横浜市介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業
 (横浜市訪問介護相当サービス・横浜市訪問型生活援助サービス)
 重要事項説明書

1. 法人事業者の概要

法人名称	特定非営利活動法人 ワーカーズ・コレクティブ たすけあい磯子
代表者	小川 厚子
所在地・電話	〒235-0045 横浜市磯子区洋光台4-6-8 電話番号 045-834-3119 FAX番号 045-342-5019
設立年月日	1991年6月1日
事業所番号	神奈川県指定 1470700293号
業務概要	訪問介護事業 第1470700293号 居宅介護支援事業(たすけあい磯子介護支援センター) 第1470700335号 地域密着型通所介護(デイサービステディの家) 第1470701515号 障害者総合支援事業(居宅・同行援護・移動支援) 第1410700122号 第1460700279号 自主事業(にじの会)・横浜市産前産後ヘルパー派遣事業

2. 事業所の概要

事業所の名称	たすけあい磯子
サービスの種類	横浜市訪問介護相当サービス・横浜市訪問型生活援助サービス
所在地・電話	〒235-0045 横浜市磯子区洋光台4-6-8 TEL 045-834-3119 FAX 045-342-5019
事業所番号	第1470700293号
管理者	森 和泉
営業日・営業時間	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 祝祭日及び夏季休暇(8/13～8/16)・年末年始(12/29～1/3)を除く
サービス提供時間	月曜日～日曜日 午前8時～午後6時 時間外・休日のサービス提供は相談に応じる
サービス提供地域	横浜市磯子区・港南区一部(港南台1丁目、3丁目、7丁目、日野中央3丁目、 笹下3丁目、4丁目、6丁目)

3. 事業所の職員体制

管理者 1名（常勤兼務）

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

サービス提供責任者 常勤2名 非常勤2名（兼務）

- ① サービス提供責任者は指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。
- ② 訪問介護計画書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訪問介護計画を交付します。また実施状況の把握及び訪問介護計画書の変更を行います、
- ③ 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。
- ④ 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。
- ⑤ 担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。
- ⑥ 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します
- ⑦ 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。

訪問介護員 常勤3名 非常勤39名（兼務）

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

事務職員 常勤1名 非常勤4名（兼務）

介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。

4. 事業の目的と方針 巻末運営規定に準ずる

5. サービス内容

サービス内容については「サービス内容確認票」により利用者の希望を確認したうえで実施します。

サービスの内容	提供できるサービスの内容
横浜市訪問介護相当サービス	《身体介護》 利用者の身体に直接接して行う介助、または日常生活動作能力や意欲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。 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・入浴介助・体位交換・服薬介助・外出介助など。 《生活援助》 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。 調理・洗濯・掃除・買い物・薬の受け取り・衣類の整理など
横浜市訪問型生活援助サービス	上記《生活援助》のサービスのみ

《提供できないサービス》

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 主として家族の利便に関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かかわる洗濯、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・清掃など
- ② 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。
- ③ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
 - ・家具・電気器具等の移動・修繕・模様替え
 - ・大掃除、窓ガラス磨き、床のワックスがけ
 - ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
 - ・植木の剪定等の園芸
 - ・正月、節句のために特別な手間をかけて行う調理等
- ④ 身体介護
 - ・医療行為
 - ・話し相手
 - ・理美容
 - ・趣味趣向のための外出介助、入院のための外出介護
- ⑤ 生活援助
 - ・預金の引き出し。クレジットカード等のお預かり

5. サービス提供の確認

- ① サービスを提供した際には、訪問時に介護記録システムにてヘルパーの入退出、介護記録を電子データとして当事業所で管理保管させていただきます。ご自宅に IC タグを置かせていただきます。
- ② たすけあい磯子は居宅介護ケアプランの内容に沿ってサービス提供状況などに関する「訪問介護計画書」を作成し、利用者に説明の上交付するとともに、居宅介護支援事業者に提出します。一定期間ごとに状況により見直しを行い、必要に応じて「訪問介護計画書」の変更を行います。
- ③ たすけあい磯子は前述の「サービス提供記録」その他の記録を作成後 5 年間は適正に保管します。

