

## 【港区】介護予防・日常生活支援総合事業

## 重 要 事 項 説 明 書

## らいふホームヘルプサービス

## 1.介護予防・日常生活支援総合事業を提供する事業者について

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| 事業主体名       | 株式会社らいふ  |   |
| 法人の種類       | 営利法人   |   |
| 代表者名        | 代表取締役 熊谷 敬   |   |
| 所在地         | 東京都品川区東品川2-2-24 天王洲セントラルタワー18階   |   |
| 連絡先         | 電話番号:  | 03-5769-7268  |
|             | FAX番号:   | 03-5769-7269  |
|             | ホームページアドレス:  | <a href="https://life-silver.com/life/">https://life-silver.com/life/</a> |
| 法人設立年月日     | 1995 年 11 月 9 日  |   |
| 他の介護保険関連の事業 | ・居宅介護支援事業<br>・居宅サービス事業<br>訪問介護 日常生活支援総合事業第一号訪問事業<br>通所介護 日常生活支援総合事業第一号通所事業<br>短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護<br>特定施設入居者生活介護 介護予防特定施設入居者生活介護 |   |
| 他の介護保険以外の事業 | 住宅型有料老人ホームの運営<br>サービス付き高齢者向け住宅の運営  |   |

## 2. サービス提供を実施する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

|             |                               |
|-------------|-------------------------------|
| 事業所名称       | らいふホームヘルプサービス                 |
| 介護保険指定事業所番号 | 指定第一号訪問事業 第 1370901017 号      |
| 事業所所在地      | 東京都品川区東品川2-2-24天王洲セントラルタワー18階 |
| 電話番号        | 03-5769-7266                  |
| FAX番号       | 03-5769-7267                  |
| 通常の事業の実施地域  | 港区                            |

### (2) 事業の目的および運営の方針

|       |  |
|-------|--|
| 事業の目的 | 事業の適正な運営を確保するために、人員および運営管理に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者等（以下「訪問介護員等」という。）が要支援状態にある高齢者または事業対象者に対し、適正な介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業による、訪問型サービス（以下、サービスという）を提供することを目的とします。  |
| 運営の方針 | <p>① サービスの基本方針として、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行います。</p> <p>② サービスの実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を居宅介護支援事業者および地域包括支援センター等（以下、「居宅介護支援事業者等」という。）へ報告します。</p> <p>③ サービスの提供にあたっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めます。</p> |

### (3) 事業所窓口の営業日および営業時間

|      |                             |
|------|-----------------------------|
| 営業日  | 月 ～ 金 ただし、祝日、12月30日～1月3日を除く |
| 営業時間 | 8時30分から17時30分               |

### (4) サービス提供日時

|          |        |
|----------|--------|
| サービス提供日  | 年中無休   |
| サービス提供時間 | 0時～24時 |

(5)事業所の職員体制

|       |       |
|-------|-------|
| 管理者氏名 | 山田 裕俊 |
|-------|-------|

|           |   |             |
|-----------|---|-------------|
| 管理者       | 従業者および業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、サービスの実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。   | 1名          |
| サービス提供責任者 | ①サービスの利用の申し込みに係る調整をします。<br>②訪問介護員等に対し、具体的な援助目標および援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況の把握に努めます。また、訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。<br>③サービス担当者会議への出席等により、指定介護予防支援事業者等と連携を図ります。 | 1名以上        |
| 訪問介護員     | 訪問型サービス計画に基づき、サービスを提供します。サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告します。  | 常勤換算 2.5名以上 |

### 3. 提供するサービスの内容及び費用について

(1)提供するサービスの内容及び費用について

| サービス区分と種類      | サービスの内容  |
|----------------|--|
| 訪問型サービス計画書等の作成 | ①事業者は、主治の医師または、歯科医師からの情報伝達やサービス担当者会議を通じる等の適切な方法により、利用者の心身の状況、その置かれている環境等、利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、指定第一号訪問事業の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの提供を行う期間等を記載した訪問型サービス計画を作成します。<br>②サービス提供責任者は訪問型サービス計画の作成にあたって、その内容について利用者または身元引受人に対して説明し、同意を得、交付します。 |
| 身体介護に関する内容     | 利用者の身体に直接接触して行う介助、および日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助または、専門的な援助を行います。<br>例：起床介助、就寝介助、排せつ介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭（体をふく）、入浴介助、体位交換、通院・外出介助など。   |
| 生活援助に関する内容     | 家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。<br>例：調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取、衣服の整理など。   |

## (2) 利用料金等

### ① 利用料

サービスを利用した場合の「基本利用料」は別紙のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に記載の割合に応じた額です。ただし、第一号事業支給費の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。なお、当該単価が改訂された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせいたします。

