

訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス(A2)重要事項説明書

あなた(又はあなたの家族)(以下、「利用者」といいます)がケアフレンド豊島(以下「事業所」といいます)において利用しようと考えている訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。

わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1. 事業者の概要

事業者名	有限会社ケアフレンド
所在地	東京都板橋区若木3-9-7
連絡先	03-5917-0188
代表者役職・氏名	取締役 岸川 和文
事業内容	居宅介護支援(豊島区登録選択的介護協力事業所) 訪問介護/総合事業訪問型サービス(A2) 総合事業訪問型サービス(A4) 障害福祉(居宅/重度/同行/移動) 選択的介護(豊島区登録)/自費 福祉用具貸与/販売/住宅改修 地域密着型通所介護/総合事業通所型サービス(A6) としまりハビリ通所サービス(A8) 介護ショップ/認知症カフェ(豊島区登録) 訪問看護ステーション

2. 事業所の概要(通常の事業の実施地域)

事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ケアフレンド豊島
サービスの種類	訪問介護、総合事業訪問型サービス(A2)
所在地	東京都豊島区長崎2-4-9
連絡先	03-5917-0186
介護保険指定番号	1371602309
サービスを提供する地域※	豊島区(板橋区、練馬区、中野区、新宿区は応相談)
管理者名	清成 史保子

※上記以外の地域の方でもご希望の方はご相談ください

※選択的介護及び自費事業をご利用の際は別途契約が必要です

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護または要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるようサービスを提供することを目的とします。
運営の方針	利用者及びその家族が抱えている在宅生活での問題やニーズをいち早く把握し、社会性のある生活を送れるよう出来る限りの対応を実現し、利用者やその家族と一緒に住み良い環境作りに努めます。

4. 営業日時

営業時間 月～土 午前9時から午後6時まで(緊急時、24時間対応いたします)

(日曜・12月30日～1月3日は休業)

サービス提供時間:原則として午前9時から午後6時まで

＊上記以外の時間帯も状況に応じて対応させていただきます。ご相談ください。

＊ただし時間帯により料金が異なります。

5. 職員体制/職務内容

職名	員数	勤務の体制
管理者	1名	9時から18時のシフト制
サービス提供責任者	3名以上	9時から18時のシフト制
訪問介護員	20名以上	9時から18時のシフト制

職務内容

管理者:

1. 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。
2. 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。

サービス提供責任者:

1. 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。
2. 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。
利用者へ訪問介護計画を交付します。
3. 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。
4. 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。
5. 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。
6. 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、
口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。
7. サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。
8. 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、
利用者の状況についての情報を伝達します。
9. 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。
10. 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。
11. 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。
12. その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。

訪問介護員:

1. 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。
2. サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、
適切な介護技術をもってサービス提供します。
3. サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。
4. サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。

6. サービス内容と提供方法

訪問介護又は総合事業訪問型サービス(A2)は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴や排泄や食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など日常生活上の支援を行うサービスです。具体的にはサービスの内容により、以下の区分に分けられます。

(1) 身体介護

利用者の身体に直接接触して行う介助サービスや、利用者のADL・IADL・QOLや意欲の向上のために利用者と共に行う自立支援・重度化防止のためのサービスや、その他専門的知識・技術をもって利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービスを行います。
例)起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助
体位変換、服薬介助、通院・外出介助など、介護保険法の定める身体介護

(2) 生活援助

身体介護の以外の訪問介護である、日常生活の援助を行います。
例)掃除、洗濯、調理、買物、薬の受取り、衣類の整理など、介護保険法の定める生活援助
※生活援助の内容に含まれないもの
(商品の販売、直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為)

(3) サービス提供の記録について

事業所は、サービスの提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後完結の日から2年間保管します。
利用者は、事業所の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関するサービス実施記録を閲覧できます。
利用者は、当該利用者に関するサービス記録の複写物の交付を受けることができます。

7. 利用料金

別紙に定めたとおりです。

※利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これらの利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい利用料を書面でお知らせします。

8. その他の費用

(1) 交通費

前記2のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
サービスを提供する地域以外にお住まいの方は、サービス従事者がお訪ねするための交通費の実費をいただきます。

