

「訪問介護サービス」重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所の種類	指定訪問介護 平成11年12月1日指定 事業所番号1473800108		
事業者	一般社団法人横浜市都筑区医師会（平成7年4月1日設立）代表者 会長 深澤 立		
事業所の名称	都筑区医師会ヘルパーステーション	電話番号	045-913-3577
事業所の所在地	神奈川県横浜市都筑区牛久保西1-20-21		
管理者氏名	管理者 青柳 かおる	開設年月	平成10年10月1日
併設サービス	夜間対応型訪問介護、訪問看護、看護小規模多機能型居宅介護、指定障害福祉サービス(居宅介護)、居宅介護支援		

2. 事業実施地域

- (1) 横浜市都筑区全域
- (2) 横浜市青葉区の一部：荏田町、荏田西、新石川、市が尾町（国道246号を挟み、都筑区寄りの地域）
- (3) 横浜市港北区の一部：高田西、高田町
- (4) 川崎市宮前区の一部：有馬、東有馬

3. 事業所の営業時間

サービス提供日	365日	サービス提供時間	0:00~24:00
営業日	月曜日～土曜日(日・祝は営業しない)ただし、年末年始(12月29日～1月3日)は除く	営業時間	9:00~17:15

4. 職員の体制（別紙）

- (1) 職員の配置については、指定基準を遵守し訪問介護員を配置しています。
- (2) 管理者、サービス提供責任者等は別紙のとおり指定基準、および特定事業所加算の要件を充たす配置をしています。

5. 事業の目的

都筑区医師会ヘルパーステーション（以下「事業所」という。）で行う指定訪問介護事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定めるものとする。

6. 運営の方針

- (1) 訪問介護サービスは、要介護状態となった場合も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、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行うことにより、心身機能の維持回復を図り、生活機能の維持または向上を目指し、利用者の意思及び人格を尊重します。
- (2) 要介護状態の方の心身の状況を的確に把握し、適切な訪問介護計画を作成するものとし、その計画にそって適切かつ確実なサービスを提供することを目標と致します。
- (3) 在宅における生活の質の向上を図ることは勿論、ご利用者様への質の高いサービスを提供するために必要時には速やかに連絡調整するとともに、定期的なカンファレンスを開催し、ご利用者様に関する現場レベルの情報交換・調整を実施致します。
- (4) 事業の実施にあたっては、その状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、地域の保健医療サービス等、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

7. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1)「訪問介護計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から「訪問介護計画」を定めて、サービスを提供します。

- | | |
|------------------|-------------------------------|
| ① 身体介護 | (ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします) |
| ◇排泄介助 | トイレ・ポータブルトイレ・おむつ交換 |
| ◇食事介助 | 水分・摂食介助、特段の専門的配慮をもって行う調理 |
| ◇清拭、部分浴、全身浴、洗面介助 | 身体を拭く、手浴足浴、洗髪、シャワー・入浴、歯磨き介助 |
| ◇更衣介助 | 衣類の着脱の介助 |
| ◇体位交換、移乗、移動、 | 体位の変換、車いすへの移乗、車いす・歩行介助 |
| ◇外出介助 | 買い物・通院等の介助*介護保険で算定できない部分があります |
| ◇起床及び就寝介助 | 起床・就寝体位、ベッド移動、掛け物介助 |
| ◇服薬介助 | 薬の準備、服薬の介助 |
| ◇自立支援のための見守り的援助 | 安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等 |

② 生活援助 (ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除、相談等の生活の援助を行います)

◇掃除	ご利用者様の居室や卓上の掃除や整理整頓、ゴミ出し
◇洗濯	ご利用者様の衣類等の洗濯・乾燥・取り込み・収納
◇ベッドメイク	ご利用者様のベッドシーツ、布団カバー交換等
◇衣類の整理・被服の補修	ご利用者様の衣類の整理、被服のボタン付け、補修等
◇調理	ご利用者様の食事の一般的な調理、配下膳、後片付け
◇買い物、薬の受け取り	ご利用者様の日常品等の買い物、薬の受け取り

※ ご利用者様以外の方の居室や庭などの敷地の掃除、ご利用者様以外の方の洗濯・調理や買い物は原則として行いません。

※ 預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。ご利用者様の留守中のサービスの提供はできません。

(2) ご利用者様負担額 (別紙)

