

重要事項説明書（生活支援型訪問サービス）

生活支援型訪問サービス(以下生活支援サービスと称す)の提供開始に当り、名古屋市の条例で定める「名古屋市生活支援型訪問サービスの人員、設備及び運営に関する基準」第8条の規定に基づき、コープあいち生活支援センターなごや（以下事業者と称す）の概要や提供される生活支援サービスの内容など、契約締結に際しご注意いただきたいことを説明します。

1. 生活支援サービスの目的と運営方針

(1) 目的

利用者が可能な限りその居宅において自立した日常生活を営むことができるよう掃除、買い物支援、調理、洗濯等の支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持または向上をはかる生活支援サービスを行います。

(2) 運営方針

- 1) 事業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において自立した日常生活を営み、利用者の生活機能の維持または向上をはかることができるよう配慮します。
- 2) 事業の実施にあたっては、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、利用者の意思及び人格を尊重し、適切かつ効率的なサービスが提供されるよう配慮します。
- 3) 事業者は、事業の提供にあたっては、介護予防支援事業者その他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配慮します。

2. 事業者の概要と職員体制等

(1) 事業者の概況

名称	コープあいち生活支援センターなごや
所在地	名古屋市千種区稲舟通1丁目39番地
介護保険指定事業所番号	23A0100207
電話番号（代表） FAX	（電話） 052-781-6101 （FAX） 052-781-8833
提供可能サービス	生活支援型訪問サービス
サービス提供地域	名古屋市千種区・名東区・昭和区

コープあいちの概要

名称	生活協同組合コープあいち
代表者名	代表理事 理事長 森 政広
法人の種類	消費生活協同組合
主たる事務所所在地	愛知県名古屋市名東区猪高町大字上社字井堀25番地の1
電話番号（代表）	052-703-6022

(2) 営業日・時間

営業日	営業時間
月曜日～金曜日（祝祭日は除く） ただし、12月29日～1月3日と8月13日～15日は休業	午前9時から午後5時

(3) 事業者の職員体制 (2024年4月1日現在)

職種	人員	備考
管理者	1名	生活支援事業課管理者兼務
訪問事業責任者	4名	非常勤4名
コープ生活支援員	29名	非常勤29名

(4) コープ生活支援員の交代

担当のコープ生活支援員の変更を希望する場合は、訪問事業責任者若しくは管理者にご相談ください。

事業者の都合によりコープ生活支援員を変更する場合は、管理者又は訪問事業責任者から事前に連絡します。(緊急の場合はご容赦ください)

3. サービスの利用料金・支払方法等

(1) 生活支援サービス利用料金及び利用者負担

- 1) 名古屋市の生活支援型訪問サービス制度のサービス料金及び利用者負担金は以下のとおりです。

	サービス 料金	利用者本人の負担金		
		1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
週1回利用の 月額利用料	11,978円	1,198円	2,396円	3,594円
週2回利用の 月額利用料	23,735円	2,374円	4,747円	7,121円

※利用料金及び利用者負担金は介護保険法その他関係法令に基づいて決められるものです。

※契約期間中に変更になった場合は、関係法令に従って改定後の金額が適用されます。

※自己評価・ユーザー評価参加加算 20単位/月(1単位:11.05円)が含まれています。

(2) キャンセルについて

利用者の都合でサービスを中止する場合は、サービス利用日前日の午後5時までにご連絡ください。 連絡先 **TEL: 052-781-6101**

前日17時以降にキャンセルを連絡された場合は、キャンセル料(1回1,010円)が発生しますのでご了承ください。

キャンセル料は、利用者負担金の支払とあわせてお支払いいただきます。

(3) 利用者負担金の支払方法

ご指定の金融機関の口座から自動引き落としによる支払いを基本とします。

利用者負担金およびキャンセル代金や費用実費立替金は、毎月当月末に締めて、翌月27日に利用者指定の金融機関口座から引き落とします。(引き落としの際には事前に通知しますのでご確認ください)

