

訪問介護等 重要事項説明書

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	特定非営利活動法人 守の会
主たる事務所の所在地	(〒236-0014) 横浜市金沢区寺前1-8-6 ライオンズマンション金沢文庫第2-102
代表者（職名・氏名）	理事 森田 竜一郎
設立年月日	平成11年10月19日
電話番号	045-370-7467
法人の実施する介護サービス事業	訪問介護事業（介護福祉サービス 守の会） 居宅介護事業（介護支援サービス 守の会） 通所介護事業（散歩道金沢） 障害福祉事業（居宅介護：介護福祉サービス守の会） (重度訪問介護：介護福祉サービス守の会)

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	介護福祉サービス 守の会	
サービスの種類	介護保険による訪問介護事業 横浜市介護予防・日常生活支援総合事業による第1号訪問事業	
事業所の所在地	(〒236-0024 横浜市金沢区乙舳町 10-24 オープスト野島 107 号室)	
電話番号	045-701-5003	
FAX番号	045-370-7468	
指定年月日・事業所番号	平成11年12月1日指定	1470800135号
管理者の氏名	森田 由起子	
事業所営業日・営業時間	月曜～金曜の 9時～18時 (土曜・日曜・年末年始 12月 29日～1月 3日は除く) (サービスの提供は上記時間以外も可能な限り実施します。)	
通常のサービス提供地域	横浜市金沢区	
併設事業	居宅介護支援事業、障害福祉事業、通所介護事業	
第三者評価受審の有無	無	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、訪問介護サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他の関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

「訪問介護」及び「第1号訪問事業（横浜市訪問介護相当サービス）及び（横浜市訪問型生活援助サービス）」（以下「訪問介護等」という）は、訪問介護員・その他政令で定める者（以下「ヘルパー」という）が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の援助を行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	<p>利用者の身体に直接接觸して行う介助、又は日常生活動作能力や意欲の向上のために共に行う自立支援のためのサービス、その他専門的知識・技術を持った援助を行います。</p> <ul style="list-style-type: none">・身体に直接接觸して行う介助 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など・自立支援のための見守り的援助 例) 利用者と一緒に手助けしながら行う調理 入浴、更衣等の見守り ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ 移動時、転倒しないように側について歩く 車イスでの移動介助を行って店に行き、本人が自ら品物を選べるよう援助 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりする いっしょに冷蔵庫のなかの整理等を行う <p>※（横浜市訪問型生活援助サービス）では、身体介護は提供できません。</p>
生活援助	<p>家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。</p> <p>例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など</p>
通院等 乗降介助	<p>通院等のため、ヘルパーが自らの運転する車両への乗車又は降車の介助を行うとともに、併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先若しくは外出先での受診等の手続き・移動等の介助を行うサービスです。状況により、上記のようなサービスを身体介護として提供させていただく場合があります。</p> <p>※「訪問介護」の場合のみご提供できるサービスです。</p>

介護保険を利用できないサービス

<身体介護>

- ・ リハビリテーション
- ・ マッサージ
- ・ 医行為
- ・ 代筆、代読
- ・ 利用者の安否確認、単なる見守り、話し相手
- ・ 理美容
- ・ 趣味趣向のための外出介助

<生活援助>

- ・ 本人不在時のサービス
- ・ 利用者以外の家族等に係る援助
- ・ 日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為
- ・ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
- ・ 来客の対応
- ・ 商品の販売や農作業等の援助的な行為
- ・ 預金の引き出し

5. 営業日時

事業所 営業日時	月曜～金曜の 9 時～18 時 (土曜・日曜・年末年始12月29日～1月3日は除く)			
訪問介護等サービス提供時間帯 (ヘルパー派遣時間帯)	通常時間帯 8：00～18：00	早朝 6：00～8：00	夜間 18：00～22：00	深夜 22：00～6：00
※事務所営業時間と異なります	○	×	×	×

6. 事業所の職員体制

① 管理者 1名（常勤兼務）

管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行います。

② サービス提供責任者 6名（常勤兼務 6名、非常勤兼務 0名）

サービス提供責任者は事業所に対する指定訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画、介護予防訪問介護計画及び第1号訪問サービス（横浜市訪問介護相当サービス）計画書（以下、「訪問介護計画等」という。）の作成等を行います。

③ 訪問介護員等

訪問介護員等は指定訪問介護等の提供に当たります。

	常勤（人）	非常勤（人）
専従	6人	15人
兼務	___人	___人

④ 事務職員 1名（非常勤職員1名） 必要な事務を行います。

7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたってのご相談、お問合せ、ご要望等については「サービス提供責任者」にお気軽にご連絡ください。