### ② その他の費用について

サービス提供に要する下記の費用は、第一号事業支給費の対象ではありませんので、実費をいただきます。

|  |  |   |
|--|--|---|
| 交通費<br><br>ホームヘルパーが通常の事業の実施地域を越えて、自宅等(サービス提供実施先)に行く場合の交通費(通常の事業の実施地域から先の交通費を申し受けます)。 | 通常の事業の実施地域を越えて行う訪問型サービスに要した交通費について、その実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合、事業所の実施地域を越える地点から目的地までの距離に応じて15円/kmの費用をいただきます。 |   |
|  | 円  | 【経路】<br>サービス提供事業所⇒<br><br>⇒自宅等(サービス提供実施先) |
| キャンセル料   | キャンセル料の有無については、別紙のとおりになります。  |   |
| その他  | ご利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話および、外出介助に係る費用は利用者の負担になります。   |   |

### (3) 利用料、利用者負担額等について

|            |  |
|------------|--|
| 利用料金の請求方法等 | 利用者負担額およびその他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求致します。上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日前後に利用者宛に郵送します。                                 |
| お支払方法等     | 請求月の27日までに口座からの振替によるお支払いとさせていただきます。お支払いいただきますと領収書を発行します。ご要望によりコンビニエンスストアおよび銀行からの振込も可能です。なお振込手数料は利用者負担とさせていただきます。 |

第1号訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明、および居宅介護支援事業者等に関する情報を提供することまたは、その他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行います。

## 4. 利用の中止、変更、追加

① 利用予定日の前日17時30分までに、利用者の都合により、訪問型サービス計画で定めたサービスの利用を中止または変更することができます。

② サービスの変更、追加をご希望される場合には、「居宅サービス計画」および「訪問型サービス計画書」の変更が必要になります。変更された「居宅サービス計画」により作成された「訪問型サービス計画書」に基づき、変更、追加されたサービスを提供いたします。

③ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、利用者の希望する日時にサービスの提供が出来ない場合、他の提供可能日時を利用者に提案させていただきます。

## 5. 契約の終了

- ①利用者は、事業者により1週間の予告期間において書面で通知することにより、契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でも契約を解約することができるものとします。
- ②利用者は、次の事由に該当した場合は、書面で解約を通知することによって、直ちに契約を解約することができるものとします。
- (ア)事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合。
  - (イ)事業者が守秘義務に反した場合。
  - (ウ)利用者またはその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- ③事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に1ヶ月の予告期間において書面で通知することにより、契約を解約することができます。
- ④事業者は、次の事由に該当した場合は、書面で利用者に通知することにより直ちに契約を解約することができるものとします。
- (ア)利用者負担額(介護保険を適用する場合)およ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、さらに支払の催促から10日以内に支払いが無い場合。
  - (イ)利用者が、正当な理由なくサービスの中止を複数回繰り返した場合。
  - (ウ)利用者が、入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合。
  - (エ)利用者およびその家族等が事業者や事業者のサービス従業者に対して、本契約を継続しがたい程の背信行為を行った場合。
- ⑤次の事由に該当した場合は、契約は自動的に終了します。
- (ア)利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)または要介護と認定された場合。
  - (イ)利用者が介護予防特定施設入居者生活介護、介護予防小規模多機能型居宅介護、または介護予防認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合。
  - (ウ)利用者が介護保険施設に入所した場合。
  - (エ)利用者が死亡した場合。
  - (オ)利用契約書第11条に基づきこの契約が解除された場合

## 6. サービスの利用に関する留意事項

### (1)ヘルパーについて

- ①サービス提供時に担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交代してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者およびその家族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します。
- ②利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

### (2)サービス提供について

- ①サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、訪問型サービス計画に位置付けた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、訪問型サービス計画の見直しを行います。
- ②サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。

### (3)サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で訪問型サービス計画に予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。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。

### (4)受給者証の確認

「住所」および「利用者負担額」等、「受給者証」の記載内容に変更があった場合は、速やかにヘルパーにお知らせください。また、担当ヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせて頂く場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

### (5)ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、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(認定特定行為業務従業者等による喀痰吸引および経管栄養を除く)
- ②利用者もしくは家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③利用者もしくはその家族等からの金銭または物品、飲食の授受
- ④ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤飲酒・喫煙および飲食
- ⑥身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者または第三者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑦その他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、営利活動およびその他迷惑行為

## 7. 高齢者虐待防止の推進

事業者は、利用者の人権の擁護、高齢者虐待の防止および早期発見のための取り組みとして、以下の措置を講じるものとします。

- ①高齢者虐待防止のための指針を整備し、これを従業者に周知します。
- ②高齢者虐待防止委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知します。
- ③従業者に対し、高齢者虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④上記措置を適切に実施するための担当者を配置します。

## 8. 緊急時の対応方法

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他の必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

| 緊 急 連 絡 先       |     |     |  |
|-----------------|-----|-----|--|
| 家族氏名            | 続柄  | 連絡先 |  |
| 家族氏名            | 続柄  | 連絡先 |  |
| 医 療 機 関・診 療 所 名 |     |     |  |
| 医 療 機 関・診 療 所 名 | 主治医 | 連絡先 |  |

