

# 重要事項説明書（指定訪問介護）

令和6年 4月 1日現在

## 1 事業者概要

事業者名	社会福祉法人 横浜太陽会
所在地	横浜市南区大岡5丁目13番15号
連絡先	電話：045-742-0625 FAX：045-742-3371
代表者名	理事長 島村 和子
法人事業	(1) 第1種社会福祉事業 特別養護老人ホームの経営 (2) 第2種社会福祉事業 ・老人デイサービス事業の経営 ・老人短期入所の経営 ・老人介護支援センターの経営 ・小規模多機能型居宅介護事業の経営 ・老人居宅介護等事業の経営 ・障害福祉サービス事業の経営 ・生計困難者に対してその住居で衣食その他日常の生活必需品若しくはこれに要する金銭を与え又は生活に関する相談に応ずる事業 ・特定相談支援事業の経営 (3) 公益事業 ・居宅介護支援事業の経営 ・地域包括支援センターの経営 ・地域ケアプラザにおける地域活動、交流の事業 ・サービス付き高齢者向け住宅の経営 ・栄養ケアステーションの経営 ・特定福祉用具販売事業 ・福祉用具貸与事業 ・特定介護予防福祉用具販売事業 ・介護予防福祉用具貸与事業

## 2 事業所概要

### ① 事業所情報

事業所名	訪問介護ステーション 白朋苑
所在地	横浜市南区大岡5丁目14番21号
連絡先	電話：045-315-7091 FAX：045-315-5518
管理者名	米谷 恭子
介護保険指定番号	1470502657

サービス提供地域	南区 港南区：上大岡東1～3丁目、上大岡西1～3丁目 港南1～3丁目、最戸1～2丁目、大久保1～3丁目 東芹が谷、芹が谷1～2丁目、東永谷1～3丁目 磯子区：岡村1～8丁目、汐見台1～3丁目、磯子6～7丁目 ※サービス提供地域外の方はご相談ください
併設サービス	定期巡回随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護

## ② 営業日・営業時間

営業日	月曜日から金曜日（祝日も営業しております） ※12月29日から1月3日はお休みです
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで
サービス提供日	月曜日から日曜日（祝日も営業しております）
サービス提供時間	午前8時00分から午後8時00分まで

## ③ 職員体制

職種	業務内容	人員数		
		常勤	非常勤	合計
管理者	以下を実施します ・従業者及び業務の管理 ・従業者に対する法令、規定を遵守させるために必要な指揮命令	1名 (兼務)	0名	1名
サービス提供責任者	以下を実施します ・指定訪問介護の利用申し込みにかかる調整 ・訪問介護計画書の作成並びに利用者等への説明、交付 ・指定訪問介護実施状況の把握及び訪問介護計画書の変更 ・利用者の状態変化やサービスに関する意向の定期的な把握 ・サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者との連携 ・訪問介護員等に対する利用者の援助目標及び援助内容の指示 ・訪問介護員等に対する利用者の状況についての情報伝達 ・訪問介護員等による業務実施状況の把握 ・訪問介護員等の業務管理 ・訪問介護員等に対する研修、技術指導等 ・その他サービス内容の管理について必要な業務	2名 (兼務)	0名 (兼務)	2名

訪問介護員	以下を実施します ・訪問介護計画書に基づく日常生活を営むのに必要な指定訪問介護サービスの提供 ・適切な介護技術によるサービス提供のためサービス提供責任者が行う研修や指導等の受講 ・利用者の心身の状況等についてサービス提供責任者への報告	2名 (兼務)	3名 (兼務) 12名 (専従)	17名
-------	--	------------	---------------------------	-----

#### ④ 事業目的・運営方針

事業目的	社会福祉法人横浜大陽会が開設する訪問介護ステーション白朋苑（以下「事業所」という）が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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者等（以下「訪問介護員等」という）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。
運営方針	事業所の訪問介護員等は要介護者の心身の特性を踏まえて、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援助を行います。 指定訪問介護の実施にあたっては地域との結びつきを重視し、市区町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の居宅サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、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の密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

### 3 利用料金

#### ① 介護給付費支給対象サービス利用者負担額【別紙参照】

サービスに要した費用の1割または2割または3割。ただし、市区町村から居宅介護等利用者負担減額の決定を受けている場合は減額後の額。

利用者の身体的理由により1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合等であって、同時に2人の訪問介護員によってサービスを提供した場合は、2人分の料金をいただきます。

#### ② キャンセル料金

- ・利用日の前日17時までにご連絡いただいた場合は無料
- ・利用日の前日17時までにご連絡がなかった場合ヘルパー給与の60%キャンセルをされる場合は至急事業所までご連絡ください。

#### ③ 利用料金等のお支払い方法

毎月月末締めとし、当該月分のご利用料金を翌月15日までに請求しますので、27日（祝休日の場合は直前の平日）に銀行（郵便局）引き落としでお支払いください。

#### 4 サービス内容

① 提供するサービス内容は下記のとおりで、訪問介護計画書に沿ってサービスを提供します。

サービスの種類	サービス内容
身体介護	着脱・排泄・体位交換・入浴・清拭・身体整容・食事介助・口腔ケア・外出介助・買い物同行・自立支援のための見守りの支援・その他制度に準ずる内容
生活援助	調理・洗濯・掃除・整理整頓・買い物代行・その他制度に準ずる内容
身体生活	身体介護の前後に生活援助を行う場合

