指定居宅介護支援事業所重要事項説明書

1　指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	ソフィアメディ株式会社
代表者氏名	代表取締役社長　伊藤　綾
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	住所　　東京都港区芝浦3丁目1番1号 電話　　03-6665-8887
法人設立年月日	2002年8月8日
業　務　概　要	・　訪問看護ステーションの運営 ・　居宅介護支援事業所の運営 ・　在宅医療サービス（訪問診療）業務支援 ・　在宅医療、福祉サービス経営コンサルティング

2　お客様に対しての指定居宅介護支援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	ソフィアメディケアプラン雪谷
介護保険指定事業所番号	1371108562
事業所所在地 連 絡 先	（所在地）　東京都大田区南雪谷2-1-11　SHビル301号 （電話）03-6425-7042　　（FAX）　03-6425-7043
管 理 者 氏 名	大石　範子
通常のサービス実施地域	大田区・世田谷区一部
営　業　日 営　業　時　間	（営 業 日）月曜日～金曜日（土・日・祝日・12/30-1/3は休業） （営業時間）9:00-18:00

(2)事業の目的及び事業所の運営方針

事業の目的	事業所の介護支援専門員その他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が要介護者の相談に応じ、心身の状況や環境、本人・家族の意向を踏まえたサービス計画を作成し、適切なサービス利用や関係機関との連絡調整等を行うことを目的とします。
事業所の運営方針	お客様が要介護となっても、可能な限り居宅で自立した生活ができるよう支援します。サービス提供にあたっては、要介護状態の改善や悪化防止に努め、主治医や医療サービスとの連携にも配慮します。サービスは本人の選択に基づき、公正中立に提供し、特定の種類や事業者に偏りません。地域包括支援センター等から支援困難な事例の紹介があっても、多職種連携により支援を行います。

