

訪問介護サービス事業重要事項説明書

訪問介護サービス利用のご案内

利用者 様

社会福祉法人 豊島区社会福祉事業団

豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーション

1 当法人の概要

(1) 運営法人

名 称	社会福祉法人 豊島区社会福祉事業団
代 表 者	理事長 石橋 秀男
所 在 地	東京都豊島区西巢鴨2-30-20
電 話 番 号	03(5980)0294

(2) 法人の定款に定めて行っている事業と事業所

特別養護老人ホーム	特別養護老人ホームアトリエ村 特別養護老人ホーム風かおる里 特別養護老人ホーム菊かおる園
軽費老人ホーム	ケアハウス菊かおる園
老人デイサービスセンター	高齢者在宅サービスセンターアトリエ村※ 高齢者在宅サービスセンター風かおる里 高齢者在宅サービスセンター菊かおる園※ 高齢者在宅サービスセンター長崎第二豊寿園※
老人短期入所事業	特別養護老人ホームアトリエ村 特別養護老人ホーム風かおる里 特別養護老人ホーム菊かおる園
老人居宅介護等事業 障害福祉サービス事業	豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーション※
認知症対応型老人共同生活援助事業	グループホーム 小菊の家
保育所	区立駒込第三保育園（受託経営） 区立南大塚保育園（受託経営） 西巢鴨さくらそう保育園
認可外保育施設	千早さくらそう保育園（受託経営）
地域包括支援センター	アトリエ村地域包括支援センター（受託経営） 菊かおる園地域包括支援センター（受託経営） 東部地域包括支援センター（受託経営）
居宅介護支援事業	風かおる里居宅介護支援事業所 菊かおる園居宅介護支援事業所
生活支援体制整備事業	第2層生活支援コーディネーター（受託経営）
総合事業	※総合事業を含む事業を行なう事業所（但し、訪問型サービスB事業は、法人が行なう）

2 訪問介護サービスについて

訪問介護サービスを担当する事業所

(1) 事業所のあらまし

事業所名	豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーション
介護保険指定 (指定番号)	指定訪問介護事業所 (東京都指定第 1371602440 号)
責任者氏名	青木 由香
事業所所在地	東京都豊島区西巣鴨 2-30-19
連絡先	(電話) 03-5961-3003 (FAX) 03-5961-3004
事業実施地域	①東京都豊島区全域 ②北区上中里 1 丁目、滝野川 1 丁目～7 丁目、田端 4 丁目、 中里 1 丁目～3 丁目、西ヶ原 1 丁目～4 丁目の各地域 ③板橋区板橋 1 丁目～4 丁目、大谷口 1 丁目・2 丁目 大山町、大山東町、大山西町、大山金井町、熊野町、 幸町、仲宿、中丸、南町、向原 1 丁目～3 丁目の各地域 ④練馬区旭丘 1 丁目・2 丁目の各地域 ⑤文京区本駒込 5 丁目・6 丁目、千石 1 丁目～4 丁目、 大塚 4 丁目～6 丁目の各地域

(2) 事業の目的と運営方針

事業の目的	介護保険法令に基づき、要介護と認定された利用者が希望するサービスを提供することで、その人らしく安全に安心して暮らしていけるように、支援を継続して提供する事を目的とします。
運営方針	① 利用者の介護度を踏まえ、心身の状況やその置かれている環境などに応じて、利用者が可能なかぎり居宅において、有する能力に応じ自立した日常生活が送れるよう、利用者の立場にたって支援をします。 ② 利用者の意思および人格を尊重し、利用者の選択に基づいて適切なサービスが、効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを提供します。

(3) 事業所の営業日と営業時間

営業日	祝日を含む月曜日から土曜日
営業時間	午前9時～午後5時
休業日	なし

(4) 事業所の職員体制

職 種	資格	常勤	非常勤	計	業務内容
管理者	介護福祉士	1名		1名	事業所及び業務の管理
サービス提供 責任者	介護福祉士	3名	1名	4名	業務の調整及び訪問介護員の指導・監督
従事者	介護福祉士又は ヘルパー1・2級、 初任者研修修了者		18名	21名	訪問介護の提供

(5) サービスの提供時間

全 日	早朝 6:00～8:00	通常時間帯 8:00～18:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00
-----	-----------------	---------------------	-------------------	------------------

* 時間帯により料金が異なります。(契約書別紙参照)

3 サービスの利用料金と利用者の費用負担について

1 サービスの利用料金と利用者に負担していただく費用

基本サービス料金、各種加算料金、割増料金、キャンセル料金、サービス提供時（通院・外出の際等）に発生する交通費、その他の費用については「契約書別紙」を参照ください。