(2) キャンセル料

- ① サービスを中止する場合は、早急にご連絡ください。連絡先 03-5917-0186
② 直前のキャンセルの場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。

・ 利用日の前営業日までに、ご連絡いただいた場合	0 円
・ 利用日の前営業日までに、ご連絡がなかった場合	1,000円 (消費税別途)

※ただし体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合はキャンセル料は不要とします

(3) その他

- ① サービスを提供するために使用する光熱費用は、利用者のご負担になります。
② 利用者は、自身に関するサービス実施記録の複写物を1枚10円でうけとることができます。

9. 請求及び支払方法

料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月15日頃に当月分の料金を請求いたしますので、末日までにあらかじめ指定の方法でお支払いください。

料金をご指定の金融機関の口座から翌月、郵便局22日、銀行及び信用金庫27日の引落としとなります。契約の際に自動引落としの方法をお選びいただけます。これに依りがたい場合は現金集金も可能です。
事業所は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。

ただし口座引落しが実行されるまで、又は口座引落しが実行されなかった場合は、現金集金、又はお振込となります。

10. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ① 介護保険の認定を受けた方で、当事業所のサービス利用を希望される方にサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- ② サービス利用が決定した場合は訪問介護計画を作成し、契約を締結し、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は認定期間と同じです。ただし、引き続き認定を受け、利用者から契約終了の申出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
- ③ サービスの提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) サービスの終了

① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

利用者は、事業所に対して、文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解約することができます。

② 事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了30日前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了します）

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者が事業対象者、または非該当（自立）とされた場合
※この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ 利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者及びその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、利用者は文書で解約を通知することによって、直ちに契約を解約することができます。
- ・ 利用者が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず2週間以内に支払わない場合、利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、利用者が入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスが利用出来ない状態であることが明らかになった場合、または利用者及びその家族などが、事業所や当事業所のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為又は、ハラスメント行為を行った場合は、当事業所により文書で通知することにより、直ちに契約を終了することができます。

11. 秘密保持

- ① 事業所及び従事者は、サービス提供上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密や情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従事者との雇用契約の内容としています。
- ② 事業所は高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律(平成17年法律124号)に基づき関係機関に連絡できるものとし、その場合、事業所は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

12. 個人情報の保護

別紙 個人情報使用同意書に定めたとおりです。

- ※ 会議や多職種連携においてICTの活用をする場合があります。その際は、利用者等の同意を得た上で「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」及び「医療情報重:4

システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして実施します。

13. 緊急時・事故発生時の対応方法(損害賠償の方法を含む)

- ① 従事者はサービス提供中に利用者の容態に急変があった場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合には医療機関への緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとします。
- ② 利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに担当の区市町村や当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとします。
- ③ 利用者に対するサービス提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとします。(事業者は損害賠償保険に加入しております。)

14. 非常災害対策ならびに感染症対策

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、サービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画(BCP)を策定し、計画に従い必要な措置を講じます。

・業務継続計画

- ① 業務継続計画の策定をします。
- ② 業務継続計画の定期的な計画の見直しをします。
- ③ 従業者への業務継続計画の周知をします。
- ④ 研修・訓練(シミュレーション)を年1回以上実施します。

・感染症の予防及びまん延の防止

- ① 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設置します。
- ② 委員会を年2回(6カ月に1回)以上定期開催します。
- ③ 従業者への委員会結果を周知します。
- ④ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- ⑤ 全従業者を対象とした研修・訓練(シミュレーション)を年1回以上実施します。
- ⑥ 感染対策措置を適切に実施するための専任担当者の設置・従業員の役割分担をします。

・災害対策

- ① 緊急災害時は、速やかに対応し、体制の構築に努めます。
- ② 防災訓練(シミュレーション)の実施、及び委員会を開催します。 各年1回以上の実施
- ③ 防火責任者 管理者

15. 虐待防止および身体拘束の適正化に関する項目

事業所は、虐待の発生又は再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- ① 事業所は虐待防止委員会・身体拘束適正化委員会を年2回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知します。
- ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 従事者に対し、虐待の防止のための研修を研修を年1回以上実施します。
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- ⑤ チェックシートを活用し、適切な支援の実施に努めます。
- ⑥ 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、再発防止策を講じるとともに区へ報告します。
- ⑦ 身体拘束はやむを得ない場合を除き行いません。行う場合は必要事項を記録します。

