

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 カブシキガイシャ ツクイ
	株式会社ツクイ
事業者の所在地	〒 233-0002
	神奈川県横浜市港南区上大岡西一丁目6番1号
事業者の連絡先	電話番号 045-842-4115
	FAX番号 045-842-0249
	ホームページアドレス https://www.tsukui.net/
事業者の代表者名	代表取締役 高島 毅

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 カブシキガイシャ ツクイ	
	株式会社ツクイ	
事業主体の主たる事務所の所在地	〒 233-0002	
	神奈川県横浜市港南区上大岡西一丁目6番1号	
事業主体の連絡先	電話番号 045-842-4115	
	FAX番号 045-842-0249	
	ホームページアドレス	有 https://www.tsukui.net/
		無
事業主体の代表者の氏名及び職名	氏名 高島 毅	
	職名 代表取締役	
事業主体が行っている主な事業等	在宅介護事業・有料老人ホーム事業 サービス付き高齢者向け住宅事業 他	

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 ツクイ・ノアオヤマ
	ツクイ・ののあおやま
住宅の所在地	〒 107-0061
	東京都港区北青山三丁目4番3号
住宅の連絡先	電話番号 03-5786-2771
	FAX番号 03-3470-5511
	ホームページアドレス https://www.tsukui.net/l/nonoaoayama/
住宅の管理者名	宮本 麻里枝
住宅の開設年月日	2020年 7 月 1 日
居住の契約方式	利用権契約

4. 生活支援サービスの概要

生活支援サービスに関する方針等

ツクイは、お客様一人おひとりの人生に敬意を持って関わり、お客様の自立した日常生活を支援します。お客様の『より良い暮らし』と『夢』の実現に向け、サービスの質向上に取り組みます。笑顔と挨拶を大切に、心ある行動に努めます。ご家族等大切な方々、地域や医療機関と必要な情報を適切に共有します。お客様が介護や医療を必要とする場合は、円滑に介護サービスや医療サービスを受けられるよう、介護事業所や医療機関と連携を図ります。

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

日常的な服薬管理および健康相談を行います。詳しくは別添の「介護サービス等の一覧表」をご参照ください。看護師の出来る医療行為を対応致します。但し、協力医療機関との連携が必須となります。(胃ろう・腸ろう・IVH・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)

生活支援サービス(基本サービス:入居者様全員が受けるサービスです。)

サービスの種類	料金(税込)	(提供方法・提供者 株式会社ツクイ)
状況把握(安否確認)	93,500円 /月額	状況把握・安否確認の為、1日1回以上のお声かけを行います。但し、お客様の体調不良や病気の予見をお約束するものではありません。また、声かけの時間の指定はできません。お客様の居室を訪問する際、お客様が必要とする個別の対応を行う場合のお時間は、短時間(5分程度)を想定しています。但し、緊急時対応の際は、この限りではありません。お客様に必要な個別の対応が想定を超える場合は、介護保険サービスまたは選択サービスをご提案いたします。
生活相談		相談員の配置時間9:00~17:00 日常生活においてお困りごと、介護に関すること、その他不安なこと等について相談を承ります。必要に応じて、保健医療サービス、地域包括支援センター、介護保険居宅介護支援事業者等の紹介を行います。相談内容により、外部の専門家との相談など別途費用が必要になる場合があります。
緊急時対応		24時間365日各居室に設置している緊急通報ボタンを押していただければ、事務室及び職員が携帯しているPHSにて通報を受信し、対応します。ご家族や医療機関への連絡、救急車の手配、また救急車手配時の情報提供等を行います。但し、救急車両の同乗や搬送先の付き添いは、生活支援サービスの緊急対応に含まれておりません。また、医療処置に関わる処置は行うことができませんのでご入居者への救命などを保証するものではありません。救急車両の同乗が必要とされる方には、地域のサービスをご提案します。
その他のサービス		<ul style="list-style-type: none"> ○生活支援サービス計画の作成:お客様の日常生活の状況や希望に合わせ、計画を作成し、状況にあわせ見直します。 ○イベント・レクリエーション等の開催 定期的イベント・クラブ活動・体操等を開催します。尚、内容によっては、参加費や材料費が必要となる場合があります。その場合、事前に同意をいただいた上で提供いたします。 ○現金等管理することはできません。各種実費負担等については、「立替金サービス利用規定」に基づき、お客様の依頼により現金を、一時的に立替サービスを提供しますが、現金をお預かりする事はいたしません。 ○地域情報やサービスのお知らせを定期的に行います。 ○共有部見回り:日中(9:00~18:00)、夜間(18:00~翌朝9:00)に共有部(食堂、リビング、廊下、浴室など)の見回りを1回以上行います。但し、共有部の見回りによりご入居者の救命や犯罪防止などを確約するものではありません。 ○ごみ回収 (粗大ごみ処理券、その他実費は別途負担) ○居室内電球交換(電球代等は実費負担) ○共有部(食堂、リビング、廊下、浴室など)の定期清掃を行います。
サブ ロ ビ ン ト	取次業務	来客時の受付およびご入居者への取次、クリーニング、新聞、出前、宅急便等の取次を行います。
	手配業務	タクシー、食料品、日用品宅配、訪問理美容等手配を行います。

