

## 指定訪問介護 重要事項説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「横浜市指定居宅サービスの事業の人員、設備、運営等の基準に関する条例(平成24年横浜市条例34号)」第9条の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### 1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

法人の名称	特定非営利活動法人 かながわ福祉保健学院
代表者名	理事長 渡邊 靖
所在地	神奈川県横浜市緑区長津田 6-11-22
電話・FAX	TEL 045-989-2650 FAX 045-989-2652
法人設立年月日	平成23年3月8日

### 2 利用者に対するサービス提供を実施する事業者について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名	ささゆりホームヘルプサービス
所在地	横浜市緑区長津田6-11-22
指定事業所番号	1473301974
管理者	星野 嘉美
連絡先	TEL 045-989-3021 FAX 045-989-3022
サービス提供地域	横浜市緑区・青葉区・都筑区
併設事業所	ささゆりデイサービス長津田事業所

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護者に対し、事業所の介護福祉士、訪問介護員研修の修了者等が、利用者の居宅において入浴、排泄、食事の介護、その他の生活全般にわたる世話又は支援等の適切な訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	要介護者等となった場合においても、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、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、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又は向上を目指す。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

月曜日から金曜日まで	9:00 ~ 18:00
土・日・祝日及び12月30日から1月3日まで休業	

(4) サービス提供可能な日と時間帯 \*下記以外は応相談

サービス提供日	(月)~(日) 但し12月30日~1月3日を除く
サービス提供時間	9:00 ~ 18:00

3 事業所の職員体制等

職 種	従事するサービス種類、業務	人 員
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1名
サービス 提供 責任者	1 指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者への訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 訪問介護員に対する技術指導等のサービス内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業所と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標を支持するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常勤 2名  非常勤 2名

訪問介護員	<p>1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。</p> <p>2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。</p> <p>3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。</p> <p>4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。</p>	非常勤 35名
-------	--	------------

### 3 提供するサービス内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅会議支援事業所が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。」
身 体 介 護	食事介助	食事の介助を行います。
	口腔ケア	歯磨き うがい 義歯洗浄などを行います。
	入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(体を拭く)、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の行為の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等への移乗の介助を行います。
	通院・外出介助	買い物同行・通院同行を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	<p>○利用者と一緒に手助けしながら行う調理(安全確認の声かけ、秘湯の確認を含む)を行います。</p> <p>○入浴、行為等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む)を行います。</p> <p>○ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ(声かけや見守り中心に必要な時だけ介助)を行います。</p> <p>○排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます(介護は必要時だけで、事故が無いように常に見守る)</p> <p>○車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</p>

		○洗濯物を一緒に干したり畳んだりすることにより自立支援を促すと共に、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。 ○認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理等を行うことにより、生活歴の喚起を促します。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	ベッドメイク	利用者のベッドや布団の整え等、行います。

## (2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預金通帳、証書、書類などの預り
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除等）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## ◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

### ① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・自家用車の洗車・清掃等
- ・病院内の介助

### ② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・草むしり
- ・花木の水やり
- ・犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具・電気器具との移動、修繕、模様替え

- ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・室内外の家屋の修理、ペンキ塗り
- ・植木の剪定等の園芸
- ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 保険給付範囲外のサービス利用を当事業所でご希望される場合は、別契約となり、15分当り540円の利用者自己負担となります(草むしり、雪かきは別料金)。また居宅介護支援事業所又は市町村にご相談されるという方法もあります。

#### 4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が通常の事業の実施地域以外の場合、運営規定の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	利用前日までに申し出があった場合	無料
	利用前日までに申し出がなかった場合	利用料相当額の50%
※但し利用者の病状の急変や入院等の場合にはキャンセル料は請求いたしません		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります	
④ 通院外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします	

#### 5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします</p> <p>イ 上記に係る請求書は、月末で締め、翌月15日以降に利用者宛にお届け（郵送）します</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 自動口座引き落とし・・・ご指定の金融機関の口座から毎月27日（金融機関が休業日の場合は翌営業日）となります</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、翌月の請求書と合わせて領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります）</p>

※ 利用者負担額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。

※ 支給限度額を超える場合、その超えた分については、全額自己負担となります。

※ 上記の利用者負担金は「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分（8割又は9割）を請求することになります。

※ 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から3ヶ月分以上遅延した場合には、事業所は1ヶ月以上の相当な期間を定めてその支払いを催告し、期間満了までに支払わないときに限り、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに問う事業所にお知らせください。
- (2) 利用者に係る居宅介護支援事業所が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画書」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (3) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

