

# 第1号事業（横浜市訪問介護相当サービス）・訪問介護サービス

## 重要事項説明書

＜令和7年5月14日現在＞

この第1号事業（横浜市訪問介護相当サービス）・訪問介護サービス重要事項説明書は、当事業所の運営規程の概念や勤務体制、その他重要事項を記したものです。利用者またはその代理人（ご家族等）に対してこの文章を交付しご説明申し上げることは事業者の義務として法令上規定されています。

### 1. 当社の概要

法人名	紅雀介護サービス合同会社
法人種別	営利法人
法人所在地	神奈川県横浜市保土ヶ谷区天王町1丁目17番地6 セリー二F 1階
代表者	代表社員 上野和也
連絡先番号	TEL:045-620-4156 FAX:045-620-4157
設立年月日	令和1年12月3日
資本金	100万円
事業内容	介護保険法に基づく居宅サービス事業、介護予防サービス事業、第1号事業、障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス事業、相談支援事業、地域生活支援事業

### 2. サービスを提供する事業所の概要

事業所名	紅雀の和音 訪問介護				
所在地	神奈川県横浜市保土ヶ谷区天王町1丁目17番地6 セリー二F 1階				
事業開始年月日	令和2年4月1日				
電話番号	045-620-4156				
FAX番号	045-620-4157				
電子メール	info@benisuzume.com				
ホームページURL	<a href="https://benisuzume.com/">https://benisuzume.com/</a>				
事業所番号	1470301696				
サービスを提供する地域	横浜市保土ヶ谷区、西区、中区、南区、				
損害賠償責任保険加入先	「介護保険・社会福祉事業者総合保険」あいおいニッセイ同和損害保険株式会社へ加入				
管理者名	上野和也				
職員体制	職種	常勤	非常勤	計	
	管理者	1人	0人	1人	
	サービス提供責任者	3人	0人	3人	
	サービス従事者	介護福祉士	1人	11人	12人
		実務者研修	0人	3人	3人
初任者研修		1人	1人	2人	
その他	0人	1人	1人		

営業日・ 営業時間※ (受付相談時間)	月～金 (土日・祝祭日および12月29日から1月3日までを除きます。) 午前9時から午後6時まで
サービス提供 時間帯	月～金・土・日・祝祭日 午前8時から午後8時まで

※上記、営業日および営業時間外においても、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制となっております。

### 3. 職務内容

管理者	管理者は、事業所の従業者の管理および業務の管理を一元的に行います
サービス 提供責任者	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、訪問介護計画および介護予防訪問介護計画の作成等を行います
訪問介護員 等	訪問介護員は、指定訪問介護等の提供にあたります。

### 4. 事業所の運営方針

- 事業所は、利用者の心身の特徴を踏まえて、その有する能力に応じ、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、入浴、排泄、食事の介助、その他の生活全般にわたる援助を行い、生活の質の向上を目指した在宅生活が維持できるよう支援いたします。
- 事業所は、自立支援の理念にもとづき、ご利用者が自立生活していくために、ご本人の能力に応じて、ご本人にできることは可能な限りしていただくことで、身体能力の維持向上を図るという介護本来の理念を実践いたします。
- 事業所は、自立支援のための介護とは、生活動作を通じて行うリハビリテーションを意味していると考え、ご本人の残存機能、能力を考慮して生活意欲を向上できるようアプローチしていく支援を行います。

### 5. 事業の目的

紅雀介護サービス合同会社が開設する「紅雀の和音 訪問介護」が行う指定訪問介護、指定介護予防訪問介護、指定横浜市訪問介護相当サービスの事業の適正な運営を確保するために人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者が、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護等を提供することを目的とします。

### 6. サービス内容

身体介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 食事介助、入浴介助、排泄介助、清拭、体位交換等、ご利用者の身体に直接接触して行う介助並びに、これを行うために必要な準備および後片付け。</li> <li>● ご利用者の日常生活動作能力や意欲の向上の為にご利用者と共</li> </ul>
------	---

