

居宅介護・同行援護・移動支援重要事項説明書

(6 年 4 月 1 日現在)

1 事業者の概要

名称	常 盤 会
法人種別	社会福祉法人
法人所在地	東京都西多摩郡瑞穂町箱根ヶ崎922-1
電話番号	042-556-1411
代表者氏名	理事長 丹 下 光
法人の沿革・特色	昭和56年3月法人設立認可。安心してゆとりある総合福祉サービスを展開しています。
法人が所有する 営業所の種類・数	特別養護老人ホームみずほ園（短期入所生活介護を含む） 高齢者在宅サービスセンターみずほ（通所介護、訪問介護（高齢者、障害者）） 居宅介護支援事業所 特別養護老人ホームときわぎ国領（短期生活介護、通所介護、訪問介護） 居宅支援事業所、調布市包括支援センター 特別養護老人ホームときわぎ世田谷（短期入所生活介護を含む）

2 事業所の概要

事業所の名称	高齢者在宅サービスセンターみずほ
事業所の所在地	東京都西多摩郡瑞穂町箱根ヶ崎922-1
事業所の電話番号	042-556-0066
サービス提供地域	瑞穂町、羽村市、青梅市、武蔵村山市
サービス提供曜日・ 時間	月曜日～土曜日 午前8時～午後8時
事業所番号	1315100048 (15年 2月 24日指定)
運営方針	障害者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできるよう、生活全般にわたる援助を行う
自己評価の実施状況	職員サービス自己評価実施
第三者評価の実施状況	利用者・ご家族満足度調査実施 施設オンブズマン（第三者委員）による評価実施
職員への研修の実施状況	東京都及び東京都社会福祉協議会、全国老人福祉協議会主催職員研修会及び民間研修会に随時参加、施設内研修実施

3 事業所の職員体制

職種	常勤(人)	非常勤(人)	合計員数 (常勤換算)	資格等
管理者	1		1	
サービス提供責任者	3	1	4	介護福祉士
ヘルパー		22	22	介護福祉士、 1, 2級ヘルパー

4 主たる対象者

様

5 サービスの内容

①身体介護

②家事援助

③日常生活支援

④その他のサービス

6 利用料金

(1) 自立支援給付費支給対象サービス利用者負担額

サービスに要した費用の原則 1 割。

月額負担上限額については、各区市長村長が定めた額。

ただし、利用者の身体的理由により 1 人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等であって、同時に 2 人のヘルパーによってサービスを提供した場合は、2 人分の料金をいただきます。

※事業者が利用者に代わり区市町村から受領した自立支援給付費の額については、利用者に通知します。

(2) その他の料金

(3) 交通費

上記 2 で示した「サービス提供地域」におけるサービス利用については、交通費は無料です。

それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業員がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

(4) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。

キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

- | | | |
|---|-------------------------------|--------------|
| } | ・ ご利用の 24 時間前までにご連絡いただいた場合 | → 無料 |
| | ・ ご利用の 12 時間前までにご連絡いただいた場合 | → 自己負担額の 10% |
| | ・ ご利用の 12 時間前までにご連絡いただかなかった場合 | → 自己負担額の 50% |

(5) その他

利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。

(6) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1 か月ごとに計算し、翌月 10 日までに請求しますので、27 までにお支払いください。

支払いは、原則として口座引き落とし・集金・振替・持参払いでお願いします。事業者はその領収書を発行します。

7 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ① 居宅介護・同行援護・移動支援について自立支援給付費支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業者の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契約を締結し、居宅介護・同行援護・移動支援計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は自立支援給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
- ③ 居宅介護・同行援護・移動支援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 利用者が当事業者に対し7日間の予告期間において文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ② 当事業者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を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- ③ 利用者がサービス利用料金の支払いを3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、10日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業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、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。
- ④ 当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

(3) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が施設に入所した場合
- ② 居宅介護・同行援護・移動支援の介護自立支援給付費支給期間が終了し、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 利用者が亡くなった場合