上記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。)

サービスの種類	料金(税込)	(提供内容・方法・提供者)
食事サービス	朝食550円 昼食660円 夕食770円	朝食:8時00分～10時00分 昼食:12時00分～14時00分 夕食:18時00分～20時00分 食費は月単位での請求となります。 厨房管理費を含めると各食640円を超えるため、軽減税率の適用対象外になります。 お食事の希望は、生活支援サービス計画作成時に伺いますが、特別食や日替り定食の追加変更は提供日の5日前まで(定番メニューはいつでも注文可能です)、キャンセルは提供日3日前の午前10時前までにお知らせください。それ以降のキャンセルについては、各食事料金(実費)が発生します。但し、緊急入院などやむをえない場合はその限りではありません。 提供事業者:株式会社ツクイ
安心ケアパックサービス	—	基本サービス・介護保険サービス・ご家族の支援、社会資源の活用を包括的に位置づけた生活支援サービス計画を作成し、基本サービスや介護保険で対応できないサービスが必要とされる場合は、具体的な提供内容等を生活支援サービス計画に位置付け、事前に同意いただいた上で、提供いたします。 毎月実績を報告し、お客様の心身状態の変化によって計画を見直します。 医療・介護事業者等との連携を図り、情報を共有します。看取り介護を希望される場合は、医師の指示に従い、必要な同意書や記録の共有を図り、対応します。 ※但し、次の内容を含むサービスは提供できません。 ・医療行為 ・特殊な技能を要すること(専門的ハウスクリーニング等) ・金銭出納等に関わる金融機関の手続き ・権利や地位に関わる行政機関の手続き ・ツクイ職員の運転による自動車での付添い ・公序良俗に反する行為やそのお手伝い ・その他ツクイが提供できないと判断した内容 提供事業者:株式会社ツクイ
服薬プラス	330円/回	介護保険対象外の方の服薬確認支援サービスです。服薬のお声掛けを致します。 ※服薬の飲み込みは確認いたしません。 ※要介護の服薬支援が必要な場合は、訪問介護サービスの対象となります。
居室配膳プラス	660円/回	一時的な体調不良などにより、食堂でのお食事が困難な場合に限り、お部屋までお運びします(配膳・下膳)。 ※一週間を目安にサービスの見直しを行います。
食事支援プラス	253円/日	高齢者の健康を考えた食事の提供を心掛けています。1口食やおかゆの対応は食事単価に含まれています。とろみ(材料費はお客様負担)やミキサー食の対応、禁食の配慮などを行います。※特別な配慮が必要な治療食やソフト食は別途料金がかかります。
イベント食プラス	実費	食事イベントの際に、通常食に代わりイベント食を提供いたします。また、手作りイベント等で材料費実費を頂くことがあります。 ※イベント食・手作りイベントの提供は希望者のみとなります。
おそうじプラス	16,500円/月	週2回20分未満の時間で、居室・浴室・トイレなどの日常的な清掃、ごみの回収を行います(専門技術を要する清掃や修理などは業者をご紹介いたします。)。 介護保険サービスは、ご自宅の掃除道具・洗剤を使って行いますが、おそうじプラスはツクイで用意いたします。
お洗濯プラス	11,000円/月	週2回、ご自宅または共有洗濯機を使用した洗濯・たたみ・収納を行います。ドライクリーニングが必要な衣類は、業者を紹介いたします。 ※介護保険サービスはご自宅の洗剤を使って行いますが、お洗濯プラスはツクイで用意いたします。
引っ越しプラス	33,000円/回	ご入居・ご退去時の引っ越しの片づけを行います(ゴミ片付け・収納等。家具家電設置・設定は、専門業者に依頼をいたします。)
身体介護プラス	66,000円/月	介護保険では位置付けられない、居室及び同一敷地内における不定期な身体介護です。コール対応にて排泄介助や介護保険を利用しない移動付き添い支援等(1日30分)を分割して利用できるサービスです。 ※入院・退去時は、2,500円/日として日割り分を精算いたします。
プライベートケアプラス	4,400円/日	やむを得ず一時的にサービスが必要な方にご案内しています。1日内トータル1時間を分割して必要な時だけ介入いたします。
ライフコンシェルジュサービスプラス	22,000円/月	① ライフコンシェルジュサービス(より専門的な各種手配代行業務) ② コンシェルジュサービスタブレット
買い物プラス	22,000円/月	30分未満の買い物代行を、月4回までご利用いただけます
ウォータープラス	3,300円/月	専用ブースのウォーターサーバーをご利用いただけます。

