

重要事項説明書（訪問介護・介護予防訪問介護）

（令和6年4月1日現在）

1. 事業者の概要

事業者（法人）名	株式会社 シルバービレッジ			
代表者	役職名	代表取締役会長	氏名	石井 征二
所在地 電話番号	住所 〒192-0043 東京都八王子市暁町1-47-1 TEL 042-627-0432 FAX 042-627-0322			
事業内容	有料老人ホーム事業 在宅福祉事業			
法人の沿革・特色	昭和 60年 10月に設立			
法人が所有する事業所の種類・数	居宅介護支援事業所（1） 訪問介護事業所（1） 有料老人ホーム（4）			

2. 事業所の概要

事業所の名称	シルバービレッジ いちちょうの杜		
所在地 電話番号	住所 〒192-0043 東京都八王子市暁町1丁目47番地1 TEL 042-686-0138 FAX 042-627-0322		
事業所番号	1372901684	指定取得日	平成13年4月1日
管理者名	荒井 雄司		
事業の目的	担当のサービス提供責任者や訪問介護員が、要介護者等に対して、適正な訪問介護サービスを提供することを目的とします		
運営の方針	<p>① 要介護者等の心身の特性を踏まえ、有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう身体介護又は生活援助を行います。</p> <p>② 事業実施にあたっては利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき、総合的かつ効率的にサービス提供できるよう努めます。</p> <p>③ 事業所は感染症や非常災害の発生において、利用者に対する訪問介護の提供を継続的に実施するため、研修の実施及び非常時の体制で、早期業務再開を図るための計画を策定し当該業務継続計画に伴い必要な措置を講じます。</p> <p>④ 事業所は適切な訪問介護の提供を行う観点から、職場・業務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などによる業務上必要かつ相当な範囲を超えたハラスメント行為に対し、当該業務に係る従業員の就業環境が害されることを防止する為の方針を明確化するとともに、必要な措置を講じます。</p> <p>⑤ 事業所は虐待の発生またはその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます。 ・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期開催。 ・虐待防止の指針を整備 ・訪問介護員に対し、虐待防止のための研修を定期的に行います。</p> <p>⑥ 事業所は身体拘束廃止の理念のもと身体的、精神的な弊害を理解し研修の実施や発見時の通報措置を講じ、身体拘束防止に努めた適切な支援を行います。</p>		

3. 事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤	合計員数 (常勤換算)	資格等	業務内容
管理者	1		0.1	介護福祉士	介護従業者及び業務の管理
サービス提供責任者	4		4	介護福祉士 実務者研修	利用調整、技術指導、入浴、排泄、食事等生活全般の援助
訪問介護員		10	1.6	介護福祉士 実務者研修 ヘルパー2級 初任者研修	入浴・移動・排泄・自立支援に対する行為等を含む身体介護、食事等生活全般の援助
実施地域	八王子市・日野市（通常の提供地域）その他の地域（別途訪問料が必要です）				

