

## サンフレンズ訪問介護センター 訪問介護・介護予防訪問介護重要事項説明書

### 1. サービスを提供する事業所

事業所名	サンフレンズ訪問介護センター
事業所を運営する法人	社会福祉法人 サンフレンズ
事業所所在地	杉並区和田三丁目52番4号 2階
保険事業者指定番号	東京都 1371504299号
サービスを提供する地域	杉並区内 地域外は応相談

### 2. 事業日および事業時間

事業時間	月曜日～土曜日 午前9時から午後6時まで
時間外の対応	転送電話または留守番電話による対応
定休日	日曜日・祝日
年末・年始	12月30日から翌年1月3日まで

### 3. 事業所の概要

#### (1) 運営の方針

社会福祉法人サンフレンズの理念および法人が運営する事業の運営方針に基づき、利用者が人として尊厳を保ち、住み慣れた身近な地域のなかで安心して自立した生活ができるように支援します。

- ① 利用者の有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援いたします。
- ② 利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。

#### (2) 事業所のサービス提供時間

訪問介護	通常時間	午前8時～午後6時	対応可
	早 朝	午前6時～午前8時	対応可
	夜 間	午後6時～午後10時	対応可
	深 夜	午後10時～午前6時	応相談
介護予防訪問介護	通常時間	午前8時～午後6時	対応可

#### (3) 職員体制（2013年6月1日現在）

	資 格	人数		業務内容
		常勤	非常勤	
管理者	介護福祉士	1		管理（サービス提供責任者兼務）
サービス提供責任者	介護福祉士	4		業務監督 調整
事務			2	一般事務
訪問介護員	介護福祉士	1	7	訪問介護
	介護員基礎研修			訪問介護
	初任者研修	1	41	訪問介護

### 4. サービスの内容

サービスの種類	サービス内容
訪問介護計画（介護予防訪問介護）の立案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の心身の状況と介護需要を把握し、訪問介護（介護予防訪問介護）計画を作成し、その計画に沿ってサービスを提供します。</li> <li>・訪問介護（介護予防訪問介護）計画は、おおむね6か月ごとに見直</li> </ul>

		<p>します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護（介護予防訪問介護）計画を作成・変更するときは、利用者に対して説明し、同意を得てから交付します。</li> <li>・利用者から同意を得た訪問介護（介護予防訪問介護）計画は、介護支援専門員に交付します。</li> </ul>
訪問介護	身体介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>①サービスの準備・記録等</li> <li>②排泄・食事介助（トイレ利用、ポータブルトイレ利用、おむつ交換、食事介助、口腔ケア、特段の専門的配慮をもっておこなう調理）</li> <li>③清拭・入浴、身体整容（全身清拭、部分浴、全身浴、洗面等、日常的な行為としての身体整容、更衣介助）</li> <li>④体位交換、移動・移乗介助、外出介助</li> <li>⑤起床および就寝介助</li> <li>⑥服薬介助</li> <li>⑦自立生活支援のための見守りの援助（自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）</li> </ul>
	生活援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>①サービス準備・記録等</li> <li>②清掃</li> <li>③洗濯</li> <li>④ベッドメイク</li> <li>⑤一般的な調理、配下膳</li> <li>⑥買い物、薬の受け取り</li> </ul>
介護予防訪問介護		<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記のサービスを自立支援のため、「要介護状態となることの予防」になるよう、地域包括支援センター等の作成した支援計画に基づき、適切なサービスを提供します。</li> </ul>
介護保険で利用できない事項		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご家族等が同居または、近くに居住している場合の生活援助全般</li> <li>・ご家族のために行なう行為や、ご家族が行なうことが適当と判断できる行為</li> <li>・訪問介護員が行なわなくても日常生活に支障がない行為</li> <li>・日常的に行なわれる家事の範囲を超える行為（例：正月や節句等の特別な手間のかかる調理、車輛の清掃、ペットの世話、家屋の修理、大掃除、ガラス拭き、床のワックス掛け、草むしり、花木の水やり、家具の移動や模様替え等）</li> </ul>
介護保険適用外のサービス		<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険で利用できないサービスについては自費サービスの利用で対応することができます。また、通院介助における介護保険適用外の部分については自費サービスとなります。別途「自費による契約」取り交わしが必要です。</li> </ul>