ふれあい自費サービス

ツキの介護保険サービスをご利用の方で限度額超過した場合、また通院時の院内付添いや、外出付添い等、介護保険が適用されない介護サービスをお客様の要望により、1回単位で提供します。

区分	基本料金
15分以上	30分未満 1,650円
30分以上	45分未満 2,475円
45分以上	1時間未満 3,300円
1時間以上	1時間15分未満 4,125円
1時間15分以上	1時間30分未満 4,950円
1時間30分以上	1時間45分未満 5,775円
1時間45分以上	2時間未満 6,600円
以降15分毎	825円

☆ふれあい自費サービスの内容

- ①起床介助 ②就寝介助 ③排泄介助 ④更衣介助 ⑤整容介助
 ⑥身体清拭 ⑦入浴介助 ⑧食事介助 ⑨体位交換 ⑩外出介助
 ⑪通院等介助 ⑫その他の介助 ⑬調理 ⑭掃除 ⑮洗濯
 ⑯衣類等の補修 ⑰買物 ⑱その他の生活援助

キャンセル料については、利用前々日17時半以降の連絡の場合に1,650円/回のキャンセル料が発生します。
 ただし、利用日を振り替えていただく場合は不要です。

時間帯	副増加算料金
昼間 午前8時～午後6時まで	基本料金
早期 午前6時～午前8時まで	2,062円【基本料金(30分未満)×25%】
夜間 午後6時～午後10時まで	以降15分毎に1,031円【基本料金×25%】
深夜 午後10時～午前6時まで	2,475円【基本料金(30分未満)×50%】 以降15分毎に1,237円【基本料金×50%】

※サービスを提供するうえで発生する公共交通機関に要した交通費、駐車料金、施設利用料等の費用については、別途実費請求となります。
 ※同時に2人以上の訪問介護員がサービス提供を行う場合は、[基本料金×2]の金額になります。

ワンケアプラス

介護保険サービスに引き続きで行う15分以内限定のサービスです。
 (ご要望により、介護保険サービス前に利用することもできます。)

区分	基本料金
15分未満	550円
時間帯	副増加算料金
昼間 午前8時～午後6時まで	基本料金
早期 午前6時～午前8時まで	687円【基本料金×25%】
夜間 午後6時～午後10時まで	
深夜 午後10時～午前6時まで	825円【基本料金×50%】