6. サービス提供責任者等

サービス提供責任者（管理者・サービス提供責任者）は次の通りです。

なお、サービスについてのご相談やご不満がある場合にはどんなことでもお寄せください。

管理者	森 和泉
担当サービス提供責任者	

7. サービス利用料及び利用者負担

- ① サービスを利用した場合の「基本利用料」は介護保険の法定利用料に基づく金額となり、原則としてご本人の負担割合証に応じた基本利用料の 1 割または 2 割 3 割の負担となります。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。

- ② 介護保険外のサービスとなる場合には訪問介護計画書を作成する際に説明の上利用者の同意を得ることになります。
- ③ 通常のサービス提供地域以外の地域については通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した交通費の実費が必要となります。

サービス内容	A 単位数	B 処遇改善 加算Ⅱ A×22.4%	C 単位合計 A+B	費用総額 E×11.12	利用者 負担金 (1割)	利用者 負担金 (2割)	利用者 負担金 (3割)
訪問型独自サービスⅠ 週1回	1,176	263	1439	16,001	1,601円	3,202円	4,803円
訪問型独自サービスⅡ 週2回	2,349	526	2875	31,970	3,197円	6,394円	9,591円
訪問型独自サービスⅢ 週3回	3,727	835	4562	50,729	5,073円	10,146円	15,219円
交通費(サービス地域外のみ)	☒ 不要 ☐ 必要						
総計							

※端数は前後する可能性があります。

サービス内容	A 単位数	費用総額 A×11.12	利用者負担金 (1割)	利用者負担金 (2割)	利用者負担金 (3割)
生活援助サービスⅠ 週1回	1,058 単位	11765	1,177円	2,353円	3,530円
生活援助サービスⅡ 週2回	2,114 単位	23508	2,351円	4,702円	7,052円
生活援助サービスⅢ 週3回	3,354 単位	37296	3,730円	7,459円	11,189円
交通費(サービス地域外のみ)	☒ 不要 ☐ 必要				
総計					

※算定根拠 単位×地域加算(11.12)

- ④ 初回加算 200 単位
新規に居宅サービス計画書を作成したご利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合、または他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ⑤ 当月の利用者負担額及びその他サービスの利用料金合計額の請求書を、翌月 10 日までに利用者へ送付するものとします。
- ⑥ 利用者負担金はご指定金融機関の口座から「横浜銀行浜銀ファイナンス利用料口座振替サービス」を利用し、翌月 27 日にご指定金融機関の口座から引き落としされます。

8. キャンセルについて

サービスの利用の中止をする際には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。また訪問介護員は留守宅の訪問は出来ません。居宅を留守にする場合も前日までにご連絡ください。

連絡先 (TEL) 045-834-3119 (FAX) 045-342-5019

9. サービス提供について その他

- ① ヘルパーの交代を希望される場合にはできる限り対応しますので前記のサービス提供責任者までご相談ください。
- ② サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため次の事項にご留意ください。
 - ・ヘルパーは医療行為や年金等の金銭の取扱いはいたしかねますのでご了承ください（生活援助として行う買い物等に伴う小額の金銭の取扱いは可能です）
 - ・ヘルパーは介護保険制度上、利用者（要介護者）の介護や家事の準備等を行う事とされています。家族の方の食事の準備など、それ以外の業務については介護保険外のサービスとなりますので、ご了承ください。
 - ・ヘルパーに対する贈り物や食事等のもてなしは、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。
 - ・個人情報保護法上、訪問介護員などの住所、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。
 - ・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時はできる限り早めに担当の地域包括支援センター並びに介護支援専門員又は当事業支所の担当者へご連絡ください。
 - ・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。
 - ・感染症の発生を予防または感染リスクを防ぐため、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。
 - ・訪問途中の事項等により訪問困難な場合、事業所より利用者宅へ連絡し、最善の処置を取ります、その場合、別のヘルパーがお伺いする場合があります。
 - ・下記の行為はハラスメントに該当する可能性があり介護サービス契約を解除することができます。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

