

通所介護重要事項説明書

様

高齢者在宅サービスセンターみずほ

令和7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	042-557-8886
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月法人設立認可。「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の名称	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(介護保険・障害者自立支援)、介護予防・日常生活支援総合事業、介護予防・日常生活支援総合事業訪問介護、居宅介護支援】 瑞穂町西部高齢者支援センター 特別養護老人ホームときわぎ国領【短期入所生活介護、通所介護、訪問介護、居宅介護支援、調布市包括支援センター、保育所】 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
事業所電話番号	042-556-0066
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。
サービスの内容	1.送迎、2.健康状態の確認、3.個別機能訓練、4.食事、5.入浴(一般入浴、特別入浴)、6.趣味活動、7.アクティビティ活動、8.筋力向上トレーニング、9.栄養マネジメント、10.口腔機能向上
サービス提供曜日・時間	月～土曜日 午前9時15分～午後4時30分 定休日(日曜日、12月31日～1月3日)
利用設備	デイルーム(リハビリトレーニング設備含む)・相談室・浴室(普通浴槽、特殊浴槽)・事務室
事業所番号	1372400018(平成12年4月1日指定)
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
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	資格等
管理者	1 (兼務)		1	介護福祉士 社会福祉主事
生活相談員	3 (兼務)		3	介護福祉士
機能訓練指導員	1		1	マッサージ師、
看護師 併設特養看護師	1 (兼務)	1	2	看護師
介護職員	3 (兼務) 5	4	12	介護福祉士他
運転員 併設特養運転員		2 2 (兼務)	4	
栄養士	1 (兼務)		1	管理栄養士

4 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
通所介護計画の作成		<ol style="list-style-type: none"> 1 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通所介護計画を作成します。 2 通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 3 通所介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、通所介護計画書を利用者に交付します 4 それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。
利用者居宅への送迎		<p>事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。</p> <p>ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。（別紙2参照）</p>
日常生活上の世話	食事の提供及び介助	<p>食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。</p> <p>また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。</p>
	入浴の提供及び介助	<p>入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、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。</p>
	排せつ介助	<p>介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。</p>
	更衣介助	<p>介助が必要な利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。</p>
	移動・移乗介助	<p>介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。</p>
	服薬介助	<p>介助が必要な利用者に対して、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。</p>

機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器械・器具等を使用した訓練を行います。
その他	創作活動など	利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。

通所介護従業者の禁止行為

通所介護従業者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（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- 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 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緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑤ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

事業所からの契約解除

事業者は次に掲げるいずれかの場合には、介護サービス契約を解除することができます

- ① 職員の心身に危害が生じ、又は生ずる恐れがある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止する事が著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になった時。
- ② 上記の①により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所又は保険者である区市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じます。
- ③ 利用者がサービス利用料の支払いを遅延し、料金を支払うよう催告、督促したにもかかわらず3ヶ月以上滞納した場合。次回以降の予約を受け付けることが出来ない場合もあります。
- ④ 利用者やご家族などが当施設や当施設の職員に対してご利用を継続しがたい程の背信行為を行った場合。

5 利用料 料金表 をご覧ください。(別紙 1 参照)

○ 利用料金の支払い方法

- ①利用者は、サービスの対価として「契約書別紙」に定める利用単位毎の料金を基に計算された月ごとの合計額を利用料として支払います。
- ②事業者は、当月の利用料の請求書に明細書を付して、翌月 10 日までに発行します。
- ③利用者は、当月の利用料を翌月末日までに(振込・持参)の方法で支払い、事業者は、その領収書を発行します。自動引き落としを希望された場合は、27 日(当日が日曜日、祭日の場合は翌日)に引き落とされます。

○ 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合があります。その場合には一旦利用料金の全額を頂き、領収書を発行します。その後領収書を市町村の窓口に提出しますと、自己負担分以外の差額の払い戻しを受けることができます。

○ キャンセル料金

ご都合でサービスを中止する場合、別紙料金表にあるキャンセル料がかかります。

① ご利用日の前日までにご連絡いただいた場合	無料
②ご利用日の当日にご連絡いただいた場合	別紙のキャンセル料

6 健康上の理由による中止

- ① 風邪、発熱、病気の際はサービスの提供をお断りすることがあります。
- ② 当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合、サービスの内容を変更または中止することがあります。その場合、ご家族、介護支援専門員(以下ケアマネジャー)に連絡の上、対応します。
- ③ 利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合、ご家族、ケアマネジャーに連絡の上、必要な措置を講じます。

7 利用日・時間の変更

- ① サービスを中止した場合、同月内であれば、ご希望の日に振り替えることができます。ただし、定員数分の予約が入っている日には振り替えることができませんのでご了承ください。
又、利用時間の変更を希望の方は担当のケアマネジャーか、相談員にご相談ください。
- ② 追加利用の希望がある場合についても、相談員やケアプランを作成しているケアマネジャーにご相談ください。

