

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	カブシキガイシャヤサシイテ
	株式会社やさしい手
事業者の所在地	〒153-0044
	東京都目黒区大橋2丁目24番3号 中村ビル4階
事業者の連絡先	電話番号 03-5433-5513
	FAX番号 03-5433-5527
	ホームページアドレス http://www.yasashiite.com
事業者の代表者名	代表取締役 香取 幹

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	カブシキガイシャヤサシイテ
	株式会社やさしい手
事業主体の主たる事務所の所在地	〒153-0044
	東京都目黒区大橋2丁目24番3号 中村ビル4階
事業主体の連絡先	電話番号 03-5433-5513
	FAX番号 03-5433-5527
	ホームページアドレス (有) http://www.yasashiite.com
	無
事業主体の代表者の氏名及び職名	氏名 香取 幹
	職名 代表取締役
事業主体が行っている主な事業等	1. 指定居宅サービス事業(訪問介護/訪問入浴介護/通所介護/福祉用具貸与・販売/住宅改修/短期入所生活介護) 2. 指定居宅介護支援事業 3. 指定地域密着型サービス事業(定期巡回・随時対応型訪問介護看護) 4. 委託事業(地域包括支援センター) 5. 有料職業紹介事業 6. 一般労働者派遣事業 7. フランチャイズ事業 8. 都道府県指定訪問介護員養成学校事業 9. 高齢者専用賃貸住宅運営事業 10. サービス付き高齢者向け住宅運営事業

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	ヤサシイテシニアリビング ヤサシエミタカナカハラ
	やさしい手シニアリビング やさしえ三鷹中原
住宅の所在地	〒181-0005
	東京都三鷹市中原3丁目6番39号
住宅の連絡先	電話番号 042-268-0745
	FAX番号 042-268-0746
	ホームページアドレス http://www.yasashiite.com/subdomains/section/513/
住宅の管理者名	株式会社やさしい手 小林 裕輔
住宅の開設年月日	2018/7/1
居住の契約方式	終身建物賃貸借契約

