

# 生活支援サービス重要事項説明書

## 1. 生活支援サービス提供事業者

事業者の名称・所在地及び電話番号その他の連絡先	
事業者の名称	フリガナ イリョウハウジンザイダン サクボウカイ
	医療法人財団 朔望会
事業者の所在地	〒174-0071
	東京都 板橋区常盤台2-25-20
事業者の連絡先	電話番号 03-3960-7211
	FAX番号 03-3960-0620
	ホームページアドレス <a href="http://www.tshnet.or.jp">http://www.tshnet.or.jp</a>
事業者の代表者名	理事長 望月 龍二

## 2. 住宅事業主体概要

事業主体の名称、主たる事務所の所在地及び電話番号その他の連絡先		
事業主体の名称	フリガナ イリョウハウジンザイダン サクボウカイ	
	医療法人財団 朔望会	
事業主体の主たる事務所の所在地	〒174-0071	
	東京都 板橋区常盤台2-25-20	
事業主体の連絡先	電話番号 03-3960-7211	
	FAX番号 03-3960-0620	
	ホームページアドレス	有 <a href="http://www.tshnet.or.jp">http://www.tshnet.or.jp</a>
		無
事業主体の代表者の氏名及び職名	氏名 望月 龍二	
	職名 理事長	
事業主体が行っている主な事業等	・病院・介護老人保健施設・地域包括支援センター・居宅介護支援事業・訪問看護ステーション・訪問介護事業・クリニック・認知症対応型共同生活介護事業・通所介護事業・その他以上に付随する事業	

## 3. 住宅概要

住宅の名称・所在地及び電話番号その他の連絡先	
住宅の名称	フリガナ サービスツキコウレイシヤムケジュウタク シニアコートビオラ
	サービス付き高齢者向け住宅 シニアコートビオラ
住宅の所在地	〒174-0063
	東京都 板橋区前野町3-36-10
住宅の連絡先	電話番号 03-3960-1275
	FAX番号 03-3960-1634
	ホームページアドレス <a href="http://www.tshnet.or.jp">http://www.tshnet.or.jp</a>
住宅の管理者名	西城 貴吉
住宅の開設年月日	2014年5月9日
居住の契約方式	普通賃貸借契約

#### 4. 生活支援サービスの内容

##### 生活支援サービスに関する方針等

当住宅では、居住者に対して個人の有する能力に応じ、自立して日常生活を営むことが出来るよう、当住宅職員が中心となって居住者様の状況を把握し、基本サービスとして状況把握（安否確認）・生活相談・緊急時対応を行います。また、併設及び地域の診療所・介護事業所と連携を図り、医療・介護が必要になった方でも安心して住み続けられるよう支援していきます。

なお、介護事業所や医療機関と連携する場合にも、ご入居者は、連携先以外のサービス事業者のサービス（介護保険サービス、医療サービス等）を自由に選択することができます。

##### 住宅で対応できる医療的ケアの内容

当住宅では看護師がいないため、常時医療行為が必要な方への対応はできません。

胃ろう・腸ろう・I V H・点滴管理・ストーマ処置・インシュリン注入管理等医療行為が必要な場合は、協力医療機関や訪問看護ステーションを利用に対応可能な場合があります。

基本サービス：入居者様全員が受けるサービスです。（全て税込料金となります）

サービスの種類	料金	(提供方法・提供者)
状況把握（安否確認）	30,000円/月額 (課税売上割合にて 計算した総額表記)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝方・夕方に職員が目視にて安否の確認を行います。</li> <li>・上記以外の時間帯も、ご入居者様（ご家族様）とご相談の上、必要に応じて行います。</li> </ul> ※提供者：当住宅職員
生活相談		<ul style="list-style-type: none"> <li>・当住宅で生活を送る中で、お困りのこと、介護度が重くなった場合のご不安等について、住宅職員がご相談にのります。</li> </ul> ※提供者：当住宅職員
緊急時対応		<b>【24時間対応】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各居室のベッドサイド、トイレ及び共同利用部の浴室に設置してある緊急通報システムを押していただければ2階事務所及び各階スタッフルームの職員が通報を受信の上、当住宅職員が駆けつけ、状況により救急車の呼出、ご家族へのご連絡、ケアマネジャーへのご連絡を行います。</li> </ul> ※提供者：当住宅職員
健康管理		<ul style="list-style-type: none"> <li>・1日1回バイタルチェック（血圧、脈拍）を行います。又、体調により体温計測も行います。</li> </ul> ※提供者：当住宅職員
服薬確認		<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事の際、服薬の確認を行います。薬の管理については別途費用が発生致します。</li> </ul> ※提供者：当住宅職員
フロントサービス		<ul style="list-style-type: none"> <li>・タクシー手配、配達物の一時預かり、来訪者の受付対応等を行います。</li> </ul> ※提供者：当住宅職員

