

訪問介護

介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業

重要事項説明書

【令和6年6月1日 現在】

様

高齢者在宅サービスセンターみずほ

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 9 2 2 - 1	
電 話 番 号	TEL:042-557-8886, FAX:042-557-8605	
ホ ー ム ペ ー ジ	https://www.tokiwakai.tokyo	
代 表 者 氏 名	理事長 丹下 光	
法 人 の 沿 革 ・ 特 色	昭和56年3月法人設立許可。 「ゆとりと安心を笑顔で」の理念を基に 総合福祉サービスを展開します。	
法人が運営する事業所		
事 業 所 名	種 類	電 話 番 号
みずほ園	特別養護老人ホーム 短期入所生活介護	042-556-1411
高齢者在宅サービスセンターみずほ	通所介護 訪問介護 介護予防・日常生活支援総合事業・障害福祉サービス事業 (居宅介護・同行援護) 居宅介護支援事業所	042-556-0066
瑞穂町西部高齢者支援センター	地域包括支援センター	042-557-0609
ときわぎ国領	特別養護老人ホーム 短期入所生活介護 通所介護 訪問介護 居宅介護支援事業所 地域包括支援センター 保育園	03-5438-1011
ときわぎ世田谷	特別養護老人ホーム 短期入所生活介護	03-6413-8571

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
サービスの種類	訪問介護・第1号訪問事業・障害福祉サービス事業（居宅介護・同行援護）
事業所の所在地	東京都西多摩郡瑞穂町箱根ヶ崎 922-1
事業所電話番号	042-556-0066
FAX番号	042-556-3059
サービス提供地域	瑞穂町、青梅市、羽村市、武蔵村山市、入間市 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。
営業日	月～土曜日（祝日含む）但し、12月29日～1月3日を除く
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
サービス提供時間	午前8時～午後8時
事業所番号	1372400018
指定年月日	平成12年4月1日指定
施設長	的場 一信
管理者氏名	山下 充世
運営方針	私たちは「ゆとりと安心を笑顔で」を基本理念とし、サービスを利用してくださる方々が自らの意思で選択された生活の実現に向けて支援します。
自己評価の実施状況	職員サービス自己評価実施
評価の実施状況	利用者・ご家族満足度調査実施
第三者による評価の実施	なし
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	勤務の形態・人数・資格など
管理者	常勤1名（兼務）
サービス提供責任者	3名以上・介護福祉士
訪問介護員	常勤換算方式にて8名以上・介護福祉士等

※介護福祉士等（介護福祉士、実務者研修、1級、初任者研修、2級）

4 提供するサービスの内容

訪問介護・第1号訪問事業は、訪問介護員等が利用者のお宅に訪問し、入浴・排泄・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買物等の日常援助を行うサービスです。具体的に、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	利用者に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 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、自立支援・重度化防止の為の見守り等
生活援助	家事を行う事が困難な利用者に対して、家事援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受け取り、衣類の整理等

5 利用料金

- (1) 介護保険からの給付サービスを利用される場合は、原則として負担割合証に応じた額です。但し、区分支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。
- (2) 当事業所は介護保険の定める地域区分「6級地」に該当するため、利用料総額は利用単位数に10.42を乗じた金額になります。
- (3) 基本単位数・利用料は、厚生労働大臣が告示で定めるものであり、これが改定された場合は、基本単位数・利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本単位数・利用料を書面でお知らせします。
- (4) 料金設定の基本となる利用回数は、実際のサービス提供回数でなく、利用者の居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた目安の回数を基準としています。
- (5) やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て、二人で訪問した場合は二人分の料金となります。
- (6) 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。

(7) キャンセル (中止)

サービスの利用をキャンセルされる場合は、至急ご連絡ください。

キャンセルの連絡を頂いた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。

利用予定日の前日 17:30 までにご連絡いただいた場合	キャンセル料は不要です
利用時間の 3 時間前までにご連絡をいただいた場合	当該基本料金の 50% を請求いたします
ご連絡なく訪問介護員が訪問した場合	当該基本料金の 100% を請求いたします (自己負担相当額)

