

タウンライフケア桜上水  
指定訪問介護・総合事業訪問介護サービス  
**重要事項説明書**  
< 2025年12月1日現在 >

有限会社 タウンライフケア (以下「事業者」といいます。)が運営するタウンライフケア桜上水 (以下「事業所」といいます。)が利用者に対して指定訪問介護の提供を開始するに当たり、説明する重要事項は次の通りです。

1 事業者(事業所を運営する法人)について

事業者名称	有限会社 タウンライフケア
代表者職・氏名	代表取締役 山西 哲治
本社所在地	〒156-0043 東京都世田谷区松原 3-25-16
法人設立年月日	2004年4月

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の名称等

事業所名称	タウンライフケア桜上水
事業所所在地	〒156-0045 東京都世田谷区桜上水 1-20-12 シャトレ経堂 202
介護保険指定事業所番号	指定訪問介護 第1371204346号
連絡先 (相談担当者職・氏名)	電話 03-5316-5625(代) 03-5357-8050(訪問直通) FAX 03-5316-5626 管理者 山西 荘太郎
緊急時連絡先	080-2598-4201
通常の事業の実施地域	東京都(世田谷区、一部 杉並区) ※上記地域以外の方でも、利用をご希望の方はご相談下さい。

(2) 営業日等

営業日	月曜日～金曜日
休業日	年末年始(12月29日～1月3日)
営業時間	午前9時から午後6時 電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。
サービス提供可能日	月曜日～日曜日
サービス提供可能時間	通常時間 午前8時から午後6時 早朝時間 午前6時から午前8時 夜間時間 午後6時から午後10時 深夜時間 午後10時から午前6時 ※要相談

(3) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する必要な事項を定め、老人福祉法の理念及び介護保険法に基づき、事業所の従業者が要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	<p>① 指定訪問介護の事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その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、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行うものとする。</p> <p>② 指定訪問介護の提供に当たっては、利用者に係る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。</p> <p>③ 指定訪問介護の実施に当たっては、関係市区町村等、地域包括支援センター、介護予防支援事業者、居宅介護支援事業者、その他保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。</p> <p>④ 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。</p> <p>⑤ 「世田谷区介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(令和4年5月1日4世介保第195号)」の規定に基づき内容を遵守し、事業を実施する。</p>

(4) 事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	① 従業者及び業務の一元的管理 ② 従業者に指定訪問介護の運営に関する基準を遵守させるため必要な指揮命令	1人
サービス提供者責任者	① 訪問介護計画の作成 ② 指定訪問介護の利用の申込みに係わる調整 ③ 利用者の状態変化やサービスに関する意向の把握 ④ 居宅介護支援事業者に対する必要な情報の提供、及び連携 ⑤ 訪問介護員等に対する業務管理、研修、技術指導等の実施	利用者の数が40 又はその端数を増すごとに1名以上
訪問介護員	訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスの提供	常勤換算方法で2.5人以上
その他	事業所の実情に応じた業務	適当数

### 3 指定訪問介護の内容

#### (1) 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
訪問介護計画の作成		<p>① サービス提供責任者は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訪問介護計画を作成しその内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得た上で交付します。</p> <p>② それぞれの利用者について、訪問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。</p>
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	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。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食(単なる流動食及び軟食を除く))の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	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。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。

	<p>自立生活支援のための見守りの援助 (安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① ベッド上からポータブルトイレ等(いす)へ利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。</li> <li>② 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行い、1人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。</li> <li>③ 認知症等の高齢者に対して、訪問介護員が声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。</li> <li>④ 入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。)を行います。</li> <li>⑤ 移動時、転倒しないように側について歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。)</li> <li>⑥ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ(声かけや見守り中心で必要な時だけ介助)を行います。</li> <li>⑦ 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接援助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。</li> <li>⑧ ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらう又は思い出してもらうよう援助する。</li> <li>⑨ 認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。</li> <li>⑩ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促し、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</li> <li>⑪ 利用者と一緒に手助け及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。衣類の整理・被服の補修。掃除、整理整頓。調理、配膳、後片付け(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)を行います。</li> <li>⑫ 車いす等での移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</li> </ul>
<p>生活援助</p>	<p>買 物</p>	<p>利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。</p>
	<p>調 理</p>	<p>利用者の食事の用意を行います。</p>
	<p>掃 除</p>	<p>利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。</p>
	<p>洗 濯</p>	<p>利用者の衣類等の洗濯を行います。</p>