基本サービス以外の生活支援サービス等：本住宅では以下のサービスを入居者様に選択していただくことができます。なお、入居者様の希望により、他のサービス事業者を利用することもできます。（**全て税込料金となります**）

サービスの種類	料金	(提供内容・方法・提供者)
食事の提供サービス	57,300円/月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食費は月単位での請求となります（軽減税率対象にて計算）</li> <li>・食費：月額57,300円（30日の場合）[朝食570円、昼食650円、夕食690円] 3階及び4階の食堂で提供します。居室へ配達することもできます。（無料）</li> <li>・食事は、委託先の厨房の調理員により調理いたします。</li> <li>・キャンセル、変更等は提供される日の前日15時までにお知らせ下さい。それ以降のキャンセルについては、実費料金が発生しますので、お気をつけ下さい。</li> </ul> ※提供者：富士産業株式会社
入浴・排泄介助サービス	1,073円/30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴サービス お一人での入浴が不安な方へ入浴の介助を行います。（見守り含む）</li> <li>・排泄サービス おむつやパッド交換、トイレ誘導を行います。（ベッドからの移乗含む）</li> </ul> ※提供者：当住宅職員 また、介護保険の認定をお持ちの方は別契約にて介護保険として訪問介護サービスをご利用頂けます。（介護保険自己負担分あり）
家事援助サービス	1,073円/30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洗濯サービス 洗濯から物干し、又は乾燥までを行います。</li> <li>・掃除サービス 居室内の掃除を行います。</li> <li>・買物代行サービス 買物を代わりに行います。</li> </ul> ※提供者：当住宅職員 また、介護保険の認定をお持ちの方は別契約にて介護保険として訪問介護サービスをご利用頂けます。（介護保険自己負担分あり）
外出付添サービス	1,073円/30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外出付添サービス お一人では外出が困難な方へ、外出付き添いを行います。</li> </ul> ※交通費は実費負担 ※提供者：当住宅職員 介護保険の認定をお持ちの方は別契約にて介護保険として訪問介護サービスをご利用頂けます。（介護保険自己負担分あり）
通院介助サービス	3,056円/1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通院介助サービス 近隣の病院へ通院介助を行います。</li> </ul> また、距離やお時間により対応できない場合もございます。 ※交通費は実費負担 ※提供者：当住宅職員
服薬管理サービス	5,491円/月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服薬管理サービス 主治医の指示のもと薬をお預かりし、管理から配薬までを行います。</li> </ul> ※提供者：当住宅職員
短時間サービス	184円/5分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・短時間サービス 主治医の指示のもと点眼や薬塗布、簡単な更衣介助や誘導等、短時間で可能なサービスを行います。</li> </ul> ※提供者：当住宅職員
オムツ販売サービス	実費	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オムツ類の販売を行います。</li> </ul> テープタイプ全サイズ：1,935円 リハビリパンツ全サイズ：1,398円 尿取りパッド300サイズ：367円、600サイズ：973円、1000サイズ1,622円 ※提供者：当住宅職員
寝具・タオルレンタルサービス	363円/日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寝具・タオルのレンタルを行います。</li> </ul> 羽毛掛布団、タオルケット、ベットパッド、枕、シーツ、ホーフ、枕カバー、防水シーツ、バスタオル、フェイスタオル、おしぼりを使い放題。 ※提供者（委託業者）にて特殊洗濯を行い、滅菌・消毒を施しご提供させていただきます。 ※提供者：株式会社サン・ホワイト
布団洗濯サービス	5,491円/回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・布団洗濯サービス 自宅の洗濯機では洗えない、掛布団 又は 毛布、掛布団カバー、タオルケット、枕、敷きパッド一式のドライクリーニングを行います。</li> </ul> ※提供者（委託業者）にて特殊洗濯を行い、滅菌・消毒を施しご提供させていただきます。 ※提供者：株式会社サン・ホワイト
長期不在時管理サービス	1,100円/回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長期不在時管理サービス ご入院や外泊等でお部屋を空けられる方へ。室内換気・清掃、冷蔵庫内整理を行い清潔を保ちます。</li> </ul> ※提供者：当住宅職員
室内着レンタルサービス	423円/日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・室内着のレンタルを行います。</li> </ul> パジャマ上下、肌着、下着、靴下が使い放題。 ※提供者（委託業者）にて特殊洗濯を行い、滅菌・消毒を施しご提供させていただきます。 ※提供者：株式会社サン・ホワイト