※上記地域以外でもサービスを実施する場合があります。

※上記地域内では交通費はサービス料金に含まれています。

4. 営業日時

営業日	月曜日～土曜日（日曜日、祭日、12月30日～1月3日を除く）
営業時間	午前9時～午後5時
年末年始・夏季・休日の緊急連絡方法	042-627-0432

5. サービスの内容

（1）訪問介護計画に基づき、次のサービスの項目について、訪問介護サービスを実施いたします。

事前チェック 記録など	生活援助	通院等乗降介助
<p>■顔色・発汗の観察記録など</p> <p>■環境整備 ■助言相談・話し相手・記録など</p>	<p>清掃 ■居室・寝室・台所・トイレ・Pトイレ・浴室・廊下・階段 ■ゴミ出し ■準備・後片付け</p> <p>洗濯 ■洗濯 ■乾燥（物干し） ■取入れ収納 ■アイロン</p> <p>寝具の手入れ ■シーツ交換 ■ベッドメイク ■布団干し</p> <p>衣類 ■衣類の整理 ■被服の補修</p> <p>調理配下膳 ■一般的な調理 ■配下膳 ■後片付け</p> <p>買物等 ■日用品等の買物 ■薬の受取り ■通所準備</p> <p>その他（ ）</p>	<p>■外出準備（着替え・整容・持ち物確認）</p> <p>■車両までの移動介助（歩行や車椅子の介助）</p> <p>■乗車の介助</p> <p>■降車の介助</p> <p>■病院内への移動介助（歩行や車椅子の介助）</p> <p>■受診等の介助（診療受付など）</p>
<p>排泄介助 ■トイレ介助 ■Pトイレ介助 ■尿器介助 ■パッド交換 ■おむつ交換 ■排尿・排便の回数・性状の観察記録</p> <p>食事介助 ■全介助 ■一部介助 ■水分補給・量の記録 ■きざみ食・つぶし食 ■食量・食事内容の観察記録</p> <p>身なりの保清・整容 ■清拭（全身・部分） ■洗髪 ■爪切り（手・足） ■全身浴（入浴・シャワー浴） ■部分浴（手・足・陰部・臀部） ■洗面 ■口腔ケア ■整容 ■更衣介助</p> <p>移動 ■体位変換 ■移乗介助 ■通院・外出介助</p> <p>起床就寝 ■起床介助 ■就寝介助</p> <p>服薬 ■服薬介助 ■服薬確認</p> <p>自立支援 ■ともに行う調理 ■ともに行う家事 ■ともに行う買物 ■入浴・更衣・移動時等の自立への声かけと安全の見守り ■意欲・関心の引き出し</p> <p>その他（ ）</p>		
退室時の確認	■火元 ■電気 ■水道 ■戸締り等のチェック	

※「生活援助」は身体介護以外の、掃除・洗濯・調理などの日常生活の援助を指しますが、次のような行為は「生活援助」に含まれません。

- ・商品の販売・農作業等の生業の援助的な行為
- ・直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

※公共交通機関、一般のタクシーを利用する外出介助については、一部身体介護の移動介助サービスになります。

※介護予防サービスは身体介護・生活援助の区分なしに要支援の程度毎に月単位の定額費用でサービスを提供いたします。

- (2) このサービスの提供に当たっては、利用者の自立支援、もしくは悪化の防止、利用者及び家族等の負担軽減となるよう、適切にサービスを提供します。
- (3) サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかり易いように説明します。もしわからないことがあれば、いつでも担当職員にご質問下さい。
- (4) 職員は、常に身分証明書を携行していますので、必要な場合はいつでも、その場でお求め下さい。

6. サービス提供の流れ

訪問介護提供の統一した流れは以下のとおりです。

訪問介護受付	利用者又は介護支援専門員の来所又は電話による訪問介護の利用の受付 来所又は電話等による聞き取りから訪問介護利用の相談を受け付けます。
契約・承諾	担当サービス提供責任者による訪問日時の調整 介護保険制度利用についての説明 訪問による契約書・承諾書等の契約・承諾 契約の有効期間は認定有効期間終了日までです。ただし、更新を受け要支援・要介護状態であり、利用者からの申し出がない場合は、自動的に更新されます。
訪問時の挨拶	利用者在宅の確認、利用者の状態観察、介護意思の確認、介護内容の確認、医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した介護の記録内容の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特別事項の確認 利用者の希望する曜日・時間
訪問介護計画書作成と承諾	担当する居宅介護支援事業者の確認と登録 居宅介護支援事業者の居宅サービス計画書との照合と調整 訪問介護計画書の作成と承諾、訪問介護手順書の作成と承諾
連携調整	利用者を担当する居宅介護支援事業者との連携調整 利用者が利用する他のサービス事業者との連携調整 必要に応じ医療機関・福祉機関との連携調整 主たる介護者との連携調整
派遣者調整	担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容の説明と確認
オリエンテーション	利用者宅にサービス提供責任者並びに訪問介護員が訪問し介護手順を説明しながら介護の提供を開始
介護開始	※利用者が介護中に急変した場合は救急車を呼ぶなど救急対応を行うほか事業所や緊急連絡先へ連絡します。
モニタリング	担当サービス提供責任者がおよそ1ヶ月に1度訪問し提供している介護内容を調査 本人の心身の状態、家族の状況、介護程度、訪問介護員の質・提供の調査
訪問介護計画の変更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合は担当する居宅介護支援事業者に連絡し介護内容変更の依頼修正 訪問介護計画書を修正し利用者並びに家族への説明と承諾
変更調整	訪問介護計画の変更に伴い訪問介護員の調整