① 上記サービスの利用に対してのご利用者様負担額は別紙の訪問介護料金表のとおりです。

② 訪問介護料金にはサービス利用料と次の加算があります。

・ 初回加算、緊急時訪問介護加算・処遇改善加算

・ 特定事業所加算 (I) 《当事業所は特定事業所加算 (I) の算定要件 (体制要件、人材要件、重度者等対応要件) を満たしております。サービス利用料には特定事業所加算 (I) (所定単位数の 20% 加算) が含まれています》

※ 特定事業所加算とはサービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保やヘルパーの活動環境の整備、中重度者への対応などをおこなっている事業所についての加算

(3) サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、実費をいただきます。

① 「外出介助」においてホームヘルパーに公共交通機関等の交通費が必要な場合は、サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。

② 「買物」等においてホームヘルパーに交通費が必要な場合も、交通費をご負担いただきます。

・ 公共交通機関利用の場合・・・実費をいただきます。

・ 車使用の場合・・・ご利用者様宅から片道 3 km までの地域は、400 円いただきます。また、3 km を越す地域の場合は、その都度相談の上決定した金額をいただきます。

③ 介護保険給付の支給限度額を超えて訪問介護サービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご利用者様負担となります。

(4) ご利用者様負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記 (2)、及び (3) の①の料金・費用は、1 ヶ月ごとに計算しご請求しますので、原則として金融機関の口座から自動引き落としによりお支払いください。

(5) ご利用サービスのキャンセル、日時の変更等

利用計画日の事前にご利用者様の都合により、訪問介護計画で定めたサービスの利用をキャンセルまたは日時変更することができます。

ご利用のキャンセルの場合、サービス利用日の前日 17:00 までにご連絡ください。

ご利用計画日の前日までにご連絡がなく、当日になってご利用のキャンセルを依頼された場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合がございます。ただし、ご利用者様の体調不良等やむをえない場合には取消料はいただきません。

ご利用日の前日までに連絡があった場合	無料
ご利用日の前日までに連絡がなかった場合	キャンセルされたサービス内容のご利用者様負担額

サービス利用日時の変更の場合には、なるべく早く事業所までご連絡お願いいたします。変更の日時については、できる限りご利用者様のご希望に副えるよう調整いたしますが、副うことができない場合もございます。予めご了承ください。

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

サービス提供時に担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予めご利用者様に説明するとともに、ご利用者様及びそのご家族様等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いたします。

ご利用者様から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、サービス提供責任者等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

① 訪問介護サービスは、「訪問介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令は、すべて事業者が行います。ただ

し、実際の提供にあたっては、ご利用者様の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮いたします。

- ②サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話も使用させていただきます。
- ③心付けや贈り物、飲食のもてなしは御遠慮いたします。
- ④ペットはゲージに入れるまたはリードにつなぐ等のご協力をお願いいたします。
- ⑤職員への暴言、暴力、ハラスメント等の著しい不信行為は固くお断りいたします。

（３）サービス内容の変更

訪問時にご利用者様の体調等の理由で、訪問介護計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、ご利用者様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を請求いたします。

（４）禁止行為

ホームヘルパー（サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません）

- ①医療行為
- ②ご利用者様もしくはそのご家族の方等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ご利用者様もしくはそのご家族の方等からの金銭または物品、飲食の授受（
- ④ご利用者様のご家族の方等に対するサービスの提供
- ⑤飲酒・喫煙及び飲食（外出介助等において利用者の同意を得てご利用者様と一緒に飲食を行う場合は除きます）
- ⑥その他ご利用者様もしくはそのご家族の方等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

（５）秘密保持について

- ① 事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第３者の生命、身体に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第３者に漏らすことはありません。
- ② あらかじめご利用者様の同意を得た場合は、介護支援専門員等との連絡調整その他必要な場合に、個人情報を利用できるものとします。
- ③ 事業所は、これから地域で活躍する介護や看護の専門職の質の向上と人材確保のため、積極的に学生実習を受け入れており、その際にご利用者様及びご家族の個人情報を利用させていただくことがあります。

（６）災害時のサービス提供について

災害発生時サービス提供が困難となる場合があります。地震や集中豪雨、台風上陸、大雪等の自然災害が発生した場合、訪問時間の遅延やサービス提供が中止となる場合があります。可能な限りご連絡を差し上げるよう努力いたしますが、状況によっては連絡できない場合が有ります。