2 利用料金などのお支払い期日と方法

- ① 原則として、サービスを提供した月の翌月15日までに請求書をお届けします。請求月の20日までにお支払いください。後日、領収書を発行します。お支払い方法は、ゆうちょ銀行からの口座自動引き落としになります。
- ② 複写物交付料は当事業所窓口で直接お支払いください。領収書をお渡します。

3 お支払い期限が土・日曜日または祝日の場合

お支払い期限の20日が土・日曜日または祝日の場合は、翌営業日をお支払いの期限とさせていただきます。

4 利用料金お支払いの遅延についてのご注意

利用料金のお支払いが2ヵ月以上遅延し、お支払いを催促したにもかかわらず、14

日以内にお支払いいただけない場合には、書面で通知することにより、予告期間を置くことなく、直ちにサービスの提供を一時停止することができ、また、このサービスの一時停止が1ヵ月を超えて継続した場合、この契約を解約しサービスの提供を終了する事がありますのでご注意ください。

4 サービスの内容について

申し込み後、サービス提供責任者が利用者の居宅にうかがい、契約を結んだのち、居宅サービス計画書に基づいたサービス計画を作成、サービスの提供を開始します。

1 提供するサービスの内容

(1) 介護保険給付内で提供するサービス

区 分	具 体 的 な 内 容
身 体 介 護	排泄・食事介助、清拭・入浴、身体整容、体位変換、移動・移動介助、外出介助、サービス準備・記録等、服薬介助、自立生活支援のための見守りの援助
生 活 援 助	サービス準備等、掃除、洗濯、ベッドメイク、衣類の整理・被服の補修、調理・配下膳、買い物・薬の受け取り

* 介護相談もそれぞれのサービスに含みます。

(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あたって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者または家族の金銭・預貯金通帳、証書等重要書類の預かりおよび授受
- ③ 利用者または家族からの物品・飲食の授受
- ④ 利用者居宅での飲酒・喫煙
- ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（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）
- ⑥ 利用者または家族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) 保険給付として不適切な事例への対応

次に上げるようなサービスについては、介護保険上、提供をお断りいたします。

- ① 直接本人の援助に該当しない行為
利用者以外の方に係る洗濯、調理、買い物、布団干し、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、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・電気器具の移動、修繕、模様替え、大掃除、窓のガラス拭き、床のワックスかけ、室外家屋の修繕、ペンキ塗り、植木の剪定等の園芸、正月・節句等の為の手間をかけて行う特別な調理

④ 家族や地域社会資源、他の福祉施策等の代替サービスがある場合

* 保険給付以外のサービス利用をご希望される場合は、ご希望の内容に応じて、別途サービスの活用のための助言を行います。

2 サービスの開始について

(1) サービス計画の作成（以下「計画」といいます。）

- ① サービス提供責任者が利用者の居宅を訪問し、利用者およびその家族に面接をしてケアマネジャーとの相談の上、課題を把握します。
- ③ サービスの内容や利用料金などの情報を適正に利用者およびその家族に提供し、利用者にサービスの選択をしていただきます。
- ③ 提供されるサービスの目標やその達成時期など、サービスを提供するうえでの留意すべき事項を盛り込んだ計画を作成します。
- ④ サービスの種類、内容や利用料金などについて利用者とその家族に説明し、利用者から書面による同意を受けます。

(2) サービス内容の経過観察・再評価とケアマネジャーとの連絡調整

事業所は、次のことをサービス提供責任者に担当させます。

- ① 利用者とその家族と連絡をとり、経過の把握に努めます。
- ② サービス内容の確認をし、必要時はサービスの実施状況の把握の結果を記録します。
- ③ 目標に沿って適正にサービスが提供されるよう、必要に応じてケアマネジャーと連絡調整を行います。
- ④ 利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化などに応じて計画の変更等の支援をします。

(3) 計画の変更

利用者がサービスの変更を希望された場合、または事業所がサービスの変更が必要と判断した場合には、利用者と事業所の合意のもとにサービスの変更を行います。変更を希望される場合、担当サービス提供責任者にお申し出ください。居宅サービス計画書に記されている計画内であれば、ケアマネジャーに報告し、変更が可能です。居宅サービス計画書に含まれていない変更内容の場合は、ケアマネジャーに相談します。

5 サービスの利用にあたって

(1) サービス提供に関する記録の閲覧

事業所は、利用者に提供したサービスに関する記録を、サービス中はもちろん、サ

サービス終了後も2年間保存しています。営業時間内であれば、いつでも事業所内でご自分の記録をご覧いただけます。

なお、複写が必要な場合は実費で提供しておりますのでご相談ください。

(2) 担当訪問介護員の変更

事業所は、利用者へのサービス提供にあたっては、心身の状況や環境を把握、理解してより適切なサービスを提供するとの立場から、できるだけ同一の訪問介護員が引き続き担当するように配慮しておりますが、日時の変更や、やむを得ない事情により担当訪問介護員が交代する場合があります。この場合、事前にご相談いたします。