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。

※介護予防・日常生活支援総合事業のご利用の場合はキャンセル料は発生しません。

(8) 料金のお支払い方法

毎月、10 日までに前月分の請求をいたしますので、契約書第 6 条 3 項に定めた方法にてお支払い下さい。お支払いいただきますと、領収書を発行いたしますので、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なことがあります。)

※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、支払期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの催促から 7 日以内に支払いが無い場合には、サービスの契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

(9) 備品等の使用

サービス実施の為に必要な備品等 (水道、ガス、電気、電話等を含む) は無償で使用させていただきます。

(10) 訪問介護の利用料金 (要介護度 1 ~ 5) 【別紙 1 参照】

(11) 介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業の利用料金 (事業対象者・要支援 1, 2) 【別紙 2 参照】

6 サービスの利用にあたっての留意事項

【1】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利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成する「介護予防サービス・支援計画書又は居宅サービス計画（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などを記載した「訪問介護計画（個別援助計画書）」を作成します。

なお、作成した計画書は、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します。

③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、利用者など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。

【2】サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

実際のサービス提供に当たっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供する場合があります。

【3】訪問介護員の交代

①利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められた事情その他、交代を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。但し、利用者から特定の訪問介護員の指名は出来ません。また、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、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

②事業者からの訪問介護員の交替

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。

その場合は、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

【4】サービス実施上の留意事項

①定められた業務以外の禁止

利用者は定められたサービス以外の業務を依頼することはできません。

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、サービスの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

- ・利用者以外の物に係る洗濯、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

- ・草むしり・花木の水やり・交換、仏壇の掃除 等
- ・犬の散歩等ペットの世話 等

(3) 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具・電気器具等の移動、修繕模様替え
- ・大掃除、窓ガラス磨き、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 サービス実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令は全て事業所が行います。但し、事業者はサービス実施に当たって、利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

③ サービスの利用の変更・追加

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、利用者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時を提示し協議します。また、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 備品などの使用

サービスの実施の為に必要な備品など（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

⑤ 従業者へのハラスメントに該当する行為には必要な措置を講じます。

⑥ 利用者又はその家族に、体調の変化があった際には事業所にご連絡ください

【5】 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者もしくはその家族からの金銭又は物品、飲食の授受
- ③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 金銭の貸借、管理、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥ 身体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の緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ 利用者もしくはその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
- ⑧ 利用者もしくはその家族が運転する車への同乗

【6】サービスの提供期間と終了

※サービスの提供期間

契約締結日から要介護認定有効期間の満了日までとします。契約期間満了の7日前までに契約終了の申し入れがない場合、同じ条件で更新されるものとします。

※サービスの終了

次の事由に該当した場合は、サービスを終了とします。

- ① 利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）と認定されたとき。
- ② 利用者が病院や介護保険施設等に入院・入所して自宅に戻る予定がないとき。
- ③ 利用者が死亡したとき
- ④ 利用者の所在が、2週間以上不明になったとき。
- ⑤ 利用契約書、第9条、に基づき契約が解約または解除された場合

【7】身分証携行義務

訪問介護員は、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。

【8】居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 訪問介護（相当）サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者等及び保健医療サービスまたは福祉サービス提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービスの提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護（相当）サービス計画」の写しを利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者等に速やかに交付します。
- (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等に交付します。

【9】サービス提供の記録

- (1) 訪問介護（相当）サービスの実施毎に、そのサービスの提供内容及び利用料等をサービス提供の終了時に利用者の確認を受ける事とします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 訪問介護（相当）サービス実施毎に、サービス提供の記録を行う事とし、その記録は提供の日から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。なお、開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。

7 事故、緊急時の対応方法

- (1) サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター・居宅介護支援事業所及び市区町村などへ連絡を行うなど、必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には損害賠償を速やかに行います。
- (2) サービス提供中に利用者の病状急変等の緊急時には速やかに救急車の要請、主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者、サービス提供者などへ連絡をいたします。ご家族が不在の場合も、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
主治医氏名
電話番号

【ご家族等緊急連絡先】

氏 名様
住 所
続 柄
電話番号

【居宅介護支援事業所名】

名 称
担当者名
電話番号

8 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。

9 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 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ます。
- ③ 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

10 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

11 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、理由及び態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
-----	-----------