## 7 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 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。
- (2) 苦情解決体制を整備しています。
- (3) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者(現に擁護している家族・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、これを市町村に通報します。

## 8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>1. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業所は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業所における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」と遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業所及び事業所の使用する者(以下「従業者」という)は、サービス提供をするうえで知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業所は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
----------------------------------	--

<p>2. 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業所は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業所は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む)については、管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p>
-----------------------	--

## 9 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

<p>家族等緊急連絡先</p>	<p>氏名 住所 電話番号 携帯電話 勤務先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
<p>主治医</p>	<p>医療機関名 氏名 電話番号</p>

## 10 事故発生時の対応方法について



利用者に対するして訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

市町村（保険者）の窓口 ○横浜市健康福祉局 介護事業指導課	所在地 横浜市中区港町1-1 電話番号 045-671-3413 FAX 045-681-7789
居宅介護支援事業所	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

## 11 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から掲示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 12 心身状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業所が開催するサービス担当者会議等を通じて、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又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

## 13 居宅介護支援事業所等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業所及び保険医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業所に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業所に送付します。

## 14 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業所に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。交付に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。

## 15 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制及び手順



- ① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
- ・苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、直ちに状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
  - ・相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定する。
  - ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。
- (時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する)
- ・相談担当者は、記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

(2) 苦情申し立ての窓口

お客様相談窓口 (当法人)	電話番号 : 045-989-2650 Fax番号 : 045-989-2652 担当 : 堤 明彦 対応時間 : 午前9時から午後6時
横浜市福祉調整委員会 事務局 (健康福祉局相談調整課)	所在地 : 神奈川県横浜市中区港町1-1 電話番号 : 045-671-4045 Fax番号 : 045-681-5457 利用時間 : 平日 午前9時から午後5時
神奈川県国民健康保険 団体連合会 介護保険課 介護苦情係	所在地 : 神奈川県横浜市西区楠町27番地1 電話番号 : 045-329-3447 利用時間 : 平日 午前8時30分から午後5時15分
横浜市健康福祉局 高齢保健福祉部 介護事業指導課	所在地 : 神奈川県横浜市中区本町6丁目50番地10 電話番号 : 045-671-3461 Fax番号 : 045-550-3615 利用時間 : 平日 午前8時30分から午後5時15分

横浜市緑区 高齢・障害支援課	所在地 : 神奈川県横浜市緑区寺山町118番地 電話番号 : 045-930-2315 Fax番号 : 045-930-2310 利用時間 : 平日 午前8時45分から午後5時00分
横浜市青葉区 高齢・障害支援課	所在地 : 神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町31番地4 電話番号 : 045-978-2479 Fax番号 : 045-978-2427 利用時間 : 平日 午前8時45分から午後5時00分
横浜市都筑区 高齢・障害支援課	所在地 : 神奈川県横浜市都筑区茅ヶ崎中央32番1号 電話番号 : 045-948-2313 Fax番号 : 045-948-2490 利用時間 : 平日 午前8時45分から午後5時00分

(3) 提供するサービスの第三者評価は実施していない。

訪問介護サービス 料金表  
(令和6年6月～)

2級地 11.12円

訪問介護費(1回につき) 特定事業所加算Ⅱ	単位数	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)	
身体介護が中心である場合 (1) 所要時間20分未満の場合	179	199	398	597	
(2) 所要時間20分以上30分未満の場合	268	298	596	894	
(3) 所要時間30分以上1時間未満の場合	426	474	947	1421	
(4) 所要時間1時間以上の場合	624	694	1388	2082	
(4)に所要時間1時間から計算して 所要時間30分を増すごと	90	100	200	300	
生活援助が中心である場合					
(1) 所要時間20分以上45分未満の場合	197	219	438	657	
(2) 所要時間45分以上の場合	242	269	538	807	
※身体介護を行った後に引き続き要時間20分以上の生活援助を行った場合(所要時間20分から計算して25分を増すごとに) 195単位を限度とする。	72	80	160	240	
※緊急時訪問介護加算	100	112	223	334	1回につき
初回加算	200	223	445	668	1月につき
2人の訪問介護員等による訪問介護を行った場合	所定単位数×200/100				
早朝・夜間、深夜の訪問介護の場合					
(1) 夜間(午後6時から午後10時)・早朝(午前6時から午前8時)	所定単位数×25/100を加算				
(2) 深夜(午後10時～午前6時)	所定単位数×50/100を加算				
介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	(介護報酬総単位数 × 24.5%) × 11.12				

特定非営利活動法人かながわ福祉保健学院 ささゆりホームヘルプサービス