サービス提供責任者の氏名	
--------------	--

8. サービス提供に関わるお願い

①贈答、もてなしの禁止

訪問介護員等に贈答や飲食のもてなしは、制度上、禁止されておりますので、ご遠慮させていただきます。

②訪問介護員等の個人情報

個人情報保護法上、訪問介護員等の住所、電話番号などの個人情報につきましては、ご利用者にお知らせしていませんので、あらかじめご了承ください。

③体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又は当事業所の担当者へご連絡ください。

④地震、台風、大雪等の自然災害発生時等において、訪問介護員の交通手段及び生命に危険が及ぶ事態が予測される場合は、サービスを中止させていただきます。

⑤感染症の発生を予防または感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。

⑥訪問途中の事故などにより訪問困難な場合、事業所より利用者宅へ連絡し、最善の処置をとります。その場合、別のヘルパーがお伺いする場合あります。

⑦下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、

サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要

■セクシュアルハラスメント

- ・介護従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話し卑猥な言動をする など

■その他

- ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー行為 など

9. 介護支援専門員（ケアマネジャー）との連携

サービスの提供にあたり、担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）との緊密な連携を図り、より良いサービスを提供いたします。また、ご利用者がケアプランの変更を希望される場合は、速やかに担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）に連絡し、調整いたします。

10. 職員研修

訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備します。

- 1 採用時研修 採用後 6か月以内
- 2 継続研修 年12回

11. 利用料

サービスを利用した場合の「基本利用料」は「別紙料金表」のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割又は2割・3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

この基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

（2）キャンセル料等

ご利用者の都合でサービスを中止する場合は以下の基準でキャンセル料が発生します。

サービス利用の前日まで	無料
サービス利用の当日	1000円
当日、ヘルパーが訪問し、利用者が不在でサービスができない場合	2000円

（3）訪問介護員が2名の場合

訪問介護員が2名で訪問した場合は、2名分の料金となります。但し、訪問介護員の引継ぎ等により2名以上で訪問した場合は1名分の料金です。

（4）交通費

訪問介護員が利用者宅へ伺う交通費は無料です。買い物や通院介助等の交通費は利用者のご負担となります。

（5）その他の費用

利用者の自宅において、訪問介護員がサービスを提供するために必要な水道・ガス・電気・電話等の費用は、利用者のご負担になります。

（6）要介護認定前にサービスを利用した場合

要介護認定の申請日以降、要介護認定前でもサービスをご利用できます。ただし認定結果によって利用限度額を超えた場合は、その超えた分については実費（10割負担）となります。

（7）支払い方法

上記（1）から（4）の料金（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次の方法によりお支払ください。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	当月1日から末日までの合計額を翌月27日にご指定の金融機関の預金口座より自動引落によるお支払となります。

1 2. 虐待の防止について

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

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	(管理者) 森田 由起子
-------------	--------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。

- (3) 苦情解決体制を整備しています。

- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

サービス提供中に、当該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、速やかに担当の地域包括支援センター及び横浜市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

1 3. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	氏名	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名（利用者との続柄）	
	電話番号	

1 4. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター及び横浜市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

1 5. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や非常災害の発生において、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（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。
- (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に実施します。
- (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。

1 6. 感染症の対策について

感染症の発生及びまん延しないように必要な措置を講じます。

事業所における、感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会の開催等に関する取組の徹底を求める観点から、定期的な委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施を行います。

17. ハラスメントの防止・対応

ハラスメント行為防止への観点から、定期的に委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めます。

18. 身体拘束について

当該利用者又は他利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。

やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に多職種で協議した上、当該利用者又はその家族に身体的拘束等の様態等を説明し、身体的拘束等を行う場合の記録を2年間保管します。

19. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号	045-701-5003
	管理者	森田 由起子
	サービス提供責任者	_____
	面接場所	当事業所の相談室

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

(行政の相談窓口)

お住まいの市、区役所の介護保険担当窓口です。

区市町村等	担当部署	連絡先電話番号
金沢区	高齢・障害支援課	045-788-7868
磯子区	〃	045-750-2494
港南区	〃	045-847-8495
南区	〃	045-743-8184
横浜市	はまふくコール (横浜市苦情相談 コールセンター)	045-263-8084
横須賀市	介護保険課給付係	046-822-8253

(神奈川県国民健康保険団体連合会の苦情相談窓口)

介護保険課介護苦情相談係

専用電話 045-329-3447

(その他) ※上記窓口で納得がいかない場合

横浜市福祉調整委員会 電話 045-671-4045