

訪問介護 重要事項説明書

(令和 7年 1月 1日現在)

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 FTS
代表者氏名	鈴木 太
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都練馬区大泉学園町6-15-37 電話：03-3921-2128 FAX：03-3921-2128
法人設立年月日	令和5年4月12日

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーション Sango
介護保険指定 事業所番号	1372014868 (令和7年1月1日指定)
事業所所在地	東京都練馬区大泉学園町5-10-36 サングリーンB102
連絡先 相談担当者名	電話：03-5935-8301 FAX：03-5935-8295
事業所の通常の 事業の実施地域	練馬区大泉学園町・西大泉1~4丁目・東大泉2~4丁目、 大泉町3~6丁目・新座市栄・池田・片山2~3丁目

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業の適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする
運営の方針	要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう生活全般にわたる援助を行う 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（12月30日～1月3日を除く）
営業時間	午前9時～午後6時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～土曜日（12月30日～1月3日を除く）
サービス提供時間	午前9時～午後6時

(5) 事業所の職員体制

管理者	大里 恵美
-----	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	常勤 1名 サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 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 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。 7 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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 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。 12 その他サービス内容の管理に必要な業務を実施します。 	1名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	2.5人以上 (常勤換算)

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	配膳から下膳まで含め食事の介助、見守りをを行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助け、声掛け及び見守りをしながら行う調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。 ○ 自ら適切な服薬ができるよう、側で見守り、声掛け、服薬を促します。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。 ○ 利用者と一緒に手助けや、声掛け及び見守りをしながら、掃除、整頓を行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意、配膳・食品の管理を行います。
	掃除	利用者の居室等の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- 1 医療行為
- 2 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- 3 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- 4 利用者の同居家族に対するサービス提供
- 5 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- 6 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- 7 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- 8 その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

身体介護					
区分	基本単位	利用料 (10割)	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	163	1,858円	186円	372円	558円
20分以上 30分未満	244	2,781円	279円	557円	835円
30分以上 1時間未満	387	4,411円	442円	883円	1,324円
1時間以上 1時間30分未満	567	6,463円	647円	1,293円	1,939円
1時間30分以上 30分増すごと	+82	+934円	+94円	+187円	+281円

生活援助					
区分	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	179	2,040円	204円	408円	612円
45分以上	220	2,508円	251円	502円	753円

身体生活複合					
区分	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
30分未満身体介護 20分以上45分未満生活援助	309	3,522円	353円	705円	1,057円
30分未満身体介護 45分以上70分未満生活援助	374	4,263円	427円	853円	1,279円
30分未満身体介護 70分以上生活援助	439	5,004円	501円	1,001円	1,502円
30分以上60分未満身体介護 20分以上45分未満生活援助	452	5,152円	516円	1,031円	1,546円
30分以上60分未満身体介護 45分以上70分未満生活援助	517	5,893円	590円	1,179円	1,768円
30分以上60分未満身体介護 70分以上生活援助	582	6,634円	664円	1,327円	1,991円

- ※ 介護保険からのサービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）1～3割負担です。
- ※ 負担割合を確認する為、区や市が交付する負担割合証をご提示ください。
- ※ 介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担になります。
- ※ 基本料金に対して、早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）は25%増し、深夜（午後10時～午前6時）は50%増しになります。
- ※ 上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準とします。
- ※ やむを得ない事情で、且つ、お客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者サービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に関催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の20/100	左記の単位数×11.40	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1回につき
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の10/100	左記の単位数×11.40				
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の10/100	左記の単位数×11.40				
特定事業所加算(Ⅳ)	所定単位数の3/100	左記の単位数×11.40				
特定事業所加算(Ⅴ)	所定単位数の3/100	左記の単位数×11.40				
緊急時訪問介護加算	100	1,140円	114円	228円	342円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2,280円	228円	456円	684円	初回利用月のみ
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,140円	114円	228円	342円	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2,280円	228円	456円	684円	1月につき
口腔連携強化加算	50	570円	57円	114円	171円	1月に1回を限度
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	3	34円	4円	7円	11円	1日につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4	45円	5円	9円	14円	1日につき
介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の24.5/100	左記の単位数×11.40	左記の1割	左記の2割	左記の3割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数(所定単位数)
介護職員処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数の22.4/100					
介護職員処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の18.2/100					

- ※ 特定事業所加算は、質の高い介護サービスを積極的に提供、実施するために訪問介護員の個別研修、健康管理、定例会議を行うなどの取り組みをしている事業所に認められる加算です。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護(身体介護)を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

- ※ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等の助言に基づいて、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく指定訪問介護を提供した場合算定します。
生活機能向上連携加算（Ⅱ）は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等が利用者の居宅に訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、理学療法士等とサービス提供責任者が共同して利用者の身体の状況等の評価を行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく指定訪問介護を提供した場合に算定します。
- ※ 口腔連携強化加算は、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに算定します。
- ※ 認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ 地域区分別の単価(1 級地 11.40 円)を含んでいます。
- ※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