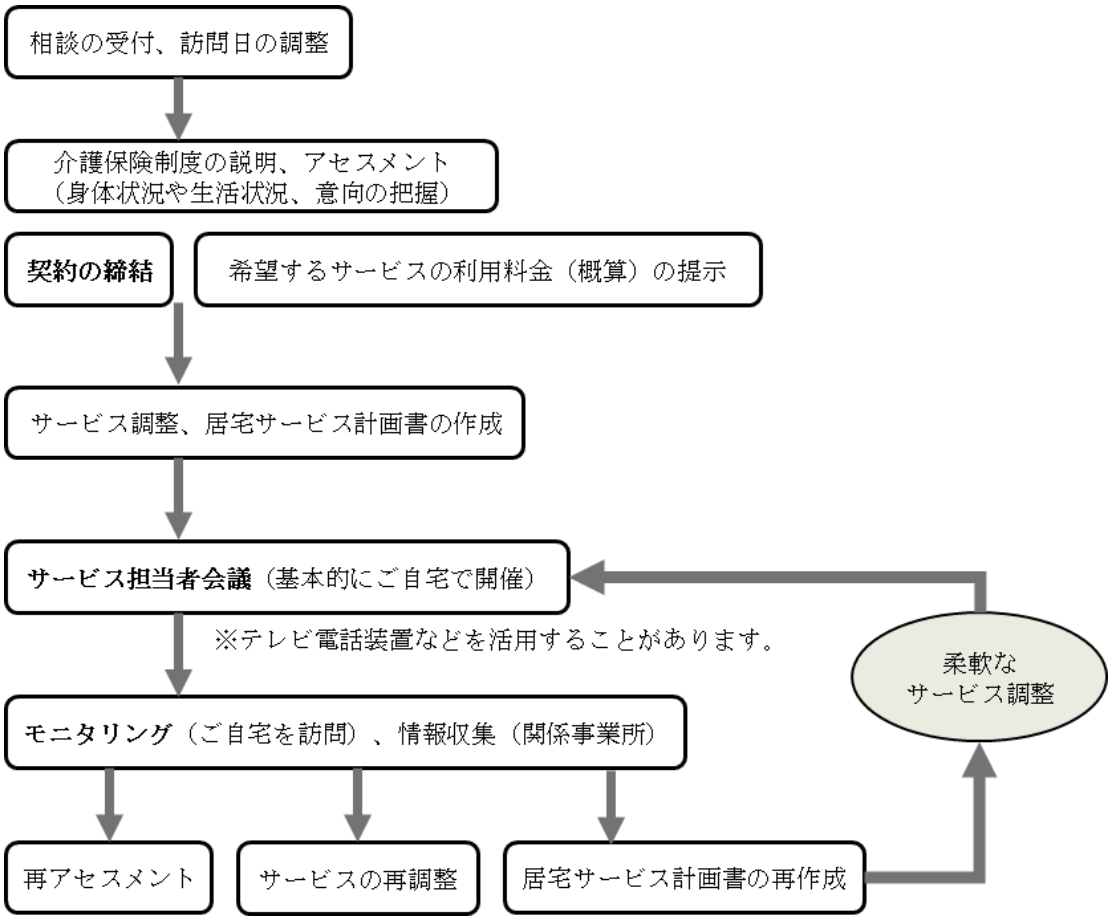
(3)事業所の職員体制

	員数	業務内容
管理者	１名	従業者の管理及び利用申込みに係る調整、 業務の実施状況の把握、従業者に対する法令遵守に必要な指揮命令、居宅介護支援業務、給付管理業務
主任介護支援専門員	１名以上	居宅介護支援業務、給付管理業務、介護支援専門員に対する教育指導
介護支援専門員	１名以上	居宅介護支援業務、給付管理業務

(4)指定居宅介護支援の内容

① 居宅サービス計画(ケアプラン)の作成
② 居宅サービス事業者、医療機関等との連絡・調整
③ サービス実施状況の把握・評価
④ お客様の状況の把握
⑤ 要介護認定申請に対する協力・援助
⑥ 給付管理業務
⑦ 相談業務

(5)指定居宅介護支援の流れ



※各項目は前後することがあります。

(6)利用料及びその他の費用について

介護支援専門員等による指定居宅介護支援について、要介護又は要支援認定を受けられた方は介護保険から全額給付されますので自己負担はありません。ただし、次に該当する場合は料金が発生する場合があります。

① 介護保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者に支払われない場合、１か月につき要介護度に応じて別紙に定める利用料金を領収後、当社よりサービス提供証明書を発行いたします。後日、市区町村の窓口に提出することで払い戻しを受けられます。
② 介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その旅費（実費）の支払いが必要になります。

(7)お客様の居宅への訪問頻度の目安

① 介護支援専門員等は、居宅介護支援契約期間の間、少なくとも１か月に１回以上訪問します。
② ただし、下記の条件に当てはまる場合は、少なくとも２か月に１回の訪問となります。
・テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ること。

・サービス担当者会議において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
(a)利用者の心身の状態が安定していること。
(b)利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること(家族のサポートがある場合も含む)。
(c)テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。

③ 当該訪問以外にも、お客様からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合でお客様の承諾を得た場合には、介護支援専門員等はお客様の居宅を訪問することがあります。

(8)指定居宅介護支援の提供にあたって

① 指定居宅介護支援の提供にあたり、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所にお知らせください。

② お客様が要介護認定を受けていない場合は、お客様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、要介護認定の更新の申請が、遅くともお客様が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前に実施されるように必要な援助を行うものとします。

③ 病院等に入院する場合には、医療機関におけるお客様の退院支援に資するとともに、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がございます。病院等に入院する必要が生じた場合には、ご本人又はご家族から担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えていただきますようお願いいたします。

④ 医療保健サービス・福祉サービス等のサービス事業者と連携し、お客様の承認を得て総合的かつ効率的にサービス提供されるようにサービス提供の手続きを行います。また、サービス事業所の選択に当たってはお客様やその家族の自由な選択を尊重し、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業所を計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明し、理解を得て署名による同意を得るものとします。