医療連携の内容			
協力医療機関	1	名称	常盤台外科病院
		住所	東京都板橋区常盤台2-25-20
		診療科目	・内科、外科、整形外科、脳神経外科、消化器科、皮膚科、形成外科、循環器科、泌尿器科、リハビリテーション科、放射線科
		協力内容	距離にして約900m。車で約5分程の距離。緊急時受入、往診対応。
協力歯科医療機関		名称	
		住所	
		協力内容	

## 5. 月額利用料の請求及び支払方法

請求方法	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本サービス・・・当月分の請求書を毎月10日までに発行させていただきます。</li> <li>・選択サービス・・・前月分のご利用に応じて請求書を毎月10日までに発行させていただきます。</li> </ul>
支払方法	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月末日までに支払請求分を口座振替にて、お支払いいただきます。</li> </ul>

## 6. 苦情に対応する窓口等

苦情に対応する窓口等の状況			
窓口の名称	サービス付き高齢者向け住宅シニアコートビオラ 苦情相談窓口		
電話番号	03-3960-1275		
対応している時間	平日	8時	30分 ~ 17時 30分
	土曜	8時	30分 ~ 17時 30分
	日曜	時	分 ~ 時 分
	祝日	時	分 ~ 時 分
定休日	日曜、祝日		
サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応			
具体的な対応	本契約に基づき、生活支援サービス等を入居者に提供した場合に、万一、事故が発生し、入居者の生命・身体等に損害が生じた場合は、速やかに必要な対応及び措置（ご家族への連絡、救急車の呼び出し等）を行います。		
利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況			
1 あり	実施日		
	結果の開示	1 あり	2 なし
② なし			

## 7. 生活支援サービス利用に当たっての留意事項

外出・帰宅・訪問等	
	外出・帰宅及びご家族様等の来訪等の時間制限はありません。なお、夜間の外出の際や外泊時は、事前に事務所へご連絡下さい。
共用施設の利用について	
共用浴室	入浴介助サービスを受ける場合は、共用浴室の利用時間を事務所へ事前にお知らせ下さい。
共用キッチン	共用キッチンの利用希望については、事務所へ事前にお申し出下さい。
共用収納設備	共用収納設備の利用希望については、事務所へ事前にお申し出下さい。

## その他

事業者又は事業者の職員に対する、下記に例示するがこれに限られない身体的暴力、精神的暴力、セクシャルハラスメント行為等（以下「ハラスメント行為」という。）を禁止行為とします。

- (1) 利用者又はその家族等による、事業者の名誉等又は事業者の職員の人格・尊厳や平穏な生活を否定する様な言動等を行うこと。
- (2) 利用者又はその家族等による、事業者のサービスに対する、合理的な範囲を超えるクレームや要求を行うこと。
- (3) 利用者又はその家族等による、事業者の業務に対する、不必要な干渉や妨害を行うこと。
- (4) 利用者又はその家族等による、事業者の職員等に対するセクシャルハラスメント

### ※ 例

- ① 大声、暴言、罵声、執拗にあるいは繰り返して職員を責める、恫喝する。
- ② インターネット上の投稿（職員の氏名等の公開、事業者又は職員の名誉、人格等棄損するあるいは毀損させる行為）
- ③ 事業者へのサービス外のサービスの要求、事業者のサービスに対するクレームあるいはその他の不当な要求のために行われる、合理的な範囲を超える事業者の職員の長時間の拘束、事業者又は関連事業者の施設あるいは職員の自宅等への居座り、事業者、関連事業者又は職員への長時間の電話。合理的な範囲を超えて繰り返される同様な行為。
- ④ 脅迫的な言動（SNSやマスコミへの暴露のほめかしを含む）、反社会的な言動によるサービス要求等
- ⑤ 職員に対するつきまとい、わいせつ行為、盗撮、性的な言動や性的な装飾物の設置等