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		
やさしい手は、ご入居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、生活する上での目標設定及び目標達成のご支援のため、ご入居者個別のアセスメントに基づき、在宅生活支援計画を立案し、生活支援サービス等を提供致します。またご入居者には、やさしい手シニアリビングやさしい三鷹中原に安心して住み続けられるよう、在宅介護サービス及び在宅医療サービスを複合的に利用頂くためのご支援を行います。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。		
入居にあたっての事前の情報収集(アセスメント)について		
やさしい手は、ご入居いただく方に安全で快適な生活を永く送っていただくために、以下の手順で事前のアセスメントを実施させていただきます。		
①	身体状況についてのアセスメント	生活支援、居宅介護支援、在宅医療それぞれについて、アセスメントを実施させていただきます。アセスメント結果に基づき、本建物にてどのような生活を送っていただくかを在宅生活支援計画等に位置付けます。
②	賃貸契約にあたっての与信調査	入居に当たっての与信調査等を行います。(アセスメントおよび与信調査の結果により、ご入居できない場合もございます。)
サービスプランの策定について		
やさしい手は、ご入居者個別のアセスメントに由来する心のごもったおもてなしを大切にしたいと考えております。個々のご入居者に合ったプランを策定し、見直しを重ねることで、常にご入居者およびご家族にご満足いただけるサービスを提供させていただきます。サービスプランは、以下のように策定いたします。		
①	在宅生活支援計画の作成	日常生活のご様子の確認(アセスメント)を基にして、生活全般に関する計画を策定いたします。その際、ご入居者の目標とその達成に向けた具体的な介護サービスとして、管理及び生活支援サービス等、介護保険、医療的サービスを組み合わせ合わせた計画を策定させていただきます。(なお、介護保険サービスについては、やさしい手以外の事業者のサービスも利用することができます。)
②	計画の見直し	在宅生活支援計画、居宅サービス計画、訪問介護計画は、ご入居者のご様子に合わせて、適宜見直しを行います。その際、目標の達成度、身体状況の変化などによる、各計画に位置付けられるサービス内容変更により、サービス料金に変更になる場合がございます。
介護保険サービスを優先したサービスプランのご提案		
ご入居者が希望されるサービスが介護保険サービスを利用すべき内容であるとやさしい手が判断した場合は、やさしい手はご入居者に対して介護保険サービスを優先したサービスプランを提案します。		
利用中の生活支援サービス等の一部を介護保険サービス又はおまかせさんサービスに切り替えるご提案		
やさしい手は、ご入居者へ提供している生活支援サービス等が、利用頻度、一回あたりの利用時間、利用内容等、ご入居者個別の具体的な利用状況に照らして、ご入居者へ介護保険サービスもしくはおまかせさんサービスを提供する事が適切且つ相当であると判断した場合、ご入居者に事前にその旨を通知した上で、生活支援サービス等の一部を介護保険サービスもしくはおまかせさんサービスへ切り替えることを提案します。		
個別の対応が5分を超える基本サービスの取扱い		
やさしい手がご入居者の居室を訪問する等、ご入居者個別の対応を行う場合の生活支援サービス等の提供時間は、一回あたり5分を上限とさせていただきます。但し、緊急時対応の際はこの限りではありません。ご入居者が、見守りや安否確認、生活のお手伝い、短時間介護などの個別の対応が5分を超えるサービスを希望する場合は、やさしい手は介護保険サービスを優先したサービスプランを提案します。介護保険サービスは、介護保険法令にて給付が可能となるサービスをご提供するため、介護保険適用とならないサービスについては、おまかせさんサービスを組み入れたサービスプランを提案します。		
注1)在宅生活支援計画に位置付けられるサービスは、基本サービスおよび食事提供、集団で行う催し(イベント)・生活を楽しく快適、心と体に働きかける音楽活動、絵画、書道、演劇等の様々な活動(アクティビティ)とさせていただきます。 注2)食事提供についてご入居者1名に対してスタッフ1名での介助が必要な場合には、介護保険サービス等にあらかじめ位置付けさせていただきます。(別途サービス料金がかかります。)		
住宅で対応できる医療的ケアの内容		
本建物では、医療ケアを中心とする住宅専属の看護師は不在です。 胃ろう・たん吸引・IVH・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、協力医療機関との連携による対応が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。) ※生活支援サービス契約書第2条記載のとおり、弊社として必ず行うサービスの内容となります。以下のサービスはやさしい手の職員が行います。		
サービスの種類	料金(税込)	(提供方法・提供者)
管理サービス	有人による管理	日中(午前9時～午後5時)のみ365日有人管理体制にて、本建物を管理します。
	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、宅急便の取次等を行います。
	手配業務	タクシー、食料品・日用品宅配、訪問理美容等の手配を行います。
	貸出業務	電話、救急用具等の貸出を行います。
	搬入・搬出時の立会	入退去時における、搬入・搬出時の立会いを行います。
	共有部の見回り	日中(午前9時～午後5時)に1回、共用部(集会所・リビング・廊下・浴室など)の見回りを行います。ただし、共用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。
	生活のお手伝い	居室内の電球交換(電球代、その他雑費は別途ご負担いただきます。その他安否確認時に5分以内で可能な作業を行います。但し、介護保険サービスにてサービスとしての位置付けが可能なサービスは、介護保険サービスの適用を優先します。
病気の管理のお手伝い	現病、既往疾病等の慢性的なご病気について、心身の状態観察および服薬、通院スケジュール等の管理やご家族、ケアマネジャー、医療機関等との連携を行います。	