⑤ 居宅介護支援の提供の開始にあたって、お客様等に対し前６か月間に当該事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」）という。）が位置づけられた居宅サービス計画の占める割合、前６か月間に当該事業所において作成された居宅サービス計画に位置づけされた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合について説明し、理解を得るよう努めます。

３　職場におけるハラスメントの防止

① 職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」という。）の内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発を行います。

② 相談（苦情を含む）に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応の窓口をあらかじめ定め、従業者、お客様等に周知を行います。

③ お客様又はその家族等からのカスタマーハラスメントについては、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、被害者への配慮のための取り組み及び被害防止のための取り組みの実施を行います。

４　感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業者は、感染症の予防及びまん延防止のために次に掲げる通り必要な措置を講じます。

① 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね６か月に１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徹底を図ります。

② 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 従業者に対する感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的に実施しています。

④ 感染対策担当者を設置しています。

5　虐待の防止について

(1)事業者は、お客様等の人権の擁護・虐待（疑わしい場合を含む）の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待の防止に関する責任者及び担当者を選定しています。
② 虐待の防止のための指針を整備します。
③ 虐待の防止のための対策を検討する委員会（虐待防止検討委員会）を定期的に開催するとともにその結果について、従業者に周知徹底を図ります。
④ 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や勅使・技術の向上に努めます。
⑤ サービスの提供中に、介護保険施設又は養護者（家族・同居人等）による虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

(2)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お客様を発見した場合は、速やかに、これを区市町村に通報します。

(3)虐待通報の窓口

ソフィアメディ株式会社 お客様相談窓口	電話番号：03-6665-8887 受付時間：9:00～18:00 （ただし、土・日・祝日、12月30日～1月3日を除く）
大田区調布地域福祉課 高齢者地域支援担当	電話番号：03-3462-6031 受付時間：8:30～17:00 （ただし、土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く）
大田区大森地域福祉課 高齢者地域支援担当	電話番号：03-5764-0658 受付時間：8:30～17:00 （ただし、土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く）
玉川総合支所保健福祉課 地域支援担当	電話番号：03-3702-1894 受付時間：8:30～17:00 （ただし、土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く）

6　秘密の保持と個人情報の保護について

事業者は『秘密情報及び個人情報の保護に関する取扱いについて』に則り、お客様の個人情報を取り扱うものとします。

7　記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、契約終了の日から法令等に定められた期間保存します。

8　事故発生時の対応方法について

お客様に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、区市町村、お客様の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、当該事故によりお客様に損害を与えた場合は当該損害の賠償をいたします。ただし、事業者の責に帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

事故発生時の緊急連絡先

家族等緊急 連絡先	（氏名）　　（続柄）
	（住所）
	（電話番号）
	（勤務先電話番号）

なお、事業者は、次の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	介護サービス事業者賠償責任保険
補償の概要	対人・対物賠償、管理下財物事故、人格権侵害事故、 行方不明時使用阻害事故等

９　サービス提供に関する相談、苦情について

(1)相談・苦情処理の体制及び手順

①　提供した居宅介護支援に係るお客様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。（下記【苦情相談申立の窓口】記載のとおり）

②　相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は次のとおりとします。

1．状況確認	いつ、どのような状況で苦情となったのかを確認する。
2．対応方法	即時に判断・改善できることはその場で対応し、必ず苦情発生の事実とその対応内容について報告する。その場で対応できない場合には曖昧な返答はせず上長及び本部担当部門に報告して対応を仰ぐ。できる限り迅速にお客様やその家族に対し進捗等を伝えることとする。
3．検討会の開催	社内での原因の究明、今後の防止策を協議・周知して再発防止に努める。
4．解決困難な場合	各保険者又は国民健康保険団体連合会と連携を図る。