（７）賠償責任

本事業者は、賠償責任保険に加入しており、サービスの提供にあたってご利用者様の生命・身体・財産に損害を与えた場合にはその損害を賠償します。但し、事業者の故意又は過失によらない場合にはこの限りではありません。

９．サービス実施の記録について

（１）サービス実施記録の確認

- ・本事業所では、サービス提供した際には「介護サービス実績表」に実施日時及び実施したサービス内容等を記入し、ご利用者様の確認（確認印）をいただきます。
- ・本事業所では、毎月、介護サービス実績表を作成しご利用者様担当の居宅介護支援事業者に提出いたします。
- ・本事業所では、訪問介護計画及びサービス提供の記録はサービス終了後５年間保存します。

（２）ご利用者様の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令に基づいてご利用者様の記録や情報を適切に管理しご利用者様の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料等の諸費用は、ご利用者様のご負担となります。）

１０．事故発生時の対応方法

- （１）利用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、速やかに市町村、利用者家族、当該利用者に係る指定居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- （２）事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- （３）前項の損害賠償のために損害賠償保険に加入しています。８－（７）参照

1 1. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容体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、救急隊、ご家族、訪問看護、居宅介護支援事業者、サービス提供責任者等へ連絡いたします。

緊急連絡先名	連絡先	対応可能時間
①		
②		
③		

1 2. ご利用者様からの緊急時の連絡、相談、苦情等の受付窓口について

緊急時の連絡、利用料のお支払いや手続き等サービス利用に関するご相談、サービスに対する苦情やご意見、ご利用者様の記録等の情報開示の請求は以下で受付します。

受 付 窓 口		連絡先
☐ 介護主任	飯島 由紀子	月曜～土曜 9:00から17:00 045-913-3577 (上記の時間以外と日曜、祝日、12月29日～1月3日は留守電対応となります)
☐ 介護主任	武本 恵美子	
☐ 管理者・サービス提供責任者	青柳 かおる	

※他に下記機関窓口で苦情を申し立てることもできます。

◎横浜市都筑区福祉保健センター 高齢・障害支援課	TEL 045-948-2306
◎横浜市青葉区福祉保健センター 高齢・障害支援課	TEL 045-978-2479
◎横浜市港北区福祉保健センター 高齢・障害支援課	TEL 045-540-2325
◎横浜市 はまふくコール（横浜市苦情相談コールセンター）	TEL 045-263-8084
◎川崎市宮前区役所 高齢・障害課	TEL 044-856-3242
◎川崎市健康福祉局長寿社会部 高齢者事業推進課	TEL 044-200-2666
◎かながわ福祉サービス運営適正化委員会	TEL 045-311-8861
◎神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課（苦情相談）	TEL 045-329-3447

1 3. 虐待の防止のための措置

本事業所では、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、従業員に対し研修等を実施しています。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を1回/月に開催するとともに、その結果について周知・徹底します。
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 上記を適切に実施するため担当者(管理者)を置きます。

事業所はサービス提供中に、従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、速やかに市町村に通報します。

1 4. 身体的拘束等に関する事項

本事業では、利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行うことはありません。但し身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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。

1 5. 感染症の発生及び、まん延等に関する取り組みについて

本事業では、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底をするために、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）を実施します。

1 6. 業務継続に向けた計画等の策定について

本事業では、感染症や災害が発生した場合であっても、必要なサービスが継続的に提供できる体制を構築するために、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を実施します。

1 7. 研修

本事業所では、訪問介護員の質的向上を図るため研修の機会を設けています。

- (1) 新任研修：採用後1年未満 法人と組織の理解と業務の実際を学ぶ研修
- (2) 現任研修：在宅事業部の理念に沿った事業所運営に積極的に取り組むことができる研修
- (3) 訪問介護に必要な研修：個人情報、プライバシー保護、倫理規定、ハラスメント防止等の研修

18. 事業計画及び財務内容の閲覧について

本事業所では、事業運営の透明性の確保のため、ご利用者及びご家族様の求めに応じてその内容を開示します。

19. 第三者評価の実施状況 : 無し

令和 年 月 日

訪問介護サービスの提供の開始に際し、重要事項説明書について文書を交付し、説明しました。

説明者 氏名 _____

私は、重要事項説明書について交付、説明を受け、同意しました。

利用者 氏名 _____

上記代理人または立会人

氏名 _____ (続柄 _____)

(注)「立会人」欄には、本人とともに契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場に立って事業者との連絡調整等を行える方がいる場合に記載してください。なお立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。