状況把握（安否確認）・生活相談サービス	在宅生活支援計画書の作成	月額27,000円 (本体価格:25,000円)	①	ご入居者の日常生活の状況及びご入居者の意向を踏まえ、サービスプラン表を作成し、ご入居者に説明し、同意を得た上でこれに従ってサービスを提供します。
	随時対応(ケアコール)		②	ご入居者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合は、速やかにサービスプラン表の変更等の対応を行います。
	随時訪問		③	生活支援サービス契約に基づき提供された管理及び状況把握・生活支援サービス等について、やさしい手は記録をとるものとします。なお、その記録は、ご入居者もしくは運常保証人の求めに応じて閲覧に供し、又はご入居者もしくは運常保証人にその写しを交付します。
	緊急時対応		①	館内や居室内のケアコール端末を利用した随時対応サービスです。ご入居者がケアコールを利用された際は、やさしい手のスタッフは相談援助を行います。ただし、他のご入居者へのサービス提供が同日同時刻に複数重なった場合等においては、随時対応を即時にできないことがあります。 随時対応の際に、その必要性に応じて居室への訪問を行い、短時間介護、もしくは安否確認、もしくは緊急時対応などのサービスを提供します。緊急時対応を除き、対応時間は5分以内とします。他のご入居者へのサービス提供が同日同時刻に複数重なった場合、又は随時対応によるご入居者からの要望の内容によっては、随時訪問が遅れることがあります。
	状況把握(安否確認)		②	※365日対応 ・日中(午前9時～午後5時)は住宅職員が対応。 ・夜間(午後5時～午前9時)はやさしい手三鷹訪問介護事業所職員が受信し、必要に応じて住宅職員として対応します。
	イベント・アクティビティの開催		③	各居室に設置してあるケアコールを押していただければ事務室及びやさしい手職員が携帯しているPHSにて通報を受信の上、やさしい手職員が駆けつけ、ご入居者の体調不良などにおいて、ご家族への連絡、医師・看護師への連絡、救急車両の手配などを行います。ただし、やさしい手は、医療処置その他救命・手当てに関わる処置は行うことができませんので、入居者への救命などを保証するものではありません。
	食事提供		②	救急車両の手配時には、医師または救急隊員に対してご入居者の情報提供を行います。ただし、救急車両への同乗は緊急時対応には含まれておりません。
	生活相談サービス(介護サービス相談受付)		③	病院等への救急車両による搬送は、あくまでご入居者の意思を尊重して行うものであり、ご入居者に搬送を強要するものではありません。病院等への救急車両による搬送に関し、やさしい手とご入居者との間で別途覚書を締結した場合、やさしい手はこれに従うものとします。なお、やさしい手は、ご入居者との間で、緊急搬送を行わない旨の覚書を締結した場合及びご入居者が搬送を拒絶した場合におけるご入居者の体調変化等に対する責任は一切負いません。
	介護観察		①	安否確認のため、1日に1回以上、ご入居者への声かけ(食堂等での声掛けまたは居室訪問)を行います。ただし、ご入居者の体調不良や病気の予見を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。
			②	定期的にイベントやアクティビティを開催します。なお、イベント・アクティビティの内容によっては、各種講座・イベント参加費や材料費などご入居者の実費負担が必要となる場合があります。 ※アクティビティ=生活を楽しく快適し、心と体に働きかける音楽活動、絵画、書道、演劇等の様々な活動

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を選択していただくことができます。以下のサービスはやさしい手の職員が行います。
 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	48,600円/月額(30日とした場合)	① 日額料金	1,620円(朝食356円、昼食562円、夕食702円)
		② 支払方法	料金は翌月分を毎月27日までのお支払となります。但し、当月の喫食実績に応じた増減料金分は、次月の料金支払の際に清算します。
		③ 提供時間	朝食 午前07時30分～午前09時00分 昼食 午前11時30分～午後13時00分 夕食 午後17時30分～午後19時00分
		④	ご入居者は、原則として食堂にて食事するものとします。ただし、ご入居者の体調不良などを理由にやさしい手が相当と判断した場合には、食堂以外で食事提供する場合があります。その場合においては、有料サービスとして別途費用を申し受けることがあります。
		⑤	ご入居者は、やさしい手に対して5日前の午前10時までに申込をするものとします。

⑥	食事をキャンセルする場合は、やさしい手に対して5日前の10時までに申し出た場合は料金は発生しないものとし、5日前の10時までの申し出ができなかった場合は各食事単価を支払うものとなります。ただし、緊急の入院等やむをえない理由により、5日前の10時までの申し出ができなかった場合は除きます。
⑦	腎臓病食、特別食については、別途実費をご負担いただきます。
⑧	とろみ食用のとろみ剤はお客様ご自身でご用意いただきます。
⑨	イベント食、牛乳、その他補助食品等を希望される場合は、別途実費をご負担いただきます。