## 5. 個人情報の保護

サンフレンズ訪問介護センターは、契約書第14条に基づき、実施する事業の利用者および利用者の家族等、収集し、保有するすべての個人情報の保護を図ります。

個人情報の利用目的	訪問介護事業の遂行のために必要な個人情報を、以下に記す目的を達成する上で利用します。その際利用する個人情報の種類は最低限の情報とします。また、本人の同意を得ないで、利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。
(1) 個人情報をサンフレンズ訪問介護センター内部で利用する際の目的	
個人情報の種類	利用目的

利用者の介護保険被保険者証に記載されている情報 利用者に対して介護等サービスを提供するために必要な情報	【介護サービス等に関するもの】 ①介護サービス②利用料その他の費用に関する事務③サービス利用の管理④事故等の報告、リスクマネジメント業務⑤苦情等の対応	
	【介護サービス以外のもの】 ①実習生の指導②管理運営業務③サービスの向上・改善のための事例研究・調査研究④統計資料の作成	
	【介護保険事務】 ①介護報酬の請求・受領②その他の介護保険関係事務	
口座の名義人氏名、口座番号	利用料の自動引落をする場合	
サービス利用者の家族等の氏名、利用者との続柄、連絡先	緊急時の連絡	
(2) 個人情報を外へ提供する場合の利用目的		
個人情報の種類	提供先	利用目的
利用者の介護保険被保険者証に記載されている情報 介護保険サービスの利用状況に関する情報、その他サービス利用者に対して介護等サービスを提供するために必要な情報	利用者の居宅介護支援事業者	介護サービス等を提供するため。居宅介護支援事業者との連携（サービス担当者会議等）と照会への回答
	他の介護サービス事業者、社会福祉施設、医療機関等	利用者にサービスを提供する他のサービス事業者、社会福祉施設、医療機関等との連携（サービス担当者会議等）
	利用者に関係する都道府県、市区町村、福祉の措置の実施機関等	利用者に提供する福祉サービスについて、都道府県、市区町村、福祉の措置の実施機関等との協議、連絡調整、これらの機関から求められる報告・連絡・相談等
	利用者の家族等	利用者の心身の状況の説明
	保険会社等	利用者に対する損害賠償等に関する保険会社等への相談または届出
	ボランティア	ボランティアが利用者の介護等に参加するときの指導
	実習・研修生	実習・研修生への指導
	業務委託先の事業者およびそれに準ずる活動を行う団体・個人	サービスの提供に関わる業務の一部（送迎、食事、清掃、医療、歯科医療、医薬、理美容、設備管理、買物代行等）の外部業者や個人への委託
	保険者・国民健康保険連合会等の審査支払機関	介護報酬の支払いを受ける場合
	措置費・支援費等の請求先、委託費・補助金等の申請先	措置費・支援費等の支払い、委託費・補助金等の交付を受ける場合
本人の同意を得ることなく個人情報を取り扱う場合	次に該当する場合、サンフレンズ訪問介護センターはあらかじめ本人の同意を得ることなく、個人情報を取り扱うことができるものとします。ただし、必要かつ合理的な範囲とします。 a. 法令に基づくとき b. 人の生命・身体または財産を保護するために緊急に必要がある場合で、本人の同意を得ることが困難であるとき。 c. 公衆衛生の向上等のために特に必要がある場合で、本人の同意を得ることが困難であるとき。 d. 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けたものが、法令	

	の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
個人情報の適正管理	サンフレンズ訪問介護センターは、前述の利用目的に沿って、必要最小限の個人情報を本人の同意を得た上で収集し、これを適正に管理します。なお、個人情報の開示・訂正・追加・第三者への提供等の請求については、事業所にお申し出ください。本人確認の上、法人の『個人情報保護規程』の定めるところにより、速やかに対応します。