	<p>に行う自立支援の為のサービス。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● その他、専門的知識・技術をもって行うご利用者の日常生活上・社会生活上の為のサービス。</li> </ul>
生活援助	<p>調理、清掃、洗濯、買い物等、身体介護以外のご利用者本人の日常生活の援助であり、ご利用者が単身、ご家族が障害・疾病などの為、ご本人やご家族が家事を行う事が困難な場合にご利用できます。</p> <p><b>※次のような行為は生活援助に含まれません。</b></p> <p>① 商品の販売・農作業等生業の援助的な行為</p> <p>② 直接本人援助に属しないと判断される行為</p> <p>例) ご利用者以外の方に係わる洗濯、調理、買物、布団干し、主としてご利用者が使用する居室等以外の掃除、来客の対応（お茶、食事の手配等）自家用車の洗車清掃等</p> <p>③ 日常生活の援助に該当しない行為</p> <p>例) 草むしり、花木の水やり、ペットの世話等、家具・電気器具等の移動、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・節句等の為に特別な手間をかけて行う料理等</p>

## 7. 利用料金

サービス利用料	厚生労働省の定める公定料金のとおり（別紙料金表参照）
交通費	<p>前記2に記載するサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域へ訪問する場合は、交通費の実費を頂くことがあります。なお、自動車または原動機付自転車を使用した場合の交通費は、次の額をお支払い頂きます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一 自動車は、通常実施地域を越えてから往復で1kmにつき20円</li> <li>二 原動機付自転車は、通常実施地域を越えてから往復で1kmにつき10円</li> </ul>
料金のお支払方法	<p>郵便局または銀行の口座からの自動引落にてお支払いいただきます。（引落手数料無料）</p> <p>※ご指定の金融機関の口座から毎月26日（同日が土日祝日の場合、翌営業日）に引落しいたします。</p> <p>※自動引落の申込みを頂いた後、場合により1～3ヶ月間手続きの関係上引落しにならない場合がございます。その場合、請求書をご郵送いたしますので、その月の末日までに指定口座へお振込みいただきます。お振込みの場合の手数料は、利用者の負担となります。</p>

<p>キャンセル料</p>	<p>サービスのご利用をキャンセルする際には速やかに当事業所までご連絡ください。</p> <p>サービス実施日の前日の正午を過ぎてキャンセルされる場合は、以下のキャンセル料がかかりますのでご注意ください。</p> <p><u>キャンセル料：1時間あたり1,020円に予定されていたサービス時間をかけた額</u></p> <p>※当日現地で中止の場合は、ヘルパーの交通費を実費負担していただきます。</p> <p>※ご利用いただいておりますサービスは、利用者様がサービスを受けた時間に依りて介護報酬が事業者を支払われるため、キャンセルになった場合に国より支払われる補償はございません。しかしながら事業所では利用者様のサービス時間にはヘルパーを確保しており、サービスがキャンセルになった場合にもヘルパーには休業手当を支払わなければなりません。（労働基準法第26条）</p> <p>※利用者様におきましては、病変や急な体調変化、入院等やむを得ない事情により、事務所への連絡が期限までにできずキャンセルとなってしまうことがあることは事業所としても承知しております。よって<u>この場合におきましてはキャンセル料をいただくことはございません</u>。もしそれ以外の理由でキャンセルをされる場合には、必ずサービスの前日午前中までの連絡をお願いいたします。連絡なくキャンセルとなった場合にはヘルパーに支払う休業手当分（平均時給1700円×（100分の60））といたしましてキャンセル料のお支払いをお願いいたします。</p> <p>尚、日ごろサービスの利用料としてお支払いいただいている金額は上記のヘルパー時給とは異なるものであり、報酬金額にご利用者様の負担割合をかけた金額（詳細は料金表をご覧ください）となっておりますことをご理解いただけますようお願いいたします。</p>
---------------	---