おまかせさんサービスの概要
 おまかせさんサービスとは、基本サービス及び介護保険サービスでは対応できないサービスをお客様のニーズに合わせて総合的にサポートするサービスです。やさしい手は、指定の時間帯において、ご入居者が選択したサービスを提供します。サービス内容は「おまかせ家事コース」「おまかせ家事コースプラス」「おまかせケアコース」の3種類のコースがあります。ただし、専門的・医療的な知識・技術を必要とするサービスは行えません。ご入居者からのご希望の内容が介護保険を利用すべき内容の場合は、介護保険のサービスを優先します。この契約のサービス内容はご入居者向けであり、サービス付き高齢者向け住宅を退去した場合には適用となりません。……

介護保険対象のサービスをおまかせサービスと併用される場合の注意点

①	おまかせさんサービスは、法定代理受領サービスではありませんので、介護保険の給付対象にはなりません。したがって、提供したおまかせさんサービスを介護保険対象のサービスに振り替えることはできません。
②	やさしい手は、おまかせさんサービスの提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接な連携に努めます。

おまかせさんサービスプラン表
 やさしい手は、ご入居者の日常生活の状況およびその意向を踏まえ、「おまかせさんサービスプラン表」を作成します。おまかせさんサービスは、「おまかせさんサービスプラン表」に沿って計画的に提供します。

おまかせさんサービス提供の記録等

①	やさしい手が、おまかせさんサービスを提供した際には、あらかじめ定めた「おまかせさんサービス実施記録書」の書面に必要事項を記入して、ご入居者の確認を受けます。ご入居者の確認を受けた後、その控えをご入居者に交付します。
②	サービス提供時に、ご入居者又はそのご家族など確認できる方がいないときは、後日まとめて確認していただきます。
③	やさしい手は、「おまかせさんサービス実施記録書」を本契約の終了後5年間は適正に保管し、ご入居者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担(1枚10円)によりその写しを交付します。

サービス内容のコース区分および料金表

コース名	1時間あたりの料金(税込)	以後30分毎の料金(税込)	5分以内の料金(税込)
	サービス内容		
<おまかせ家事コース> 日常的に実施される範囲の家事を行います	3,240円	1,620円	270円
<おまかせ家事コースプラス> 家事コースの範囲外の家事等を行います	3,888円	1,944円	-
<おまかせケアコース> 介護が必要なご入居者に介護を中心とした一連のサービスを行います	3,780円	1,890円	315円
備考 ① サービス内容が複数のコースにまたがる場合は、そのコースの中で最も料金の高いコースを適用させていただきます。 ② 上記料金はおまかせさんヘルパーが1名の場合の料金です。ご入居者の同意を得て、おまかせさんヘルパーが複数名で訪問した場合は、上記の料金に人数を乗じた料金となります。			
おまかせサービスの利用について	① 介護保険サービスに引き続き<おまかせ家事コース>をご利用の場合に限り、15分810円/20分1,080円(いずれも税込)でご利用いただけます。		
5分以内のおまかせサービスの利用について	① 5分以内のおまかせサービスが1日に複数回、類似した内容となった場合、アセスメントに基づき、サービス提供方法、提供時間についてご提案させていただきます。 ② 5分以内のおまかせサービスが延長となった場合、サービス提供時間に応じて、30分ごとの料金が適用となります。		