## 6. 実習生の受け入れ

事業所は、「地域住民と共にある事業」、「将来を担う人材の育成」という観点から、実習生を積極的に迎え入れます。

紹介・実習目的の説明	実習生は、利用者に紹介し、その実習目的を説明します。
実習の範囲および内容	実習生の受け入れにあたっては、その実習の中で利用者とは接する（援助する、介護する）場面が発生します。利用者とは接する実習については、実習目的、資格、経験、力量を見極め、講習などでプライバシーへの配慮や安全対策を講じ、利用者や家族等の同意を得た上、個別に実習内容を定めます。
関わりに対する拒否、意見や苦情の申し立て	利用者は、実習生との関わりを拒否すること、および実習生との関わりについて、意見や苦情を申し立てることができます。
個人情報の提供	実習生の受け入れにあたっては、利用者の名前や起こりうる事故等、その活動上最低限必要な利用者の個人情報を提供することがあります。

## 6. 相談窓口

### (1) サンフレンズ訪問介護センターが提供するサービスについての相談窓口

相談担当者	管理者（所長）およびサービス提供責任者
相談の方法	サンフレンズ訪問介護センターの事務室窓口、電話、ファックス、郵便でお願いします。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口所在地：東京都杉並区和田三丁目52番地4号 2階 午前9時～午後6時（日曜日・祝日・年末年始を除く）</li> <li>・ 電話：03-5307-6786</li> <li>・ ファックス：03-5307-6787</li> </ul> <p>※ご不明な点は、お気軽にお問い合わせ下さい。  ※担当者不在の場合は、他の者が代行します。</p>

### (2) 意見・要望・苦情窓口

社会福祉法人サンフレンズは、福祉サービスが利用者本位のものであることを何より願い実践していきます。法人が運営する事業所を利用する利用者等が人間の尊厳にふさわしい生活を送ることができるようにその権利と利益を守っていきます。利用者・家族等の思いがいつも届けられる事業所であるために、意見・苦情・要望を丁寧に聴き、共に解決していきます。

サンフレンズ訪問介護センターのサービス内容に関する苦情窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 意見・要望・苦情は、<b>苦情受付担当者（サービス提供責任者）</b>にお申し出ください。お申し出の方法は、サンフレンズ訪問介護センターの事務室窓口、電話、ファックス、郵便でお願いします。苦情受付担当者は、ご要望・苦情を受け付け、その改善について相談に応じます。</li> <li>・ 受け付けたご要望・苦情は、苦情受付担当者から<b>苦情解決責任者（管理者）</b>に報告します。苦情解決責任者は、要望・苦情の解決にあたります。</li> <li>・ 苦情解決責任者は、要望・苦情申出者に対し、1か月以内に改善（検討結果）の報告を行います。1か月以内に改善（検討結果）の報告ができないものについては、検討状況の報告を行います。</li> </ul> <p>※申出者が特に苦情受付担当者をサービス担当責任者以外に指定したい</p>
-------------------------------	--

	<p>ときは、苦情解決責任者にお申し出ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口所在地：東京都杉並区和田三丁目52番4号 2階 午前9時～午後6時（日曜日・祝日・年末年始を除く）</li> <li>・ 電話：03-5307-6786</li> <li>・ ファックス：03-5307-6787</li> </ul> <p>※ご不明な点は、お気軽にお問い合わせ下さい。 ※担当者不在の場合は、他の者が代行します。</p>
サンフレンズ訪問介護センターの個人情報に関する苦情窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 意見・要望・苦情は、<b>苦情解決責任者（管理者）</b>にお申し出ください。お申し出の方法は、サンフレンズ訪問介護センターへの来所、電話、ファックス、郵便でお願いします。苦情解決責任者は、苦情を受け付け、その解決にあたります。</li> <li>・ 受け付けた苦情は、苦情解決責任者から<b>個人情報保護管理者（法人本部事務局長）</b>に報告します。苦情解決責任者だけでは苦情の解決が困難な場合、個人情報保護管理者は、苦情解決責任者ととも苦情の解決にあたります。</li> <li>・ 窓口所在地：東京都杉並区和田三丁目52番4号 2階 午前9時～午後6時（日曜日・祝日・年末年始を除く）</li> <li>・ 電話：03-5307-6786</li> <li>・ ファックス：03-5307-6787</li> </ul> <p>※ご不明な点は、お気軽にお問い合わせ下さい。 ※担当者不在の場合は、他の者が代行します。</p>
サンフレンズオンブズマン	<p>サンフレンズは、利用者の「代弁者」であるオンブズマン（弁護士、学識経験者、杉並区民など総勢5名）制度を導入しています。利用者本位、住民本位のサービスへの法人の意識改革を行っていく重要な機関です。第三者の目による中立的な立場で事業所には直接に言いにくいサービスの評価と事業についての意見・要望・苦情窓口であるとともに、オンブズマンが相談内容を調査し、法人の理事長・役員・施設長に対する報告・意見・勧告を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口所在地：東京都杉並区上井草三丁目33番10号 サンフレンズ上井草本部事務局内</li> <li>・ 電話：03-3394-9833</li> <li>・ ファックス：03-3394-9834</li> </ul>
当事業所以外の、相談・苦情窓口	<p>杉並区保健福祉部介護保険課相談調整担当係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口住所：東京都杉並区阿佐谷南一丁目15番1号 杉並区役所東棟3階3番窓口</li> <li>・ 電話：03-3312-2111（代表）</li> </ul>
介護保険制度・介護保険サービスに関する苦情窓口	<p>東京都国民健康保険団体連合会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口住所：東京都千代田区飯田橋三丁目5番1号 東京区政会館11階 介護相談指導課介護相談窓口担当</li> <li>・ 電話：03-6238-0177</li> </ul>