8 当事業者のサービス利用に際し留意いただきたい事項

9 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

【主治医】

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

【ご家族等緊急連絡先】

氏名	様
住所	
電話番号	

10 業務継続計画の策定

感染症や被害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為、及び非常時の体制での早期の業務再開を図る為の計画を策定し当該業務継続計画に従い必要な措置を行います。又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するよう努めます。定期的に業務継続計画の見直しを行い必要に応じて変更を行います。

1.1 感染症の予防及び蔓延の防止の為の措置

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行います。

- 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概ね6ヶ月に1回以上開催し、その結果を訪問介護員に周知徹底します。
- ② 訪問介護員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。

責任者	施設長
感染症対策委員会	委員長 他10名
担当者	感染予防対策委員

1.2 虐待の防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものを含む）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

- ① 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。

- ② 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。
- ③虐待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ります。

責任者	施設長
虐待防止対策委員会	委員長 他 11名
担当者	虐待防止委員

1.3 身体拘束について

原則として利用者に対して身体拘束は行いません。ただし、自傷他害等の恐れがある場合等、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる時は、利用者又は擁護者に対して説明し同意を得たうえで、必要最小限の範囲内で行う事があります。その場合は、日時、理由及び対応等についての記録を行います。

身体拘束等の適用化のため、身体拘束適正化委員会の開催、指針の整備、研修の定期的実施を行います。

責任者	施設長
身体拘束適正化委員会	委員長：施設長 他 7名
担当者	身体拘束適正化委員

1.4 ハラスメント対策

事業者は、介護現場で働く従業者の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③従業者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

ハラスメントに係る苦情受付窓口	施設長
苦情対応委員会	施設長と職員代表 1名 他 3名

1.5 天災等不可抗力

- ① 本契約の有効期間中、地震・噴火などの天災、その他事業者の責めに帰すべからざる事由により、本サービスの実施が出来なくなった場合には、以後、事業者はご利用者に対して本サービスを提供すべき義務を負いません。
- ② 大雪・大雨・強風等悪天候の場合は、訪問時間の遅延もしくは中止となる場合があります。

1.6 訪問介護員の利用に際して

- ① 訪問の際はペットをゲージに入れる、別室に移動する、リードをつなぐ等の配慮をお願いします。利用者様にとってペットは大切な家族であることは承知しておりますが、犬や猫にかまれる等の負傷事故が起きております。又 サービスに支障をきたす事がありますのでご配慮ください。
- ② 見守りカメラの設置、従業員の写真を撮影する際は一言お伝えください。利用者様の安否確認や見守りを目的としたカメラ使用及びケアの確認等で従業員が画像に映り込む場合には、個人情報保護法に準じて事前に従業員の同意を受けてください。又、従業員がその場で判断できない場合には、管理者や事業責任者に確認するため、時間を要することがあることをご了承ください。SNS等で画像を使用する場合も同様をお願いします。

1.7 この契約に関する苦情・相談窓口

苦情解決責任者	施設長
担当者	センター長
電話番号	042-556-0066
受付時間	月～土 9～17時30分
苦情対策委員会	委員長：施設長 他8名とオンブズマン2名

なお、当事業所では苦情対応について独自の取り組みを行っています。

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

担当部署	瑞穂町役場 障害福祉課
電話番号	042-557-0574
受付時間	月～金 9～17時

また、東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」においても区市町村や都と連携しながら苦情対応を行っています。

担当部署	東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	03-3268-1148
受付時間	月～金 9～17時

居宅介護・同行援護・移動支援の利用にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

令和 6年 月 日

事業者

(所在地) 東京都西多摩郡瑞穂町箱根ヶ崎922-1
(名称) 高齢者在宅サービスセンターみずほ 印
施設長 的場 一信
(説明者) 所属 高齢者在宅サービスセンターみずほ
氏名 高橋 恵美子 印

私は、契約書及び重要事項説明書により、これからサービスを受ける居宅介護・移動支援の利用におけるルール等に関し、事業者から説明を受け、これらを遵守することを誓約します。居宅介護・同行援護・移動支援サービスの提供開始に対し同意しました。

(利用者)

(住所)

(氏名) 印

(家族代表)

(住所)

(氏名) 印

(代理人又は立会人等)

(住所)

(氏名) 印