訪問介護の終了	居宅サービス計画、訪問介護計画の達成により終了の手続き 利用者又は家族の希望により訪問介護の契約を解約することによる終了
---------	---

7. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供することがあります。

(2) 訪問介護員の交替

①利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替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る事情
その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替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定はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。
訪問介護員を交替する場合は、利用者及びそのご家族等に対してサービスの利用上の不利益が生じな
いよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご契約者は「5. サービスの内容」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはでき
ません。

②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。
但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

サービス実施のために必要となる備品等及び水道・ガス・電気・電話等の費用は利用者にご負担いた
だきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には
サービス内容の変更を行います。

その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為又は医療補助行為

※水銀体温計、電子体温計などによる体温測定・自動血圧測定器による血圧測定・パルスオキシメータ
の装着・軽微な切り傷、擦り傷、やけど等の処置・医薬品の使用の介助（軟膏塗布（褥そうの処置を除く。）、湿布、点眼薬、内服、座薬挿入、鼻空粘膜への薬剤噴霧）・変形や病傷とを伴わない爪切り、爪やすりがけ・口腔内清掃・耳垢の除去・ストーマ装具のパウチにたまった排泄物をすてること（肌に密着したパウチの取替えを除く）自己導尿カテーテルの準備、体位の保持、浣腸などを除きます。

②利用者もしくはその家族等からの物品等の授受

③利用者の家族等に対するサービスの提供

④飲酒及び喫煙

⑤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

⑥その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) 貴重品の一時保管について

鍵等の貴重品については原則としてお預かりいたしません。但し、サービス提供において支障がある場合、保管目的等の協議の上、「預り証」をお渡しし一時保管させていただくことがあります。保管の場合は、特定の場所に保管し、訪問介護員個人は保管しません。

(7) その他、禁止事項について

ご利用者やご家族等が当事業所や当事業所の従業員に対して本契約を継続しがたい背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させて頂く場合がございます。

- ・従業員に対する暴言、暴力、嫌がらせ、大声など威圧的な対応、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ・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。
- ・従業員の写真や動画、録音などを無断で SNS 等へ掲載する行為。等

8. 利用料金

介護保険を利用する場合の自己負担は、原則として以下記載の基本料金例、加算の料金を参照の上、介護保険負担割合証に従った割合になります。記載外の内容については随時説明いたします。

ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。任意契約による訪問介護は、全額自己負担になり、個別の利用料金は別紙に記載いたします。

【訪問介護基本料金例】

サービス区分	利用時間	金額	利用額		
			(1割)	(2割)	(3割)
生活援助のみ	生活2 (20分~45分未満)	1,977円	198円	396円	594円
	生活3 (45分以上)	2,431円	244円	487円	730円
身体介護のみ	身体1 (30分未満)	2,696円	267円	540円	809円
	身体2 (30分~60分未満)	4,276円	428円	856円	1,283円
	身体3 (60分~90分未満)	6,265円	627円	1,253円	1,880円
	身体4以上 30分毎	+906円	+91円	+182円	+272円

【加算】

初回加算	新規に利用した際、または2カ月以上経った月にのみ追加	2,210円	(1割)221円 (2割)442円 (3割)663円
緊急時訪問介護加算	緊急要請を受け、プラン以外の身体介護を行った時その利用の都度追加	1,105円	(1割)111円 (2割)221円 (3割)332円
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	サービス利用総額に対して、22.4%の加算金がかかります	例「生活2」(1割)の場合、198円の利用料の他に、処遇加算 48円が別途かかります	