#### 7. 緊急時及び事故発生時の対応方法

サービスの提供中、心身の状態に著しい変化が見られたときは、別に提出していただく『緊急時連絡票』に記入された利用者の家族等、介護支援専門員、主治医にすみやかに連絡を致します。急を要する場合は救急隊を要請し、事後報告となる場合があります。

※緊急時連絡票に記載された連絡先等が変わったときは、その都度ご連絡ください。

#### 8. 大規模災害発生時の対応方法

サービス提供中、または当日のサービス提供前においての大規模災害発生時には『サンフレンズ

訪問介護センター大規模災害発生行動指針』に基づき、行動いたします。  
利用者及び、介護員の身の安全を第一とし、情報の収集を図るとともに適切な対応をいたします。

### 9. 悪天候時の対応

サービス提供日前日、または当日のサービス提供前における悪天候時（台風、積雪）において道路事情等によりサービス提供が困難な場合、サービス時間やサービス提供の調整をさせていただきます場合があります。

### 10. 感染症等の対応

サービス提供前において、感染症（インフルエンザ・ノロウイルス等）の症状がある場合にはすみやかにご連絡ください。また、サービス当日において感染症等に疑いがあると事業所が判断した場合は、感染拡大防止のため必要な対応策を図り、医療機関への受診をお願いする場合や担当の介護支援専門員へ報告させていただく場合があります。担当訪問介護員が発症した場合は、代替の介護員で対応させていただく場合があります。

#### 11. 利用料金

別表（巻末）に定める利用料金は、2013年6月1日現在の訪問介護サービス利用料金です。介護保険の給付サービスを利用する場合は、原則、国が定める介護給付費の1割を利用料として負担していただきます。ただし、介護保険の給付費の範囲を超えたサービスの利用は、全額自己負担となります。

#### 12. 支払い方法

毎月、15日までに、前月分の利用料を請求いたしますので、請求内容をご確認ください。お支払は、20日に利用者のゆうちょ銀行口座より自動引落しとなっております。自動引落としをご利用にならない場合はゆうちょ銀行の振込み用紙を同封いたします。20日に引落としができない場合は27日に再度引落しとなります。

#### 13. サービスの利用方法

サービスの利用開始	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護支援専門員または地域包括支援センターからサービス提供の依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画・介護予防訪問介護計画を作成し、サービスの提供を開始します。</li> </ul>
サービスの終了	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の都合でサービスを終了する場合 サービスの終了を希望する日の7日前までに文書で申し出てください。</li> <li>当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あります。その場合は、終了1か月前までに文書で通知いたします。</li> <li>自動終了 以下の場合、当事業所または利用者から通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。             <ol style="list-style-type: none"> <li>① 利用者が介護保険施設に入所した場合</li> <li>② 介護保険の給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合</li> <li>③ 利用者が死亡した場合</li> </ol> </li> <li>その他             <ol style="list-style-type: none"> <li>① 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、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為があった場合、利用者は文書で通知することによって即座に契約</li> </ol> </li> </ul>