8 設備、器具の利用

当事業施設内の設備や器具をご利用の方は、事故防止のためサービス事業者申し出ていただき、その指示に従って下さい。

9 緊急時の対応

利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合、ご家族に連絡の上、必要に応じた措置を講じます。また様態が急変した場合はすみやかに救急隊を要請し、親族、主治医、ケアマネジャーへの連絡等、必要な措置を講じます。

10 サービスの提供にあたって（別紙 2、3 参照）

- (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所にお知らせください
- (2) 利用者に係るケアマネジャーが作成する「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、「通所介護計画」を作成します。なお、作成した「通所介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします
- (3) サービス提供は「通所介護計画」に基づいて行ないます。なお、「通所介護計画」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

11 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止の為の指針を整備します。
- (2) 虐待防止法の為の対策を検討する委員会の（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的で開催すると共に、その結果について従事者に周知徹底を図ります。
- (3) 当該事業所従業員又は養護者（現に擁護している家族、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。
- (4) 従事者に対して、虐待を防止する為の研修を定期的実施します。
- (5) 上記措置を適切に実施するための担当者を置きます。

虐待防止に関する責任者	施設長
虐待防止策委員会	委員長、他 11 名
担当者	虐待防止対策委員

1 2 身体拘束の適正化

身体的拘束等の更なる適正化を図ります

(1) 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き身体的拘束を行いません。

* 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りです。

* 非代替性……身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限りです。

* 一時性……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なくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

(2) 身体的拘束を行う場合にはその態様及び時間、その際の利用者の心身状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

(3) 身体的拘束等の適正化のための措置（委員会の開催等、指針の整備、研修の定期的な実施）を行います。

責任者	施設長
身体拘束適正化委員会	委員長
担当者	身体拘束適正化委員

1 3 ハラスメント対策

事業所は、介護現場で働く職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) 適切な介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより介護職員等の就業環境が害される事を防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。下記の行為は組織として許容しません。

①身体的暴力…身体的力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為。

②精神的暴力…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セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘い掛け, 好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ

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) ハラスメントと事案が発生した場合、即座に施設・事業所内で共有し再発防止会議等により、再発防止策を検討します。

(3) 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。

(4) 職員に対し、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。

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名と他3名

1.4 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定通所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。

1.5 非常災害対策

- (1) 事業所に災害対策に関する担当者（防火責任者）を置き、非常災害対策災害対策に関する担当者（防火責任者）事務長
- (2) 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- (3) 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

1.6 衛生管理等

- (1) 指定通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

1.7 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

- (1) 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防止のための対策を検討する委員会を開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
 - ② 従事者に対し、感染症の予防及びまん延防止の為の研修及び訓練を実施します。
 - ③ 事業所における感染症の予防及びまん延防止の為の指針を整備します。
- (2) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

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

1 8 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、利用者に対する通所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、当該事業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共に、必要な研修を定期的に実施します。

(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。

責任者

BCP 作成プロジェクト委員会

担当者

事務長

委員長 他 8 名

BCP 作成プロジェクト委員

1 9 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

① 事業者は、利用者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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り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及び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

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ん。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ん。

② 事業者は、利用者及び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、追加また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。)

20 心身の状況の把握

指定通所介護の提供に当たっては、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。

21 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定通所介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまた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「通所介護計画」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また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また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。

22 サービス提供の記録

- (1) 指定通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保存します。
- (2) 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。

23 サービス内容に関する苦情受付窓口及び苦情受付体制

(1) 常盤会相談(苦情)受付窓口

苦情解決責任者	施設長	
担当	高齢者在宅サービスセンターみずほ	相談員
	特別養護老人ホーム みずほ園	介護部長
	特別養護老人ホーム みずほ園	主任生活相談員
電話	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致します。
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致します。

苦情解決委員会 委員長 施設長 他8名とオンズマン2名

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含め検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得が行くような解決を求めます。

(3) 各市町村福祉部福祉課相談受付担当

①瑞穂町高齢者福祉課 : 042-557-0594

②羽村市高齢者福祉課 : 042-555-1111

③武蔵村山市高齢福祉課 : 042-590-1233

④青梅市高齢介護課 : 0428-22-1111

⑤入間市高齢者支援課 : 042-964-1111

(4) 東京都社会福祉協議会「福祉サービス運営適正化委員会」

電話 : 03-3268-1148

(5) 国民健康保険団体連合会 相談窓口専用

電話 : 03-6238-0177

(6) 地域包括支援センター

① 瑞穂町西部高齢者支援センター : 042-557-0609

② 瑞穂町東部高齢者支援センター : 042-557-3852

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

通所介護サービスの提供にあたり、利用者に上記の通り重要な事項を説明しました。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。

令和 年 月 日

事業者

事業者名 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

所在地 東京都西多摩郡瑞穂町箱根ヶ崎 922-1

管理者 明石 美和 印

説明者 所属 高齢者在宅サービスセンターみずほ
氏名 印

令和 年 月 日

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、これらを遵守する事を誓約します。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（続柄 ）

住所

氏名 印

代理人（続柄 ）

住所

氏名 印