② 以下のサービス内容は介護保険制度上提供できません。

- ・医療行為、医療的判断や相談業務（緊急時などはこの限りではありません）
- ・利用者以外の洗濯、調理、買い物、布団干しなど
- ・利用者が使用していない部屋の掃除（排泄等で使用した場合はこの限りではありません）
- ・草むしり、植木の剪定、草木の水やり、ペットの世話、大掃除、窓ガラス磨き、床のワックスがけなど
- ・来客の応対（お茶や食事の手配など）
- ・特別な手間をかけて行う調理（おせち料理など）
- ・金銭管理、銀行の引き落としや振込みなど（ただし買い物等に伴う少額の取り扱いなどは出納帳などを利用して管理します）

#### 5 サービスの利用に関する留意事項

① サービス実施時の留意事項

- ・指定訪問介護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）は無償で使用します。
- ・利用者が病気やけがなどで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果体調が悪い場合は、サービスの変更又は中止となる場合があります。
- ・指定訪問介護サービス利用中に体調が悪くなった場合は中止する場合があります。その場合は家族又は緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。
- ・利用者に他の利用者の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症等）が明らかになった場合は速やかに事業所へ申告してください。治癒するまで利用をお断わりする場合があります。
- ・大切なペットを守るため、また職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合があります。

② 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は利用者に対する指定訪問介護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。

- ・利用者又はその家族等からの高価な物品等の授受
- ・利用者の家族等に対する指定訪問介護サービスの提供

- ・飲酒及び喫煙
- ・利用者又はその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ・その他利用者又はその家族等への迷惑行為

### ③ 提供拒否の禁止

利用者からの指定訪問介護の申し込みに対しては、事業所の現員からは利用申込みに応じきれない場合又は通常の事業実施地域外からの申込者に対して適切なサービスを提供することが困難である等の正当な理由がない限り、提供を拒否することができません。

### ④ サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用者にかかる居宅介護支援事業所への連絡、その他必要な措置を速やかに講じるものとしします。

### ⑤ 受給資格等の確認

サービス提供を開始する際には、介護保険被保険者証の提示を受け被保険者資格等の確認を行います。

### ⑥ 身分証の携行

訪問介護員等は利用者が安心してサービスの提供を受けられるよう身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

### ⑦ 緊急時の対応

事業所におけるサービス提供中に利用者に容態の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者など関係各位へ連絡します。

また、天災時（地震、台風、その他災害時）は公共交通機関の不通、遅延により訪問の中止や訪問日時の変更をお願いすることがあります。

### ⑧ 事故発生時の対応

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、家族、居宅介護支援事業所、市区町村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。

### ⑨ 守秘義務

事業所の職員は業務上知り得た利用者及び家族に関する個人情報を正当な理由なく第三者に開示及び漏洩することはありません。

### ⑩ 高齢者虐待防止

事業所は利用者等の人権擁護・虐待防止のために次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・研修を通じて従業員の人権意識の向上に努めます
- ・利用者及び家族からの苦情処理体制の整備に努めます

- ・その他虐待防止のために必要な措置を講じます

サービス提供中に事業所従事者又は養護者（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、速やかにこれを市区町村に通報するものとします。

事業所は虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）の定期的な開催及び従業員に対する結果の周知徹底を図ります
- ・虐待の防止のための指針を整備します
- ・従業員に対する虐待の防止のための研修を定期的実施します（年1回以上）
- ・上記措置を適切に実施するための担当者を設置します

#### ⑪ 身体的拘束等の適正化に関する事項

事業所は、利用者又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、身体的拘束を行いません。

事業所が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。

#### 6 居宅介護支援事業者等との連携

事業所は利用者に対して指定訪問介護サービスを提供するにあたり、居宅介護支援事業所の介護支援専門員及びその他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

#### 7 勤務体制の確保等

① 事業所は利用者に対し適切なサービスを提供できるよう従業員の勤務体制を定めています。

② 事業所は従業員の資質向上のために次のとおり研修の機会を確保します。

- ・採用時研修 採用後1か月以内
- ・定期的研修 年12回

#### 8 サービス終了

以下の事由が生じた場合、サービス終了となります。

- ・要介護認定により利用者の心身の状態が要支援又は自立と判断された場合
- ・利用者及び家族の故意又は重大な過失（職員へのハラスメント等）により契約の継続が困難な場合
- ・事業所のやむを得ない事情による契約の継続が困難な場合
- ・利用者が亡くなった場合

#### 9 契約解除

- ・事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者や家族等に対し社会通念を逸脱する行為を行った場合は、文書で通知することで利用者は即座に契約を解約することができます。
- ・利用者又は利用者の代理人がサービス利用料金の支払いを1か月以上遅延し、料金の支払

いを催告したにもかかわらず7日以内に支払われない場合や、事業所や事業所の従業員に対して契約を継続し難いほどの不信行為を行い信頼関係が失われた場合は、文書で通知することで事業所におけるサービス提供を即座に終了させていただく場合があります。

## 1 0 第三者評価実施状況

実施しておりません。

## 1 1 サービス提供に関する相談・苦情の受付について

### 【お客様相談窓口】

担当者	管理者 米谷 恭子
受付日時	月曜日から金曜日（年末年始を除く） 午前8時30分から午後5時30分
電話	045-315-7091

### 【行政機関その他受付機関】

南区	南区役所 高齢・障害支援課	所在地 電話 FAX	横浜市南区浦舟町2-33 045-341-1136 045-341-1144
港南区	港南区役所 高齢・障害支援課	所在地 電話 FAX	横浜市港南区港南4-2-10 045-847-8454 045-845-9809
磯子区	磯子区役所 高齢・障害支援課	所在地 電話 FAX	横浜市磯子区磯子3-5-1 045-750-2490 045-750-2540
横浜市	横浜市健康福祉局 介護事業指導課	所在地 電話 FAX	横浜市中区本町6-50-10 045-671-2356 045-550-3615
神奈川県	国民健康保険団体連合会 介護苦情相談係	所在地 電話	横浜市西区楠町27-1 045-329-3447