※朝(6:00~8:00) 夜間(18:00~22:00)は25%割り増し、深夜(22:00~6:00)は50%割り増しになります。

※上記の時間数は実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画に定める時間数によるものとします。

※やむを得ない事情で、二人の訪問介護員でサービスを実施した場合、利用者の同意の上、二人分の料金をいただきます。

※保険適用外部分について料金を改定する際には、1ヶ月以上前に利用者へ文書で連絡します。

【その他の費用】

■交通費 通常の実施地域以外の場合、以下の交通費を頂戴いたします。

- ・公共交通機関を使用した場合は実費相当
- ・自動車を使用した場合は概ね1キロ当たり 50円
- ・車移動のヘルパーが地域によって警察署発行の駐車許可証が出ない時で、かつ利用者様宅の駐車場が借用できない場合の一般駐車場の駐車代金分
- ・上記に当てはまらない場合は、要相談とさせていただきます。

■キャンセル料 介護サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間により、キャンセル料をいただきます。

前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
当日までのご連絡の場合	法定料金の1/2相当額です
サービス時間までにご連絡がない場合	法定料金相当額です

※ただし、利用者の急な病変、急な入院等の場合にはいただきません。
 ※介護予防サービスの場合、月単位の定額制のためキャンセル料はありませんが、中止が決まりましたら、お早めにご連絡ください。
 ※利用者が法定代理受領サービスを利用できないことにより償還払いとなる場合には、いったん利用料を全額自己負担しなければなりません。

9. 利用料金、その他の費用のお支払い方法

利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し、原則【口座振替】にて請求いたします。

請求書は毎回のサービス提供の明細を添えてお渡し致します。

また口座振替手続きが済まない場合や特段の事情ある場合については、毎回のサービス実施記録の利用者控えと照合の上、利用月の翌月 月末まで に下記のいずれかの方法でお支払いください。

- ア. 口座振替
- イ. 事業者指定口座への振込 (下記: 支払先口座)
- ウ. その他(集金等)

金融機関	多摩信用金庫	支店名	八王子四谷支店
預金種別	普通預金	口座番号	0342614
口座名義	株式会社シルバーレヅジイちょうの杜		

※お支払いが 1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも係わらず、14日以内にお支払いいただけない場合には、契約を解約させていただいたうえで未払い分をお支払いいただきます。

10. 情報提供の制限

利用者本人又はご家族・法定代理人以外への情報提供はできません。情報提供の請求には、本人又はご家族・法定代理人であることを証明する書類が必要です。

情報提供することで、本人や第三者の権利利益を害するおそれのある場合は、例外的にその全部又は一部について開示しない事があります。

本人の同意を得ずに情報の提供を行う例外的な場合は、①検査等の業務を委託する場合、②外部監査機関への情報提供、③あらかじめ特定の機関（病院等）と情報を共有することを利用者との間で取り決めている場合があります。

11. 虐待の防止について

サービスの提供中に、養護者（家族・同居人等）または関係者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、速やかにこれを区市町村に通報します。

12. 個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取り扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- ①当該事業所の従業員は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ②当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ③当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。
- ④当該事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。
- ⑤感染症や非常災害時等により当該事業所が対応できない状況の際に、緊急対応が必要な際、関係者に限り情報を提供する事があります。

13. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）、介護支援専門員（ケアマネージャー）等に連絡致します。

14. 事故発生時の対応

利用者宅において事故発生時には次の手順で対応する。

— 救急車要請の場合 —

- ① 当該訪問介護員は救急車要請
- ② 当該訪問介護員は事業所（サービス提供責任者）へ連絡。

- ③ 事業所（サービス提供責任者）は家族、担当介護支援専門員、主治医に、保険者へ連絡する。
- ④ 救急隊引渡し後、当該訪問介護員は再び事業所へ連絡。
- ⑤ 事業所（サービス提供責任者）は管理者へ状況を報告。
- ⑥ 利用者と家族に管理者並びにサービス提供責任者から説明し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う。