## 8. 感染症対策について

当事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所の職員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底しています。
- (4) 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ています。
- (5) 従業者に対し、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。

## 9. 契約の解除内容等

入居者からの解約		
入居者は事業者に対して、解約する30日前に文書にて解約の申し出を事業者に通知することで、本契約を解約することができます。		
契約解約時の連絡先	名称	サービス付き高齢者向け住宅 シニアコートビオラ
	電話番号	03-3960-1275
事業者からの解除		
事業者は、生活支援サービス契約書第8条の規定に基づき、以下の場合には本契約を解除することができます。 ①他の入居者の生命の危害を及ぼす恐れがある場合 ②本契約を継続することが社会通念上、著しく困難な場合 ③入居者が正当な理由なく支払うべきサービス利用料を3か月以上滞納した場合において乙に対し、相当の期間を定めてもなお期間内に滞納額の全額の支払がないときは、この契約を解除することがあります。		
不可抗力にともなう非常事態発生時の対応と業務の継続について		
<p>(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援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、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。</p> <p>(2) 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します。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 上記(1)～(3)にかかわらず、以下の場合、サービスの提供の休止、中断、延期、変更を行うことがあります。</p> <p>① 地震、台風の直撃にともなう大雨や暴風、局地的豪雨・竜巻・大雪・路面凍結等の発生によって、下記の事態が発生したとき</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の自宅の物的被害や、利用者・利用者の同居の家族の人的被害が発生したとき</li> <li>・当事業所の建物や職員の自宅の物的被害や、職員の人的被害が発生したとき</li> <li>・当事業所および当事業所の事業の対象地域において停電・ガス共有停止・断水・通信の途絶、交通機関の停止、大規模な渋滞のいずれかが発生したとき</li> <li>・上記のいずれかの発生の有無にかかわらず、当事業所の職員による訪問のための移動が危険と判断したとき</li> <li>・当事業所が所在する地域の行政機関（気象庁・区役所など）から、当該地域内を対象として気象に関する警戒レベル4以上相当の警報が発令されたとき</li> </ul> <p>② 当事業所内または当事業所の事業の対象地域において、新型コロナウイルスを含む新型感染症や伝染病の感染拡大が発生したときまたは感染拡大の発生が予想されたとき</p> <p>③ 戦争、外国からの攻撃等、暴動、内乱、法令の制定・改廃、官公庁の命令・処分 その他の政府の行為、争議の発生にともない、ご利用者および職員の安全が脅かされる、またはサービスの実施が困難と判断したとき</p> <p>④ 上記①～③以外の事由によって、当事業所内または周辺地域において輸送・通信回線の途絶が発生したとき</p> <p>⑤ その他、上記各号に類する事態が発生した場合</p> <p>(5) 上記の事態が発生した場合または発生が予想された場合、できる限り速やかに利用者又はその家族等に、対応（休止・中断・延期・変更）の内容について連絡いたします。但し、通信の途絶が発生している場合、連絡できないことがあります。</p> <p>(6) 当事業所の職員が利用者宅を訪問中に非常事態が発生し、利用者を病院または避難所に搬送する必要性が生じた場合であっても、職員自身の身体生命の安全を図る必要があるとき、単独での対応が困難でかつ近隣住民の支援を得ることが困難な場合は、現場を離れざるを得ないことがあります。</p>		

## 10. 虐待防止について

当事業所は、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を実施する等の措置を講じます。	
(1)	当事業所は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)	当事業所従業者又は養護者（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、これを区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。
(4)	事業所は管理者を虐待防止責任者として定めます。

## 11. ハラスメントについて

当事業所は適切な事業の提供を確保する観点から、ハラスメント防止委員会を設置し、事業所内や利用者に対するハラスメント防止に務めています。
---

## 12. 損害賠償責任保険の内容

損害賠償責任保険の加入状況	
(有)	無 ( あいおいニッセイ同和損保株式会社 )

説明年月日

年 月 日

入居者様に対して、生活支援サービス契約書及び生活支援サービス重要事項説明書に基づいて、重要な事項を説明しました。

登録事業者名 医療法人財団 朔望会

所在地 東京都板橋区常盤台2-25-20

代表者名 理事長 望月 龍二

印

説明者氏名

印

私は上記事業者から、生活支援サービス契約書及び生活支援サービス重要事項説明書に基づいて、重要な事項の説明を受けました。

署名

印