また、利用者の希望もお受けします。訪問介護員の変更を希望される場合は事業所にお申し出下さい。

(3) 緊急時の対応について

サービス提供中に利用者の病状の変化が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに予め定められた連絡先、主治医等に連絡を取る等、必要な措置を講じます。

6 サービスの終了

(1) 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を書面でお申し出くだされば、本契約の解約を受け付け、サービスの提供を終了させていただきます。

(2) 事業所の都合によりサービスを終了する場合

人員の不足などやむを得ない事情で事業の縮小や廃止を余儀なくされるなど、事業所の都合でサービスの提供を終了させていただくことがあります。この場合、終了1ヵ月前までに書面で通知するとともに、ケアマネジャーに相談します。

(3) 利用者の責めに帰すべき理由でサービスを終了する場合

次に掲げる場合、事業所は、書面で通知することにより、直ちにサービスの提供を終了することができます。

- ① 利用者が病院または診療所に入院し、3ヵ月以内に退院できる見込みがない場合、または3ヵ月経過しても退院できないことが明らかな場合。
- ② 利用者が事業所や訪問介護員にこの契約を継続しがたいほどの背信行為又はハラスメント行為を行った場合。
- ③ 利用者が2ヵ月以上にわたって利用料金の支払いを遅延され、催促があったにもかかわらず、14日以内に支払いをされなかったために行われたサービスの一時中止が、直近6ヵ月の間に2度以上あった場合。

- ④ 上記③の場合のサービスの一時停止が1ヵ月を超えて継続した場合。
- ⑤ 上記以外の事由によりサービスが未利用であった期間が概ね2ヵ月を超えた場合。

(4) 自動的にサービスが終了する場合

- ① 利用者が介護保険施設等に入所された場合。
- ② 利用者の要介護度が非該当（自立）もしくは要介護の方が要支援1・要支援2と認定された場合。
* この場合、条件を変更して再度契約が可能です。
- ③ 利用者が死亡された場合。

7 利用者の秘密を守る義務

事業所および担当サービス提供責任者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者の個人情報を知りなしに他人に漏らすことはありません。ただし、計画に沿って適正かつ円滑にサービスを提供するためには、サービス担当者会議やケアマネジャー、担当訪問介護員との連絡調整に個人情報の提供が必要不可欠となります。このために、事前に書面で同意をいただき、必要最小限の情報を使用させていただくこととなりますので、予めご承知おきください。

8 高齢者虐待防止について

事業所は、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 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に十分に周知します。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や、知識や技術の向上に努めます。
- ④ 訪問介護員が支援を実施するにあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか訪問介護員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

9 賠償責任

事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、利用者に対してその損害を賠償します。損害賠償の義務履行を確保するため、事業所は損害賠償保険に加入します。

10 事故発生時の対応

事業所が利用者に対して行うサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・ケアマネジャー・豊島区等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事業所が利用者に対して行ったサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

11 サービス内容に関する相談・苦情担当窓口

利用者からのサービスに関する相談、苦情を解決するために苦情解決委員会を設置するとともに、客観、公平な苦情解決を行なうために第三者委員を設置しております。

利用者相談、苦情担当

事業所	名称 豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーション 苦情受付担当者 サービス提供責任者 国兼 加代子 苦情解決責任者 管理者 青木 由香 電話 03-5961-3003 受付時間：全日 午前9時～午後5時
第三者委員	第三者委員に相談希望の場合は、上記苦情受付担当者までお申し出下さい。
豊島区役所	名称 介護保険課 電話 03-3981-1318 受付時間：月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時 土曜日・日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
東京都国民健康保険団体連合会	苦情相談窓口 電話 03-6238-0177 受付時間：月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 土曜日・日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

12 第三者評価の実施状況

実施状況	あり	実施日	令和6年(2024年)1月26日
		評価機関名称	市民シンクタンクひと・まち社
		結果の開示	あり

以上、重要事項の説明をいたしました。

令和 年 月 日

事業所名称：豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーション

所在地：豊島区西巣鴨2-30-19

説明者 氏名 _____ 印

私は契約を結ぶにあたって、豊島区社会福祉事業団訪問介護ステーションから重要事項の説明を受け、同意し交付を受けました。

令和 年 月 日

利用者 (住所) _____

(氏名) _____ 印

家族代表者 (住所) _____

(氏名) _____ 印

代理人 (住所) _____

(氏名) _____ 続柄 () 印