(2) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等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
- 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 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的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）
- ⑧ その他利用者又は家族等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) 利用料その他の費用指定訪問介護・の利用料

① 訪問介護(要介護1・2・3・4・5) ②総合事業訪問型サービス(要支援1・2)

訪問介護		単位数	費用額 (10割分)	利用者負担額		
				(1割)	(2割)	(3割)
身体介護	20分以上30分未満 処遇改善加算I	293 単位	4,161 円	416 円	832 円	1,248 円
		72 単位				
	30分以上1時間未満 処遇改善加算I	464 単位	6,589 円	658 円	1,317 円	1,976 円
		114 単位				
	1時間以上1時間半未満 処遇改善加算I	680 単位	9,656 円	965 円	1,931 円	2,896 円
		167 単位				
生活援助	20分以上45分未満 処遇改善加算I	215 単位	3,055 円	305 円	611 円	916 円
		53 単位				
	45分以上 処遇改善加算I	264 単位	3,751 円	375 円	750 円	1,125 円
		65 単位				

※特定事業所加算I 加算率 20.00%

※処遇改善加算I 加算率 24.50%

訪問型サービスA2		単位数	費用額 (10割分)	利用者負担額		
				(1割)	(2割)	(3割)
I	週1回程度 利用が必要な場合 (要支援1.2) 処遇改善加算I	1176 単位	16,689 円	1,669 円	3,338 円	5,007 円
		288 単位				
II	週2回程度 利用が必要な場合 (要支援1.2) 処遇改善加算I	2349 単位	33,345 円	3,335 円	6,669 円	10,004 円
		576 単位				
III	(II)を超える 利用が必要な場合 (要支援1.2) 処遇改善加算I	3272 単位	52,896 円	5,290 円	10,580 円	15,868 円
		913 単位				

訪問型サービスA3 生活援助サービス		単位数	費用額 (10割分)	利用者負担額		
				(1割)	(2割)	(3割)
I	1回あたり (事業対象者) (要支援1.2) 処遇改善加算I	226 単位	3,203 円	321 円	641 円	961 円
		55 単位				

※処遇改善加算I 加算率 24.50%

(4) ② 総合事業訪問介護サービス(要支援 1・2)※特定事業所 I を算定

※介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金(料金表)の1割～3割です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は、自己負担(介護給付対象外)となります。

※介護報酬は、介護保険法令に定める地域区分ごとの1単位の単価が異なります。当事業所の地域区分は1級地(地域単価 11.40 円)となります。

※介護報酬総単位数に 24.5%を乗じた単位数を介護職員処遇改善加算(I)とさせていただきます。

※ その他

●初回加算(初回 月 200 単位)

●夜間(18:00~22:00)又は早朝(6:00~8:00)の場合 単位数の 25%増

●深夜(22:00~6:00)の場合 単位数の 50%増

●訪問介護員 2 名派遣の場合 単位数×200/100

●法定代理受領の場合は、上記金額の 1 割。(ただし、経過措置、利用者負担の減免、公費負担がある場合などはその負担率による)

●上表の料金設定の基本となる時間は実際のサービス提供時間でなく、お客様の居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた目安の時間を基準とします。

(5) その他の利用料

① 交通費

サービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、訪問介護員がお訪ねする際の交通費の実費が必要となる場合がありますが、当社の相談窓口にご相談ください。

② キャンセル料

お客様のご都合で訪問介護サービスを中止する場合、下記のキャンセル料がかかります。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