医療連携の内容

協力医療機関	1	名称	医療法人社団悠翔会
		住所	東京都港区新橋5丁目14-10 新橋スクエアビル7F
		診療科目	総合内科、精神科・心療内科、緩和ケア科・麻酔科、皮膚科・形成外科、整形外科、リハビリテーション科
		協力内容	訪問診療、往診、健康相談、定期健康診断、他医療機関への紹介
協力医療機関	2	名称	国家公務員共済組合連合会 虎の門病院
		住所	東京都港区虎ノ門2丁目2-2
		診療科目	一般内科、血液内科、内分泌代謝科、睡眠呼吸器科、肝臓科、神経内科、消化器内科、精神科、臨床腫瘍科、リウマチ膠原病科、臨床感染症科、認知症科、緩和医療科、呼吸器センター内科、循環器センター内科、腎センター内科、循環器センター外科、腎センター外科、呼吸器センター外科、消化器外科、乳腺・内分泌外科、脳神経外科、脳神経血管内治療科、間脳下垂体外科、救急科、皮膚科、放射線科、整形外科、形成外科、産婦人科、泌尿器科、眼科、耳鼻咽喉科、麻酔科、歯科、集中治療科、放射線診断科、病理診断科
		協力内容	外来診療、緊急時外来診察、緊急入院
協力医療機関	3	名称	医療法人政松会 西麻布インターナショナルクリニック
		住所	東京都港区西麻布3-17-20 LY西麻布2F
		診療科目	内科、泌尿器科、外科
		協力内容	訪問診療、往診、健康相談、定期健康診断、他医療機関への紹介
協力歯科医療機関	1	名称	医療法人社団悠翔会
		住所	東京都港区新橋5丁目14-10 新橋スクエアビル7F
		診療科目	総合内科、精神科・心療内科、緩和ケア科・麻酔科、皮膚科・形成外科、整形外科、リハビリテーション科
		協力内容	訪問歯科診療
協力歯科医療機関	2	名称	早川ホワイト歯科医院
		住所	東京都港区新橋5丁目25-5 早川ビル3F
		診療科目	訪問歯科診療、口腔ケア、摂食・嚥下機能評価、嚥下リハビリテーション
		協力内容	訪問歯科診療

5. 月額利用料の請求及び支払方法

請求方法	<p>・基本サービスは、翌月分を毎月20日に請求書を発行し、ご請求いたします。ご入居初月のみ基本サービス費の日割り分および翌月分の基本サービス費をご入居前に指定の口座にご入金をお願いします。</p> <p>・食事サービス、選択サービスは、利用月翌月20日に請求書を発行し、ご請求いたします。</p>
支払方法	<p>毎月26日(土日祝日の場合は翌日)に支払請求分を口座引き落としの方法でお支払いいただきます。</p> <p>【支払方法】振込又は口座振替 【振込口座】三井住友銀行 ペイサイド支店 普通預金1055950 株式会社ツクイ 振込手数料負担者: 入居者</p>

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	株式会社ツクイ カスタマーサポート課			
電話番号	0120-294-275			
対応している時間	平日	9時	00分	～ 17時 00分
	土曜	9時	00分	～ 17時 00分
	日曜	9時	00分	～ 17時 00分
	祝日	9時	00分	～ 17時 00分
定休日	無し			
苦情への対応	①相談・苦情の受付は、原則として事業管理者が対応します。 ②寄せられた相談・苦情に対し、速やかに申立者に連絡をとり、その内容の確認や状況の把握に努めます。 ③問題点の整理を行い、会議を開催し、今後の改善策を検討します。 ④改善策について、お客様に対し事情説明を行います。 ⑤改善策を実施するとともに、従業員への指導を徹底させ再発防止に努めます。 ⑥必要に応じ、市町村等関係機関等に報告を行い、助言を受けます。 ⑦相談・苦情を受け付けた場合は、その内容と処理経過を記録します。 苦情申立てなどを行ったことを理由として、何らの不利益な取扱をすることはありません。			
窓口の名称	東京都消費生活総合センター 高齢者のための消費生活相談専用電話「高齢者被害110番」			
電話番号	03-3235-3366			
対応している時間	平日	9時	00分	～ 16時 00分
	土曜	9時	00分	～ 16時 00分
定休日	日曜・祝日、年末年始を除く。			
窓口の名称	東京都国民健康保険団体連合会(苦情相談窓口)			
電話番号	03-6238-0177			
対応している時間	平日	9時	00分	～ 17時 00分
定休日	土曜・日曜・祝日、年末年始を除く。			
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	<p>【緊急時の対応】 サービス提供中にご入居者の容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、看護師、救急隊、居宅介護支援事業所等、関係機関への連絡をいたします。同時にご家族へのご連絡もさせていただきます。</p> <p>【事故発生時の対応】 ご入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご家族、主治医または関係医療機関、区市町村等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際してとった処置について状況報告書を作成し、その内容を上長に報告した後、社内に公表し再発防止に努めます。状況報告書は作成後2年間保管することとします。また、サービスの提供にともなって、ツクイの責めに帰すべき事由によりご入居者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実にすることとします。</p> <p>【高齢者虐待防止について】 ご入居者の人権の擁護・虐待の防止のために、研修等を通して従業員の人権意識や知識の向上に努め、ご入居者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。</p>			
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	未定		
	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