おまかせさんサービス

右記参照

サービスの種類	料金(税込)	提供内容	
洗濯物サービス	540円/1網	やさしい手は、1網540円にて、ご入居者の衣類の洗濯物サービスを承ります。この場合、家庭用洗濯機で通常の作業での洗濯物サービスとさせていただきます。ただし、ご入居者の衣類を傷める可能性がある等、内容によってはお断りさせていただくことがあります。 ご入居者の介護保険サービスに洗濯物サービスが位置づけられていた場合は、洗濯物サービスは介護保険サービスでのご利用を優先します。	
お小遣い管理サービス	540円/月	やさしい手は、入居者等から申し出があった場合、事前に金銭をお預かりした上で、お入居者お一人当たり月額50,000円を上限としてお小遣い管理サービスを承ります。月額は、10,000円～50,000円の中からお選びいただき、希望する金額の2倍の金額をお預かりいたします。尚、当住宅では入居者等に対し毎月1回、預り金の使用明細書を発行します。	
エアコンフィルター掃除サービス	540円/1回	やさしい手は、1回540円にて、ご入居者の居室のエアコンフィルター掃除のサービスを承ります。この場合、家庭で通常行われる簡易な作業での掃除サービスとさせていただきます。ただし、エアコンの使用状況等によりエアコン本体を傷める可能性がある等、内容によってはお断りさせていただくことがあります。	
救急車同乗サービス	2,160円/1回	やさしい手は、ご入居者が救急車で緊急搬送されることとなった際に、ご家族または連帯保証人・身元引受人から申し出があった場合は、介護スタッフ等が救急車に同乗し搬送先の病院まで付き添いいたします。ただし、同時刻に緊急対応が重なった場合など、同乗できない場合もございます。 付き添いは、ご家族または連帯保証人・身元引受人等が搬送先の病院へ駆けつけるまで、または緊急搬送後3時間までとさせていただきます。 同乗後、帰路にかかる交通費については、別途、請求させていただきます。	
医療連携の内容			
協力医療機関	1	名称	医療法人社団社仁会 三鷹あゆみクリニック
		住所	東京都三鷹市上連雀七丁目32番32号
		診療科目	内科、神経内科
		協力内容	地域において在宅医療を支える24時間の窓口として、他の病院、診療所等と連携を図りつつ、24時間往診、訪問診療、訪問看護等を提供
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

毎月20日までに請求書を発行し、入居者様に送付します。振り込み手数料は入居者負担となります。
 ・基本サービスの料金(翌月分)
 ・食事サービスの料金(翌月分)※翌月分の料金は前月の実績に応じた差額を差し引いてご請求いたします。
 ・食事サービス以外のその他の有料サービスの料金(前月分)

支払方法

毎月27日までに、翌月支払い請求分を振込または口座振替による支払いとなります。
 振込先金融機関名:三菱東京UFJ銀行 振込第二支店
 預金:普通
 口座番号:4673027
 口座名義人:株式会社やさしい手

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	やさしい手シニアリビング やさしえ三鷹中原
電話番号	0422-68-0745
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	なし
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	
緊急時の対応	サービスの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。
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、東京都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採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、サービスの提供にもなって、やさしい手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行うこととします。
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。
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

生活における危険性(リスク)について	
<p>私どもは、ご入居者のご自宅である本建物において、ご入居者の管理をすることなく、プライバシーや自由が守られた生活を送っていただけるようなサービスをご提供いたします。ご入居者の安全を第一に考えたサービスをご提供するために、万全を期してまいります。スタッフの目の届かない場所で起こる以下のようなリスクも潜んでいることを事前にご了解いただきたいと考えております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①自室・非常階段などでの転倒・転落 ②ご入居者のご希望によるお一人での入浴時の事故 ③徘徊等による外出 ④ご入居者のご希望による、お一人でのお食事時の誤嚥 ⑤病状の急変 ⑥ご入居者ご自身で管理されている場合の薬の飲み間違い ⑦その他、スタッフ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。なお、夜間の外出の際や外泊時は、事前にスタッフへご連絡下さい。	
共用施設の利用について	
機械浴室・園浴室	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前にお知らせ下さい。
台所(ミニキッチン)	共用キッチンの利用希望については、予約表に記載下さい。

8. 契約の解除内容等

入居者からの解約	
生活支援サービス契約書第9条第10条の定めのとおり	
契約解約時の連絡先	名称 やさしい手シニアリビング やさしえ三鷹中原
	電話番号 0422-68-0745
事業者からの解除	
生活支援サービス契約書第11条の定めのとおり	

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	<input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無 (損害保険ジャパン日本興亜株式会社)
---------------	--

説明年月日 平成 年 月 日

_____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	株式会社やさしい手	
所在地	東京都目黒区大橋2-24-3 中村ビル4階	
代表者名	代表取締役 香取 幹	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、個人情報情報の取扱いについても十分理解し、同意の上交付を受けました。

	住 所	
ご入居者	_____	
	氏 名	印