16. ハラスメント対策

利用者や家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどの防止のために、マニュアルに沿って速やかに対応します。職場環境においても同様に講じます。

- ① 研修等を通じて、従事者の人権意識や知識の向上を行い、ハラスメントを未然に防止できるよう努めます。
- ② 事業所はハラスメントについて、組織的、総合的に対策を実施します。

ハラスメントが発生した場合は、要因分析し適切な初期対応を行います。

- ③ ハラスメント委員会を年2回以上開催します。また、研修を年1回以上実施します。

17. 身分証携行義務

従事者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

18. 苦情対応、苦情相談の窓口

◎ 苦情・ご相談受付の流れ

事業所は、利用者や家族等からの苦情やご相談、ご意見に対応する窓口を設置し、誠実かつ迅速に対応いたします。

- ① ご相談・苦情の受付: 担当者または事業所管理者が、お話を伺います。
- ② 内容の確認: お伺いした内容について、事実関係を確認いたします。
- ③ 対応の検討: 確認した内容をもとに、解決方法や改善策を検討いたします。
- ④ 結果のご説明: 対応内容や確認結果について、ご本人様・ご家族様へご説明いたします。
- ⑤ サービスの改善: いただいたご意見や苦情を今後のサービス改善に活かしてまいります。

◎ 当事業所相談・苦情窓口

担当 管理者
電話 03-5917-0186

◎ 当事業者相談・苦情窓口

担当 ケアフレンド 企画運営室
電話 03-6821-3165

- ◎ その他、当事業所・事業者以外に、区市町村の苦情・相談窓口や国保連等に伝えることができます。
各団体の受付時間 月-金 午前8時30分～午後5時（土・日・祝休日・12/29～1/3は休業）

豊島区	豊島区役所 介護保険課 電話 : 03-3981-1318
国民健康保険団体連合会	千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館 電話 : 03-6238-0177 (相談窓口専用)

板橋区	板橋区役所 介護保険苦情・相談室 電話 : 03-5970-1202
練馬区	練馬区役所 福祉部介護保険課 練馬区役所東庁舎4階 電話 : 03-3993-1111 (代表)
中野区	中野区役所 中野区介護保険分野事業者指導調整担当 電話 : 03-3228-8878
新宿区	新宿区役所 高齢者サービス課 高齢者相談係 電話 : 03-5273-4594

19. 第三者評価の実施状況

第三者評価の実施状況—実施なし

20. その他 サービス利用にあたっての留意事項

- (1)-1 介護保険を利用する際のサービス提供の際、訪問介護員等は介護保険法で定められたサービス内容以外の支援を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
- (1)-2 選任された訪問介護員の交替を希望される場合は、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事由その他交替を希望される理由を明らかにして事業所に交替を申し出ることができます。
- (1)-3 事業所の都合により訪問介護員を交代することがあります。交代する場合はサービス利用上の不利益が生じないように十分配慮致します。特定の訪問介護員を指定することはできませんのでご了承ください。

- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします
- (3) 従事者の清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行い、従事者が感染源となることを予防する対策を講じます。
- (4) 訪問介護員等の質的向上を図るため、研修の機会を次のとおりに設け、業務体制を整備します。
 - ① 採用時研修 採用後2ヶ月以内 ② 継続研修 年2回以上
- (5) (情報の公表) 当事業所は、本重要事項説明書の内容、及び職員の勤務の体制等について、事業所内での掲示に加え、当法人ホームページにおいて公表し、広く情報を公開するものとします。
- (6) 事業者、及び事業所はその運営について暴力団員等の支配を受けないものとします。

以下余白

訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業所 令和 年 月 日

所在地 東京都豊島区長崎2-4-9

名称 ケアフレンド豊島

説明者 _____

私は本書面により、上記説明者より訪問介護についての重要事項の説明を受け同意をしました。

利用者

住所 _____

氏名 _____

(家族もしくは代理人)

住所 _____

氏名 _____ (続柄:)