1 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

2 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話

日常的に行われる家事の範囲を越える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。
- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費	サービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。 それ以外の地域の方は、ホームヘルパーが訪問するための交通費の実費が必要です。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	ご利用の前日夕方 18 時（営業時間内）までにご連絡いただいた場合	キャンセル料は不要です。
	上記の時間以降若しくは当日キャンセルの場合	当該基本料金（10 割負担額）の 50%
※ただし、利用者の急な入院などのやむを得ない事情（緊急時のみ）によるキャンセルについては、事業者はキャンセル料を請求しない場合があります。（通常の体調不良、定期的な病院受診、予約による受診などはキャンセル料をいただきます）やむを得ない場合の判断は事業所が判断いたします。又、ご本人以外の事柄での緊急時にて、当日キャンセルになった場合は、キャンセル料が発生されます。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

1 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
2 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）利用者指定口座からの自動振替 （イ）現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</p>

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 1 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただきます。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

※ 利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、担当者までご相談ください。

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。

(3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。

(4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

(5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供にあたっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

(6) 風水害等の自然現象により、行政機関等から「警報」が発せられている場合（可能性も含む）、お客様・ヘルパー双方の安全を考え、安全を確保する為、緊急処置的にサービスの時間変更、日程変更、サービスの中止をする場合がありますので、ご了承ください。

(7) 気象庁による「特別警報」が出た場合、地域は非常に危険な状況にあります。周囲の状況や地区町村から発表される避難指示・避難勧告などの情報を厳守し、即座にサービスの中止をさせていただきます。

(8) 夏季の期間中「高温注意情報」として、翌日又は当日の最高気温が概ね 35℃以上になることが予想される場合には、室内熱中症の危険があります。室内の空調をつけていただくか、サービスの時間帯、日程の変更をお願いいたします。「熱中症特別警報」発令時には、状況によりサービスの一時停止をさせていただきます。

8 サービス終了について

(1) お客様のご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1週間前までに文書でお申し出ください。

(2) 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足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1ヶ月前までに文書で通知いたします。

(3) 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

① お客様が施設に入所した場合

② 居宅介護当の介護給付日支給期間が終了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します。）

③ お客様がお亡くなりになった場合

(4) その他

④ 当社が正当な理由なくサービスを実施しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族等に対して、社会理念を逸脱する行為を行った場合、又は、当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって、即座にサービスを終了することができます。

⑤ お客様がサービス利用料金の支払いを1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず、10日以内に支払わない場合、又は、お客様やご家族等が当社サービス従事者に対して、本契約を継続しがた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場合がございます。

9 ハラスメントについて

下記の行為はハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

(1) 暴力又は乱暴な言動、無理な要求、物を投げつける、刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、奇声・大声を発する、対象範囲外の強要等

(2) セクシャルハラスメント、介護事業者の体を触る、手を握る、腕を引っ張る、抱きしめる、ヌード写真を見せる、性的な話・卑猥な言動をする等

(3) 介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為等

(4) その他、サービスを継続するのが困難な言動・行為等

10 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待・身体拘束防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者

管理者・大里 恵美

(2) 虐待・身体拘束防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

(6) 成年後見制度の利用を支援します。

11 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

12 秘密の保持と個人情報の保護について

1 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none">① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
2 個人情報の保護について	<ol style="list-style-type: none">① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

13 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかにケアマネージャー、主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先	続柄
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号	
【居宅支援事業所】	居宅支援事業所名 氏 名 電 話 番 号	

14 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供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います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償 責任保険	あいおいニッセイ同和損保
	タフビズ賠償総合保険

15 身分証携行義務

訪問介護員等は、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。

16 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

17 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

18 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容を、サービス提供の終了時にICT活用の為タブレット・スマートフォン等を使用し記録し、利用者の確認を受けることとします。希望される利用者には、後日、提供記録を書面にて交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。ただし、複写物の交付を希望される場合の費用は利用者が負担することとします。(コピーにかかる実費)

19 感染症等について

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における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定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

20 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の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計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

21 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 相談・苦情処理の体制

提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

(2) 相談・苦情処理の窓口

① 社内苦情・相談等担当

大里 恵美	電話：03-5935-8301
-------	-----------------

②当社以外に、市区町村の相談・苦情窓口で苦情を伝えることができます。

- 練馬区介護保険課 03-3993-1111 (代表)
- 練馬区保険福祉サービス苦情調整委員事務局 03-3993-1344
- 東京都国民健康保険団体連合会 03-6238-0177
- 埼玉県国民健康保険団体連合会 048-824-2568
- 各地域包括支援センター

センター名	担当地域	連絡先
やすらぎミラージュ地域包括支援センター	大泉町1～4	03-5905-1190
大泉北地域包括支援センター	大泉学園町4～9	03-3924-2006
大泉学園地域包括支援センター	大泉町5～6、大泉学園町1～3、東大泉3(52～55番、58～66番)	03-5933-0156
南大泉地域包括支援センター	西大泉、西大泉町、南大泉5～6	03-3923-5556
大泉地域包括支援センター	東大泉1～2、東大泉3(1～51番、56～57番)、東大泉4～6	03-5387-2751
東部第一高齢者相談センター	池田、道場、片山、野寺	048-480-5853
東部第二高齢者相談センター	畑中、馬場、栄、新塚	048-480-7808

22 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	無
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

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

重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
---------------	----------

事業者	所在地	東京都練馬区大泉学園町6-15-37
	法人名	株式会社F T S
	代表者名	鈴木 太
	事業所名	ヘルパーステーションSango
	説明者氏名	

私は、事業者から重要事項説明書の説明を受け承諾・同意いたします。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	(続柄)