生活における危険性(リスク)について

ツクイではお客様が快適にお過ごしいただけますよう、安全な環境作りに努めております。しかしながら、職員の目の届かない場所や、お客様の身体状況やご病気による様々な症状が原因により、下記の危険性が伴うことを十分にご理解していただきたいと思っております。

- ① 下肢筋力の低下や骨がもろくなっている事により、歩行時のふらつき、転倒、転落、骨折
- ② 見守りを希望しない単独での入浴時に、転倒、急変、溺れること
- ③ 徘徊等による外出時の脱水、事故、捜索の必要
- ④ 飲み込む力が低下する嚥下障害により、食事中の誤嚥や窒息
- ⑤ 病状の急変
- ⑥ 薬の飲み間違い、飲み忘れによる体調変化
- ⑦ 皮膚が薄くなっているために、少しの摩擦での内出血や表皮剥離
- ⑧ その他、職員の目の届かない場所で起きる不測の事故など

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。但し、日中時間帯(9:00~18:00)以外の外出や訪問、外泊時は、事前に各階受付へご連絡ください。

共用施設の利用について

共有キッチン

共有キッチンをご使用される場合は、キッチン予約表に記載してください。

8. 契約の解除内容等

入居者からの解約

- 1 サービスの遂行に必要な当施設の利用契約が終了した場合には、本サービス利用契約も同時に終了します。
- 2 入居者は、事業者に対して、30日の予告期間において文書で通知することにより、本契約を解約することができます。
- 3 入居者が前項の解約届を提出しないで住戸を退去した場合には、事業者が入居者の退居の事実を知った日の翌日から起算して30日目をもって、本契約は解約されたものとみなします。

契約解約時の連絡先	名称	ツクイ・ののあおやま
	電話番号	03-5786-2771

事業者からの解除

- 1 事業者は、次の各号のいずれかの事由が発生し、かつ通常の生活支援方法では、これを防止することができず、本契約を将来にわたって継続することが社会通念上著しく困難であると考えられる場合に、本契約を解約することができます。
 - ① 入居者またはその家族の言動が他の入居者の生活又は生命・身体に重大な影響を及ぼす恐れが発生したこと。
 - ② 入居者またはその家族の著しい不信行為や秩序破壊行為が行われたこと。
- 2 前項の場合、事業者は次の手続きを行います。
 - ① 一定の観察期間をおくこと。
 - ② 主治医及び生活支援サービス提供従事者等の意見を聴くこと。
 - ③ 契約解除の通告について30日の予告期間をおくこと。
 - ④ 前号の通告に先立ち、入居者本人の意思を確認すること。
- 3 事業者は、入居者が正当な理由なく事業者を支払うべきサービス料金を3か月以上滞納した場合において、入居者に対し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず、なお期間内に滞納額の全額の支払いがないときは、この契約を解除することができます。

9. 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 (保険の名称及び加入先:介護福祉事業者向け賠償責任保険、損害保険ジャパン株式会社)

説明年月日

西暦 年 月 日

□□□□〔入居者氏名〕様に対して、入居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 株式会社ツクイ

所在地 神奈川県横浜市港南区上大岡西一丁目6番1号

代表者名 代表取締役 高島毅 印

説明者氏名 印

私は上記事業者から、入居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