(2)相談苦情申立の窓口

ソフィアメディ株式会社 お客様相談窓口	所在地：東京都港区芝浦3丁目1番1号 電話番号：03-6665-8887　　ﾌｧｯｸｽ番号：03-6665-8277 受付時間：9:00～18:00 E-Mail：soudan@ml.sophiamedi.co.jp （ただし、土・日・祝日、12月30日～1月3日を除く）
大田区総合窓口 高齢福祉課相談係 （区役所本庁）	所在地：大田区蒲田５丁目13-14 電話番号：03-5744-1430　　ﾌｧｯｸｽ番号：03-5744-1522 受付時間：8:30～17:00 （ただし、土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く）
玉川総合支所 保険福祉課	所在地：世田谷区等々力3-4-1 電話番号：03-3702-1894　　ﾌｧｯｸｽ番号：03-5707-2661 受付時間：8：30～17：15 ただし、土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く）
国民健康保険団体連合会 相談窓口	所在地：千代田区飯田橋三丁目5番1号　東京都区政会館 電話番号：03-6238-0177　　ﾌｧｯｸｽ番号：03-6238-0022 受付時間：9:00～17:00 （ただし、土・日・祝日を除く）

１０　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の第三者評価実施状況は次のとおりです。

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	－

以上

お　客　様　へ　の　お　願　い

　弊社をご利用いただく皆さまと信頼関係をもって、安心安全に質の高いサービスをお届けするため、次の内容についてご理解ご協力いただけますと幸いです。

１．スタッフに対する金品等の心づけはご遠慮ください。
スタッフがお茶やお菓子、お礼の品等を受け取ることを会社として禁止しております。

２．訪問時間が前後する場合がございます。
直前の訪問の時間延長や交通状況により到着時間が前後する場合がございます。訪問時間に変更がある場合は、できる限りご連絡させていただきます。

３．信頼関係をもって良好なサービスを提供できるようにご協力ください。
スタッフへのハラスメント行為が発覚した場合、サービスの中止や契約解除などを行う可能性があります。

４．ペットをケージに入れる・リードでつなぐ等のご協力をお願いいたします。
噛まれる等のけがをした場合、治療費の請求をさせていただきます。また、アレルギーがある社員もおりますため、ご協力のほどお願いいたします。

５．感染症関連の対応にご協力お願いいたします。
弊社では感染対策予防に取り組んでおります。感染症予防のため、行政の指示に従い通常と異なる対応を行う場合がございますため、ご理解いただけますと幸いです。

６．災害発生時は訪問できない場合がございます。
地震（震度5強以上）などの場合、昼夜問わずスタッフは全ての訪問を中止いたします。安全に業務が行える体制を整えた後に訪問を再開します。また、日々の訪問の中で災害対策のサポートに努めます。

７．ケアマネジャーへの業務外のご依頼はご遠慮ください。
トラブル防止及び個人情報保護の観点から現金や書類の代理受け渡し、郵便物の投函、支払いの代行など、本来の業務外となるご依頼はお受けできません。

以上

上記内容について、「大田区指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準に関する条例」の規定に基づき、お客様に説明を行いました。

【事業者】

所在地　　〒145-0066　東京都大田区南雪谷2-1-11　SHビル301

名称　　ソフィアメディケアプラン雪谷（ソフィアメディ株式会社運営）

代表者　　代表取締役　　伊藤　綾

管理者　　大石　範子

説明者　　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

☐ 私は、契約締結にあたり重要事項説明・料金表について説明を受け同意しました。

☐ 私は、『お客様へのお願い』について理解いたしました。

☐ 私は、上記の各内容について質問の機会を与えられ、十分理解をしました。

上記の契約を証するため、本書２通を作成し、お客様、事業者が記名の上、１通ずつ保有します。

契約締結日　　年　　月　　日

【契約者】

〔お客様〕　住所　〒

氏名

お客様は、身体の状況等により署名ができないため、お客様本人の意思を確認のうえ、私がお客様に 代わって、その署名を代筆しました。

〔代筆者〕　住所　〒

氏名

お客様とのご関係（　　）

〔代理人〕　住所　〒

氏名

お客様とのご関係（　　）