ただし、総合事業訪問介護サービスをご利用(要支援 1・2)の場合は、原則としてキャンセル料は発生しません。

※ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合:無料

※ご利用の12時間前までにご連絡いただいた場合:当該基本料金の 50%

※ご利用の当日までご連絡がなかった場合:当該基本料金の全額

③ その他費用

ご利用者様のお住まいでサービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用はご利用者様のご負担になります。

#### (5) 他の費用の請求及び支払い方法について

事業者は毎月15日頃までに前月利用分の請求書を発行いたします。

毎月27日（金融機関が休業日の場合は翌営業日）に、原則、口座引き落としの方法（代行業者：アプラス・ゆうちょ銀行振替）によりお支払い頂くものとします。

利用者のご都合による、振り込み、現金でのお支払いに関しましてはご相談ください。

※ 医療費控除の還付請求の際に必要なことがありますので、領収書は必ず保管してください。

※ 保険料の滞納等により法定代理受領（利用者に代わって事業者が保険給付を受領すること）を事業者が行わない場合は、利用料の全額をお支払い頂きます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収証」を添えてお住いの市区町村等に保険給付の請求を行ってください。

### 4 サービスの利用方法

#### (1) サービスの利用開始

- ① 利用されている居宅介護支援事業者の担当介護支援専門員に、利用希望日についてお申込み下さい。
- ② サービス提供時に担当のサービス従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のサービス従業者が交代してサービスを提供します。担当のサービス従業者や訪問するサービス従業者が交代する場合は、あらかじめ利用者の説明するとともに、利用者およびそのご家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。
- ③ 利用者から特定のサービス従業者を指名することはできませんが、サービス従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、担当サービス提供責任者若しくは管理者、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談下さい。
- ④ サービス提供時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、訪問介護計画に位置づ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、訪問介護計画書の見直しを行います。
- ⑤ 「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、速やかにサービス従業者または担当サービス提供責任者へお知らせください。また、担当サービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示いただきますようお願いいたします。

#### (2) サービス提供の記録について

- ① サービス従業者が訪問時に、携帯端末（スマートフォン）で専用のICタグを読み取りサービスを開始します。
- ② サービス終了後、携帯端末（スマートフォン）にてサービス提供記録を入力し、画面上にて利用者の確認を受けます。  
※ サービス提供記録入力もサービス提供時間内に含まれます。

- ③ サービス従事者が退室時に、携帯端末（スマートフォン）で専用のICタグを読み取りサービスを終了します。
- ④ サービス終了後、サービス提供記録は、ただちに事業所に送信され保管されます。
- ⑤ サービス時、サービス提供記録の控えはお渡しいたしません。記録として自宅保管されたい場合は、事業所より改めて印刷しお渡しするか、またはご希望のメールアドレスに記録データを送信します。
- ⑥ 携帯端末（スマートフォン）が使用できない場合は、サービス提供記録を専用用紙にて記入し、利用者の確認を受けます。

(3) サービスの変更・追加の申し込み

- ① 担当の居宅介護支援事業者の介護支援専門員に連絡の上、お申込み下さい。
- ② 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。
- ③ 訪問時に、利用者の体調等の理由で訪問介護計画書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) サービスの中止

以下に該当する場合、サービス利用中でもサービスの提供を中止する場合があります。

- ① 利用者が利用中止を希望した場合
- ② 利用者の体調不良により、サービス提供が困難と事業者が判断した場合
- ③ 利用者による新型コロナウイルスインフルエンザ、ノロウイルス等の感染症が疑われる場合
- ④ 利用者又は家族等による訪問介護員等に対するハラスメント等の行為が認められた場合

(5) サービス利用契約の解約及び終了

<p>① 利用者の都合で契約を解約する場合</p>	<p>ア 利用者は、2週間の予告期間を設けることにより、事業者に対していつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。</p> <p>イ 契約期間満了日（介護保険被保険者証に記載されている認定の有効期間の満了日）の2週間前までに利用者から契約更新しない旨の申し出があった場合</p> <p>ウ 介護保険法その他関係法令の改正等により利用料の利用者負担金額に変更が生じた際、利用者が、この変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。</p> <p>エ 利用者は、以下の項目に該当する場合は、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。</p> <p>・事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供</p>
---------------------------	--