## 8. サービスのご利用についての注意事項

### 実施するサービスについて

- 第1号事業（横浜市訪問介護相当サービス）・訪問介護サービスは、居宅サービス計画および訪問介護計画に基づいて提供いたします。
- 居宅サービス計画および訪問介護計画で定められた以外の業務をホームヘルパ

ーに依頼することはできません。

- サービス内容の変更に関しては、ご利用者またはご家族が直接ホームヘルパーに指示する事はできません。サービスの実施に関する指示・命令は全て事業所が行います。
- サービス内容の変更については、ケアマネジャーまたはサービス提供責任者にご依頼ください。
- ご利用者以外のご家族に対する訪問介護サービスの提供はできません。
- ホームヘルパーが訪問しサービス提供を行っている時間中におけるご利用者の飲酒、喫煙はご遠慮ください。

#### 担当するホームヘルパーについて

- サービスの提供にあたっては、介護の資格をもったヘルパーが行います。
- 当社の選任したホームヘルパーがサービスを行います。ご利用者またはご家族がホームヘルパーを指示することはできません。
- 選任されたホームヘルパーの交代を希望される場合、そのホームヘルパーが不相当と認められる事情、その他交代を希望する理由を明らかにして交代を申出る事ができます。
- 基本的には、複数のホームヘルパーがサービスを提供させていただきます。
- 事業者の都合によりホームヘルパーを交替する事があります。その場合、ご利用者またはご家族に対してサービスご利用上の不利益が生じないよう十分配慮いたします。

#### サービスを提供する上で使用する物品について

- ご利用者のお住まいで、サービスを提供する為に必要な備品等（水道、ガス、電気、通信、洗剤類の消耗品等を含む）を無償で使用させていただく事があります。

#### ホームヘルパーの禁止事項

- 医療関連行為（浣腸、吸引器による痰取り、床ずれの処置、マッサージ等）は法律により、ホームヘルパーは出来ない事になっております。
- 決められた時間外での買い物・薬の受け取り、またはホームヘルパーの車に同乗しての買い物・通院は出来ないことになっております。

#### 秘密保持

- 事業者およびサービス従事者は第1号事業（横浜市訪問介護相当サービス）・訪問介護サービスを提供する上で知り得たご利用者および介護者（家族等）にも関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、サービスが終了した後も継続します。
- 事業者およびサービス従事者は、ご利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者に関する心身の状況等の情報を提供できるものとします。

- ご利用者にかかる居宅介護支援事業者やその他居宅サービス事業所との連携を図る為に、個人情報を用いる必要がある場合、事前に同意の文書を交わす事といたします。

#### 金銭に関すること

- ホームヘルパーは買物、薬の受取り以外の金銭の取扱い（預金通帳を預かる等）はできません。
- 買物等で金銭をお預かりする際は、金銭預かり証に預かった金額、購入した品目と金額、おつりを記載して確認いただきます。  
やむを得ず現金の入金・引出しの為、預金通帳をお預かりする場合は、必ず委任状を記入していただく事になっております。

#### サービス実施記録に関すること

- サービス実施内容は電子記録での入力、保管となります。
- サービス活動終了の5分前より、ヘルパーは手持ちの端末を使用し電子記録の入力をさせていただきます。
- 基本的には紙の記録は残しませんが、事業者指定の様式や共有ノート等の代替品で記録を残す場合もあります。

## 9. 虐待の防止について

事業者は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、以下の対策を講じます。

- 虐待防止に関する責任者を選定及び虐待防止委員会の設置  
(担当責任者：事業所管理者)
- 成年後見制度の利用を支援します。
- 苦情解決体制を整備しています。
- 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- 虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知徹底をします。

## 10. 身体拘束等の禁止

事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わないものとします。

- 事業者は、やむを得ず身体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その他必要な事項を記録するものとします。
- 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとします。

(1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知徹底

(2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備

(3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

## 1 1. 業務継続計画（BCP）の策定に関する事項

- 事業所は、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居宅介護支援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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じるものとします。
- 事業者は従業者に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとします。
- 事業所は、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うものとします。