12 ハラスメント対策

事業者は、介護現場で働く従業員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 従業員に対し、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

13 災害時等によるサービスの変更・中止について

① 本契約の有効期間中、天災等不可抗力（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 天候不順（降雪・大雨・強風等悪天候の場合）又は災害、感染症等によりサービスの実施、継続が困難な場合は、訪問時間の遅延もしくは中止又は変更させていただくことがあります。

14 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

で従業者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者の同意を受けてください。又、従業者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。

③ サービス利用にあたっての禁止事項〈利用者・養護者・訪問介護員〉

次に掲げる行為を禁止します。

1：暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為

2：パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為

3：サービス利用中の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること

15 サービス内容に関する苦情受付窓口

(1) 事業所の相談（苦情）受付窓口

苦情解決責任者	施設長	
担当者	高齢者在宅サービスセンターみずほ 特別養護老人ホーム みずほ園 特別養護老人ホーム みずほ園	センター長 介護部長 主任生活相談員
電話番号	042-556-0066	

利用者からの苦情受付に際して、迅速にかつ誠実に対応いたします。

苦情報告により内容を検討し改善に向けた対応を行い、法人内苦情解決委員会に報告し適切な対応をいたします。

苦情解決委員会	委員長：施設長	他8名とオンブズマン2名
---------	---------	--------------

(2) 各市町村福祉部福祉課相談受付担当

瑞穂町高齢福祉課	042-557-0594
羽村市高齢福祉課	042-555-1111
武蔵村山市高齢福祉課	042-590-1233
青梅市高齢介護課	0428-22-1111
入間市高齢者福祉課	04-2964-1111 (内線 1341)

(3) 地域包括支援センター相談受付担当

瑞穂町東部高齢者支援センター	042-557-3852
瑞穂町西部高齢者支援センター	042-557-0609

16 個人情報の取り扱いについて

利用者及び家族の情報について次の記載するところにより必要最低限の範囲内で使用する事とし、同意を得ない限り用いません。

(1) 使用目的

事業者が介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画に基づき指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合に使用します。

(2) 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は(1)に記載する目的の範囲内で最小限にとどめ、情報提供の際には関係者以外に漏れる事のないよう細心の注意を払うこととします。
- ② 事業者が個人情報を使用した会議、相手方、内容などについて記録しておきます。

(3) 個人情報の内容(例示)

- ① 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者がサービス等を行う為に最小限必要な利用者や家族個人に関する情報
- ② その他の情報

(4) 使用する期間

- ① 契約締結日から契約終了までとします。

個人情報の利用目的に関する同意書

社会福祉法人 常盤会 では、個人情報保護法及び利用者とその家族の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 事業所内部での利用目的
 - ① 事業者が提供する介護サービス
 - ② 介護保険事務
 - ③ 介護サービスの利用にかかる事業者の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 会計、経理
 - ・ 介護事故、緊急時等の報告
 - ・ 当該利用者の介護・医療サービスの向上
2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的
 - ① 事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・ その他の業務委託
 - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
 - ・ 家族等への心身の状況説明
 - ② 介護保険事務のうち
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
 - ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1. 事業所内部での利用に係る利用目的
 - ① 事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・ 事業所等において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 事業所等において行われる事例研究等
2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的
 - ① 事業所の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

※あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

※事業者は利用者の在宅生活等をサポートする医療、介護関係者、ご家族様等と適切と認める通信手段（SNS,メール等）を用いて個人情報を共有、提供することがあります

社会福祉法人 常盤会
高齢者在宅サービスセンターみずほ
センター長 山下 充世

当事業者は利用者へのサービス提供開始に際し、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要事項を説明交付しました。この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が署名・押印の上、各自1通を保有するものとします。

説明年月日	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) 社会福祉法人 常盤会

高齢者在宅サービスセンターみずほ

管理者 山下 充世

(説明者) 所属 高齢者在宅サービスセンターみずほ

氏名 印.....

私は契約書及び重要事項説明書により、これから受ける訪問介護サービスのルール等、重要な事項について、事業者から説明を受け、これらを遵守する事を誓約します。訪問介護事業サービスの提供開始と個人情報の利用目的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)

(住所)

(氏名) 印.....