	<p>せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとし ない場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者が、利用者又は家族の個人情報等の守秘義務に違反した 場合</li> <li>・事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい 背信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認め られる場合</li> </ul>
<p>② 事業者の都合で 契約を解約する場 合</p>	<p>ア 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を 2ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、3週間 の猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞 納額の全額の支払いがないときは、担当の居宅介護支援事業 者、及び市区町村等と連絡を取り、必要な措置を講じた上で、 利用者に対して、文書をもって本契約を解約することができます。</p> <p>イ 事業者は、以下の項目に該当する場合は、文書により3週間の 予告期間をもって、この契約を解約することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者又は家族等が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱 する行為をなす場合、又は事業者に対し、解決しがたい不当な 要求を繰り返し行う場合において、事業者の再三の申し入れに もかわらず改善の見込みがなく、当該サービスの目的を達す ることが著しく困難となった場合</li> <li>・事業者がやむを得ない理由により、サービスを休止又は廃止す る場合</li> </ul> <p>ウ 利用者又は家族等が訪問介護員等に対し下記の*ハラスメント をなし、事業者が利用者又はその家族等へ啓発・再発防止を働 きかけたにもかかわらず、改善の見込みがなく、相当な範囲を超 えたものにより従業者の就業環境が害される場合又は適切な サービスを提供できない場合は、事業者は直ちにこの契約を解 約することができます。</p> <p>【ハラスメント例】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 身体的暴力 (回避したため危害を免れた場合を含む)物を投げる、 叩く、蹴る等</li> <li>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)大声を出す、誹謗中傷、理不尽な要求を する等</li> <li>③ セクシャルハラスメント (意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的</li> </ol>

	<p>ないやがらせ行為)体に触る、手を握る、抱きしめる等</p> <p>エ 事業者は、利用者が反社会的勢力(暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者をいいます。)に該当する者であることが判明した場合、もしくは利用者又は家族等が自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動、暴力及び風説の流布・偽計・威力を用いた信用毀損・業務妨害その他これらに準ずる行為に及んだ場合において、何らの催告をせず、本規約に基づく一切の契約を解除することができます。利用者又は家族等はこれに何らの異議を申し立てないものとします。なお、この場合、利用者は、期限の利益を喪失し、直ちに事業者に対する債務の弁済を行うものとします。</p>
<p>③ 自動終了</p>	<p>次に該当する場合は、事業所及び利用者の双方の通知がなくても、自動的に契約が終了します。</p> <p>ア 利用者が介護保険施設や医療施設等へ入所又は入院をし、退所及び退院が3ヵ月以上できないことが明らかとなった場合</p> <p>イ 利用者の要介護状態区分が自立と認定された場合</p> <p>ウ 利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると認められる場合</p> <p>エ 利用者が死亡した場合</p>

## ② 緊急時の対応方法

指定訪問介護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、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、事業所の管理者、利用者が定めた緊急連絡先及び利用者に係る居宅介護支援事業者へ連絡します。

緊急連絡先	氏名	(続柄: )
	住所	
	電話番号	
主治医	医療機関名	
	所在地	
	医師名	
	電話番号	

## 6 事故発生時の対応方法

(1) 利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、事業所を管轄する世田谷区等、利用者の家族及び保険者、利用者に係る居宅介護支援事業者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事業所を管轄する 世田谷区	高齢福祉部 介護保険課	電話番号 03-5432-2397
利用者の保険者	高齢福祉部 介護保険課	電話番号 03-5432-2397
居宅介護支援事業者		電話番号