— 軽度の場合 —

- ①当該訪問介護員は事業所（サービス提供責任者）へ連絡
- ②サービス提供責任者は現場に急行
- ③サービス提供責任者は当該訪問介護員とともに謝罪
- ④サービス提供責任者は管理者へ報告。
- ⑤利用者と家族に管理者並びにサービス提供責任者から謝罪し、補償内容を説明
※報告書を記録、作成し保存する。
※補償内容によっては、東京都福祉協議会の「介護事業者総合保険」によって対応する

15. サービス内容及び個人情報取り扱い等に関する苦情・相談について

サービスの内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

【事業者の窓口】	所在地 東京都八王子市暁町1丁目47番地1
事業管理者（荒井 雄司）	TEL 042 - 686 - 0138 受付時間 午前9時 ~ 午後5時
【地域相談センターの窓口】	所在地 東京都八王子市中野上町4-27-4 ボナールHONDA1階
高齢者あんしん相談センター 中野	TEL 042 - 620 - 0860
【市町村の窓口】	
八王子市福祉部高齢者福祉課 （相談担当）	TEL 042 - 620 - 7420
【市町村の窓口】	
日野市高齢福祉課介護保険係 （給付係）	TEL 042 - 585 - 1111
【公的団体の窓口】	
東京都国民健康保険団体連合会 介護保険部相談指導課	TEL 03 - 6238 - 0177

— 要望・苦情相談の処理手順 —

- ①シルバービレッジいちょうの杜で受け付け、「意見・苦情相談票」へ記録する。
- ②該当する機関がいちょうの杜以外の場合には速やかに関係機関に事実確認、調整などの対応をする。
- ③「意見・苦情相談票」により要望・苦情内容の分析、対応方法の検討を行い適切なサービス向上を図っていく。

16. 記録の保管について

(1) 用紙で保管する場合

- 鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し、管理します。
- 保管期間はサービス提供終了から2年間保管をします。
- 記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及び家族に限り可能です。
- 保管期間が終了した書類についてはシュレッダー等にかけての上で破棄します。

(2) 電子媒体で保管する場合

- 利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、利用者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。
- 外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

17. 契約の解約、終了

- 契約は有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。解約料は徴収いたしません。
- 事業者からの解約はやむを得ない場合のみとし1ヶ月以上の期間をおき理由を通知します。

18. 損害賠償

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

19. 担当のサービス提供責任者

サービス開始に当たりご説明の担当をするサービス提供責任者は_____ですが、事業所全体で情報の共有を行っている為、特定の担当者は決めておりません。

20. 情報開示

事業運営綱領又は事業計画や財務諸表等、利用者及び家族から閲覧又は書面にて開示の求めがあった場合には、常に公開するものとし閲覧にて開示致します。

21. 第三者評価

東京都福祉サービス第三者評価の実施 実施の有無 : 無

22. 非常災害時対策

事業所は必要な介護サービスが継続的に提供できるように体制を構築する観点から火災、風水害、積雪。地震などの災害ならびに感染症に対処する為、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練(シミュレーション)を年に2回以上実施致します

また、非常災害時のみならず悪天候や感染症の対策により、やむを得ず予定通りの支援が困難な場合がございます。

- 台風などの暴風雨
- 積雪
- 感染症のまん延及びその防止対策
- 震度5弱を超える地震 等

以上の内容について「指定居宅サービス等の事業の人員、施設及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、説明を行いました。

説明日	令和	年	月	日	
【説明者】	職名	サービス提供責任者	氏名		

【事業者】	所在地	東京都八王子市暁町1丁目47番地1
	事業者（法人）名	株式会社 シルバービレッジ
	代表者名	代表取締役会長 石井 征二
	事業所名	シルバービレッジ いちょうの杜
	管理者	荒井 雄司

以上の内容について説明を受け同意しました。

【利用者】 _____ 氏名 _____

【代理人】 _____ 氏名 _____

_____ (関係)