## 1 2. 緊急時の対応方法

サービスの提供中にご利用者の容体変化等があり、緊急の対応が必要と判断される場合は、事前の打合わせにより決めさせていただいた、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等(別紙 緊急連絡票内記載の電話番号)へ連絡をいたします。(原則としてホームヘルパーは救急車への同乗はいたしません)

### 事業所連絡先

紅雀の和音 訪問介護

(電話) 045-620-4156

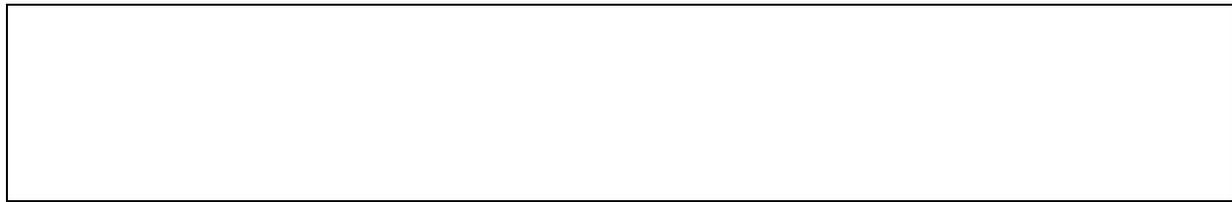
(事業所受付時間) 9:00~18:00

(土日・祝祭日および12月29日から1月3日までを除きます。)

(担当者) 管理者 上野和也

※受付時間外は上記番号の電話転送により24時間常時連絡が可能な体制をとっています。電話を受け内容確認後、各サービス提供責任者へ繋げることとします。

(受付時間) 24時間常時連絡が可能な体制をとっています。



### 13. サービス提供時の事故について

- サービスの提供にともなって、当事業所の責めに帰すべき事由により、万一事故が発生し、ご利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合には、速やかに必要な措置を講じるとともに損害を賠償します。
- ただし、ご利用者またはその代理人に重過失がある場合および、ご利用者またはその代理人にあらかじめご了承いただいたサービス手順・方針により事態が発生した場合には、当事業者は賠償責任を免除、または賠償額を減じることがあります。
- 当事業所では、万が一の発生に備えて前記2に記載のとおり損害賠償責任保険に加入しています。

### 14. サービス内容に関する相談・苦情窓口

社内相談窓口	当事業所相談窓口	(電 話) 045-620-4156 (受付時間) 9:00~18:00 (土日・祝祭日および12月29日から1月3日までを除きます。) (担当者) 管理者 上野和也 ※受付時間外は上記番号の電話転送により24時間常時連絡が可能な体制をとっています。 (受付時間) 24時間常時連絡が可能な体制をとっています。
外部苦情申立機関	各市区町村介護保険相談窓口	はまふくコール (横浜市苦情相談コールセンター)  (電 話) 045-263-8084 (F A X) 045-550-3615 (受付時間) 9:00~17:00 (土日祝日及び12月29日から1月3日は除きます)
		横浜市各区高齢・障害支援課 西 区 : 045-320-8491 中 区 : 045-224-8163 南 区 : 045-341-1138 保土ヶ谷区 : 045-334-6394

		横浜市福祉調整委員会事務局（健康福祉局相談調整課） （電 話）045-671-4045
	都道府県国民健康保険団体連合会	神奈川県国民健康保険団体連合会介護保険課介護苦情相談係 （電 話）045-329-3447 （ナビダイヤル）0570-022-110
苦情を解決するための体制	<p>受付→<u>事実の調査と対応方法の検討</u></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>① 迅速に改善策を立て必要に応じて全職員に周知し、改善策を実行する</p> <p>② 全過程を記録し、以降同様の問題が生じないように管理するものとする。また、苦情等が生じないよう対応方法およびサービス内容については他の職種が定期的にチェックし、苦情となることを未然に防ぐよう努めるものとする。</p>	

## 15. 介護サービス評価

利用者評価	実施なし
-------	------