(4) 謝礼辞退などその他のお願い

コープ生活支援員や当事業所の職員に対する贈り物や飲食のもてなしは一切ご遠慮させていただきますのでご了解ください。

4. 事故発生時の対応、苦情受付の対応

(1) 事故発生時の対応

- 1) 生活支援サービス提供時にご利用様に事故が発生した場合には必要な処置を講じ速やかに関係機関及び家族の方に連絡します。
- 2) 事業者の責めに帰すべき事由により利用者の身体または財産に損害を及ぼした場合にはコープあいちの加入する「生協福祉事業に関する総合保障」保険に基づき賠償します。
- 3) 緊急時等は下記の連絡先へご連絡ください。

コープあいち生活支援センターなごや	052-781-6101
窓口時間	営業時間 午前9時～午後5時 (月～金)

(2) サービスに関する苦情対応窓口

サービスに関する苦情を以下の窓口で対応します。

コープあいち生活支援センターなごや 管理者 鹿野 正博	電話 052-781-6101 FAX 052-781-8833
--------------------------------	-------------------------------------

公的機関においても苦情申し出などができます。

公的機関名	電話番号
名古屋市 介護保険課指導係	052-959-3087
千種区役所 介護保険課	052-753-1848
愛知県国民健康保険団体連合会	052-971-4165

5. 秘密保持

- (1) 事業者及び事業者の使用する者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する情報について、正当な理由無く第三者に漏らしません。
この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) 生活支援サービス等を適切、かつ円滑に実施する為に、利用者及びその家族の状況等の必要最低限の個人情報をサービス担当者会議等において使用、もしくは名古屋市関係機関等へ報告することがあります。
- (3) 第1項の規定に関わらず、事業者は、高齢者虐待防止法に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

6. 虐待の防止

○事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止に関する責任者を選定しています。
- (2) 虐待の防止に関する責任者（管理者 鹿野正博）
- (3) 法人として虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を実施し結果の周知徹底を図ります。
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。

- (5) 従業者に対する虐待防止を啓発普及するための研修を実施します。

7. 身体的拘束の禁止

- (1) 事業者は、サービスの提供において、利用者の生命又は他の身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行いません。
- (2) やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- (3) 従業者に対し研修を実施します。

8. BCP（※1）計画の策定

- (1) 自然災害（台風含む）が事業所内で発生した場合において、事業を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。
- (2) 新型コロナウイルス感染症同様の2類相当の感染者(感染疑いを含む)等が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

9. カスタマーハラスメント（※2）に関する指針

生活支援サービスの目的の実現や運営方針に則った活動をするためには、ご利用者様やそのご家族の皆様の協力関係が必須であると考えております。この指針は、ご利用者様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的としております。

下記の行動・行為があった際には、サービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- (1) 大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- (2) 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- (3) 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害すること。
- (4) 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をする事。
- (5) 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどませること。
- (6) 当事業所の上承を得ず、撮影や録音をすること。
- (7) 謝罪や謝罪文を強要すること。
- (8) 当事業所の備品、材料等の器物破損行為。
- (9) その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

<注釈>

※1 BCP：日本語では「事業継続計画」と訳されます。

自然災害や感染症の流行等の緊急事態が起きた際に被害を最小限に抑え、速やかに事業の回復を図るための計画のこと。

※2 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又は、その妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当職場で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

生活支援サービスの契約に当り、重要事項説明書の説明をしました。

説明日	20 年 月 日
住所	〒464-0824 名古屋市千種区稲舟通1丁目39番地
事業所名	コープあいち生活支援センターなごや
説明者	印

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、生活支援サービスの提供開始に同意しました。

<利用者>

説明日	20 年 月 日
住 所	
氏 名	印

<ご家族>

説明日	20 年 月 日
住 所	
氏 名	印
利用者との 続柄	

<代理人>

説明日	20 年 月 日
住 所	
氏 名	印
利用者との 関係	