(2) 利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

(3) 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	東京海上火災保険 株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	対人・対物、人格権侵害、管理財物
留意事項	損害賠償は、サービス提供における事業者側の過失を原因として事故が発生した場合に実施するものであり、居室での単独事故や、事故を防ぐ為に必要な措置を講じていたにも関わらず発生してしまった事故は補償対象外となります。

## 7 業務継続計画の策定等について

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問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（以下、「業務継続計画」といいます。）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。
- (2) 事業者は、従業員に対し、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。（研修及び訓練は年 1 回以上実施、研修に関しては採用時にも実施）
- (3) 事業者は、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。

## 8 衛生管理等

- (1) 事業者は、従業員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) 事業者は、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) 事業者は、事業所において感染症及び食中毒が発生し、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及び食中毒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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）を 6 月に 1 回以上定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底します。
  - ② 事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
  - ③ 従業員に対し、感染症及び食中毒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。（研修・訓練は年 1 回以上実施、研修に関しては採用時にも実施）
- (4) 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。

## 9 身体的拘束について

事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、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考えられるときは、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることに留意をして必要最小限の範囲内で行う事があります。その場合は、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行い二年間保存します。

また、事業者として、身体的拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性・・・直ちに身体的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ます。
- (2) 非代替性・・・身体拘束的以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することが出来ない場合に限ります。
- (3) 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。

## 10 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</li><li>② 事業者及び従業者は、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。</li><li>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。</li><li>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li></ul>
<p>(2) 個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>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で当該家族の個人情報を用いません。</li><li>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。</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。</li><li>④ 感染防止や多職種連携の観点から、テレビ電話等を活用してサービス担当者会議等を実施する場合があります。 ア 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する際は、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医</li></ul>

	<p>療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用して実施します。</p> <p>イ 利用者等が参加して実施する際は、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。</p> <p>※ 利用者の居宅を訪問しての実施が求められるものを除きます。</p>
--	--

## 11 サービス提供に関する相談・苦情

事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

### (1) 相談・苦情申立の窓口

<b>【事業所の窓口】</b> 有限会社 タウンライフケア	担 当 者	管理者(山西荘大郎)
	電 話 番 号	03-5316-5625 03-5357-8050
	受 付 日	月曜日から金曜日
	受 付 時 間	9時から18時
<b>【事業者の窓口】</b> タウンライフケア桜上水 介護サービスに関する苦 情・事故相談窓口	所 在 地	世田谷区桜上水 1-20-12 シャトレ経堂 201
	電 話 番 号	03-5357-8050
	受 付 日	月～土曜日(但し、祝日、及び12月29日～1月3日を除く。)
	受 付 時 間	9時から18時

### (2) 市区町村等の相談・苦情窓口

世田谷区 窓口	世田谷保険福祉センター 保険福祉課	電話番号	03-5432-2885
	北沢保険福祉センター 保険福祉課	電話番号	03-3323-9907
	玉川保険福祉センター 保険福祉課	電話番号	03-3702-1894
	砧保険福祉センター 保険福祉課	電話番号	03-3482-3486
	烏山保険福祉センター 保険福祉課	電話番号	03-3326-6136
杉並区 窓口	杉並区介護保険課調整係	電話番号	03-3312-2111 (代表)

東京都 窓口	東京都国民健康保険 団体連合会 介護福祉部 介護相談指導課	電話番号 03-6238-0173
-----------	-------------------------------------	-------------------

## 12 虐待の防止について

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとし、）を年に1回以上定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 高齢者虐待防止のための指針の整備をします。
- (3) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。  
（採用時及び年1回以上）
- (4) 上記(1)～(3)までに掲げる措置を適切に実施するための担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	塚越 典子
-------------	-------

- (5) サービス提供中に、当該事業所の従業者又は養護者（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、これを市区町村等に通報します。

## 13 従業者の研修

従業者の資質向上を図るため研修の機会を次の通り設けるものとし、業務体制を整備します。

- (1) 採用時研修 … 採用後1か月以内
- (2) 継続研修 … 年1回以上

## 14 第三者評価の実施状況

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示	