	<p>を解除することができます。</p> <p>利用者が、サービス料金の支払を1か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内にお支払いのない場合、または利用者やご家族等が当事業所や当事業所の従業員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただくことがあります。</p>
--	--

#### 14. 運営の方針

サービス従事者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の心身の状況を踏まえて、利用者の有する能力に応じて自立した生活を営むことができるようにサービス従事者を選任します</li> <li>・サービス提供時に担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際の提供にあたっては、複数の訪問介護員がサービスにあたる場合があります。</li> </ul>
利用者が不在のときの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が不在のため介護サービスの提供ができない場合は、現地に20分待機いたします。この時間を過ぎても不在の場合は、サービスの中止とみなし、キャンセル料をいただく場合があります。</li> <li>・20分以内にサービスが開始となる場合は、その時間より予定時間までのサービス提供となります。</li> </ul>
サービス従事者の変更をさせていただく場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次の場合、サービス従事者の変更をさせていただく場合があります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①サービス従事者が退職、疾病等でサービスが提供できない場合。</li> <li>②サービス内容、訪問時間が変更になった場合。</li> <li>③サービス従事者のスケジュールが変更になった場合。</li> </ul> </li> <li>・代替のサービス従事者については、責任をもって対応させていただきます。</li> </ul>
利用者の希望によるサービス従事者変更	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご相談に応じます。</li> </ul>

#### 15. 当事業所の訪問介護サービスについて

訪問介護員に対する研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会、学習会等を行い、常にサービスの向上に努めています。</li> </ul>
サービスマニュアルの作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護計画書・介護予防訪問介護計画書等のサービスを提供するための利用者別のマニュアルを整備しております。</li> </ul>

#### 16. 法人の概要（2013年6月1日現在）

名称・法人種別	社会福祉法人サンフレンズ（1994年3月28日設立認可）	
代表者職・氏名	理事長 安藤 雄太	
本部所在地	東京都杉並区松ノ木三丁目16番12号 ・電話/ファックス：03-3318-7780	
法人が運営している他の事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人介護福祉施設（特別養護老人ホーム） 2か所</li> <li>・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護（ショートステイ） 2か所</li> <li>・通所介護・介護予防通所介護事業所（デイサービス） 5か所 ※うち2か所は、認知症対応型通所介護・介護予防認知症対応型通所介護事業所を併設</li> <li>・訪問介護・介護予防訪問介護事業所（ホームヘルプ） 1か所</li> <li>・居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所 3か所</li> <li>・地域包括支援センター（杉並区からの受託） 2か所</li> <li>・高齢者住宅協力員事業（杉並区からの受託） 2か所</li> <li>・サービス付高齢者住宅事業（杉並区からの受託） 1か所</li> <li>・見守り配食サービス事業（杉並区からの受託） 5か所</li> <li>・困った時のSOS 地域で恩送り事業（介護保険外事業） 1か所</li> </ul>	

重要事項説明書の了承および個人情報の利用に当たっての同意書

年 月 日

訪問介護の利用にあたり、『サンフレンズ訪問介護センター訪問介護・介護予防訪問介護利用契約書』および本書面により、利用者に対して重要事項の説明をいたしました。

(事業者) 社会福祉法人サンフレンズ  
(所在地) 東京都杉並区松ノ木三丁目 16 番 12 号  
(代表者) 理事長 安藤 雄太

(事業所) サンフレンズ訪問介護センター

(説明者) 職名 サービス提供責任者  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

私は、『サンフレンズ訪問介護センター訪問介護・介護予防訪問介護利用契約書』および本書面により、サンフレンズ訪問介護センターから、訪問介護・介護予防訪問介護についての重要事項の説明を受け、これを了承しました。その上で、私は、『サンフレンズ訪問介護センター訪問介護・介護予防訪問介護契約書』第 13 条第 2 項に基づき、サンフレンズ訪問介護センターが訪問介護サービスを提供する上での必要な範囲で、私および私の家族の個人情報を、収集・保有・利用および第三者へ提供することに同意します。

(利用者) 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

(利用者の家族等) 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_

(立会人) 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_