※契約締結後に追加記入いたします。

## 9. 事故発生時の対応方法について

- ①利用者に対する訪問型サービス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。
- ②前項の事故の状況および事故に際してとった処置を記録します。
- ③利用者に対する訪問型サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。
- ④事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

|       |              |
|-------|--------------|
| 保険会社名 | 損害保険ジャパン株式会社 |
| 保険名   | 介護賠償責任保険     |

## 10. 心身の状況の把握

訪問型サービスの提供にあたっては、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また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。

## 11. 居宅介護支援事業者等との連携

- ①訪問型サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者等およ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訪問型サービス介護の提供の終了に際しては、利用者またはその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に対する情報の提供および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 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等に送付します。
- ④居宅介護支援事業者またはその従業者に対し、利用者に特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として金品その他の財産上の利益供与はいたしません。

## 12. サービス提供の記録

- ①訪問型サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスの完結の日から2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および複写物の交付を請求することができます。

## 13. 衛生管理等

- ①訪問介護員等の清潔の保持および健康状態について、必要な管理に努めます。
- ②事業所の設備および備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員等を感染の危険から守る為、使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備えるなど対策を講じます。

## 14. 身元引受人について

利用者は、身元引受人を定めるものとします。

- ①本契約書に身元引受人として署名または記名押印した者は、利用者が本契約に基づいて負う債務を、極度額を限度として利用者と連帯して履行する責任を負います。本契約が更新された場合も同様とします。なお、身元引受人が負担する債務の元本は、利用者または身元引受人が死亡したときに確定するものとします。

※連帯保証極度額48万円

- ②身元引受人の請求があったときは、事業者は身元引受人に対し遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額・損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。
- ③利用者は、身元引受人を代理人として本契約を締結させ、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。
- ④身元引受人は、事業者と協議し、必要なときは利用者の身柄を引き取るものとします。また、利用者が死亡した場合の遺体および遺留金品の引き受けを行うものとします。

## 15. 秘密の保持と個人情報の保護について

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 利用者およびその家族に関する秘密の保持について | <ul style="list-style-type: none"><li>①事業者は、利用者およびその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が作成した「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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。</li><li>②事業者およ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およ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。</li><li>③事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者である機関およ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。</li></ul>  |
| 個人情報の保護について             | <ul style="list-style-type: none"><li>①事業者は、利用者からあらかじ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ぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、あらかじ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ぬ。</li><li>②事業者は、利用者およびその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもののほか、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えいを防止するものとします。</li><li>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。）</li></ul> |

## 16. サービス提供に関する相談、苦情について

### 《苦情処理の体制、手順》

- ①利用者またはその家族からの相談および苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- ②苦情や相談があった場合、苦情相談担当者は状況の把握や事実確認に努めます。
- ③苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者またはその家族の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- ④検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ず利用者またはその家族へ報告します。
- ⑤苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業員全員で検討します。

### 《利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等》

|                            |    |       |    |
|----------------------------|----|-------|----|
| アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組 | なし | 結果の公表 | なし |
| 福祉サービス第三者評価の実施             | なし | 結果の公表 | なし |
| その他機関による第三者評価の実施           | なし | 結果の公表 | なし |

### 《苦情申立ての窓口》

|            |   |
|------------|---|
| 当事業所苦情相談窓口 | 担当者: 管理者 山田 裕俊 03-5769-7266                   |
|            | 月 ~ 金 曜日 8時30分から17時30分 まで受付(祝日、12/30から1/3を除く) |
| 介護サービスの苦情等 | 東京都国民健康保険団体連合会介護相談指導課 電話番号: 03-6238-0177      |
| 介護保険制度一般相談 | 港区高輪地区高齢者相談センター 電話番号: 03-3449-9669            |

## 17. その他

- ①事業所は、適切な訪問型サービス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従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- ②事業所は、適切な訪問型サービスが提供できるよう、従業員の業務体制を整備するとともに、資質向上を図る為に研修の機会を次の通り実施しています。
  - ①採用時研修 採用後1ヶ月以内
  - ②継続研修 年1回以上

説明年月日            年            月            日

介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基  
づいて、重要な事項を説明しました。

|     |     |                               |
|-----|-----|-------------------------------|
| 事業所 | 所在地 | 東京都品川区東品川2-2-24天王洲セントラルタワー18階 |
|     | 名称  | らいふホームヘルプサービス                 |
|     | 説明者 | ㊞                             |

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受け、介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪  
問事業のサービスの提供開始およびサービスの利用料(第一号事業支給費基本料金および加算、そ  
の他の料金)について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

年            月            日

利用者 (住所)

(氏名)

㊞

身元引受人(住所)

(氏名)

㊞ 続柄