10. 第三者評価について

実施無し

介護サービス情報の公表制度 利用者評価受審 令和5年(2023年)7月27日

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

11. 従事者の研修について

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。

採用時研修 採用後 6か月以内

必修研修

- ・倫理と法令遵守・個人情報保護法・感染症・虐待防止のための研修・認知症及び認知症ケアに関する研修
- ・接遇・非常災害時の対応に関する研修・緊急時の対応に関する研修・ハラスメントに関する研修
- ・プライバシー保護の取り組みに関する研修・身体拘束排除のための取り組みに関する研修
- ・事故発生または再発防止に関する研修・介護予防及び要介護度進行予防に関する研修
- ・救命救急／2年に1回・虐待・認知症）は年間スケジュールに入れて実施

個別研修年間計画をたて実施

12. ハラスメントについて

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

13. 虐待防止について

事業者は利用者等の人権の擁護・虐待防止のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する委員会と担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者 小川 厚子

② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

③ 虐待防止のための指針の整備をしています。

④ 従業者に対して虐待を防止するための研修を年1回以上実施しています。

⑤ サービス提供中に当該事業所従業者または養護者（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、これを市町村に通報します。

14. 感染対策の強化

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

②事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

③事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設置し定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

④事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

⑤従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

15. 事業継続計画の策定等

①感染症や非常災害の発生時において、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従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるように、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

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。

16. 身体拘束に関する事項

（身体拘束に関する事項）

①利用者又は他の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、身体拘束を行わないものとする。

②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するものとする。

17. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ・事業者は利用者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・介護関係事業者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」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとする。
- ・事業者及び従業員はサービス提供をする上で知り得た利用者及び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
- ・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
- ・事業者は従業員に業務上知りえた利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員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員との雇用契約の内容としています。

個人情報の保護について

- ・事業者は、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ぬ。また利用者の家族の個人情報についても、あらかじ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ぬ。
- ・事業者は利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもののほか、電磁的記録を含む）については、善良な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する。
- ・事業者が管理する情報については利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとする（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります）

18. 緊急時対応について

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、緊急対応カードに沿って、速やかに担当のケアマネジャー、指定の主治医及び協力医療機関、家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。対応時間については基本的に月～金、営業時間内とする。

19. 事故発生時の対応について

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、関係医療機関、市区町村等への連絡を行なうなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。（保険一覧巻末）

20. 苦情相談窓口

サービス提供に関する苦情や相談は事務所で対応いたします。

事業所相談窓口	電話番号 045-834-3119 代表 小川 厚子
---------	-------------------------------

次の公的機関においても苦情申し出等ができます。

磯子区高齢障害支援課	横浜市磯子区役所 TEL 045-750-2494
港南区福祉保健センター	港南区役所 TEL 045-847-8495
横浜市福祉調整委員会事務局	横浜市役所健康福祉局 相談調整課 TEL 045-671-4045
はまふくコール	横浜市高齢者施設等苦情相談等受付窓口運営事業 045-263-8084
神奈川県国保連苦情相談直通ダイヤル	TEL 045-329-3447

令和 年 月 日

事業者は、サービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項について説明を行い、交付しました。

説明者 _____ 印

私は重要事項説明書により、事業者から重要事項について説明を受け、その内容に同意し、交付を受けました。

利用者 _____ 印

立会人 _____ 印

事業者 所在地 横浜市磯子区洋光台 4-6-8
法人名 特定非営利活動法人ワーカーズ・コレクティブたすけあい磯子
事業所名 たすけあい磯子
管理者 森 和泉