

**訪問介護、および第1号訪問事業
重要事項説明書**

1. 事業所の概要

事業所名	訪問介護ステーションたんぽぽ四季の森
所在地	神奈川県横浜市旭区上白根町 774-181
事業所指定番号	1473203089号
管理者	管理者 安部 智之
連絡先	神奈川県横浜市旭区上白根町 774-181 045-442-5023
サービス地域	横浜市旭区(上白根町)、緑区(森の台、寺山町)とする。

2. 事業所の職員体制等(契約時時点)

職 種	サービス種類・業務	人 員
管理者	連絡・調整・苦情処理	1 名(兼務)
サービス提供責任者	連絡・調整・苦情処理	2 名(うち 1 名兼務)
事務担当職員	事務一般	0 名(常勤 0 名、非常勤 0 名)
介護福祉士		2 名(常勤 2 名、非常勤 0 名)
ホームヘルパー1級		1 名(常勤 1 名、非常勤 0 名)
ホームヘルパー2級		4 名(常勤 0 名、非常勤 4 名)

※契約時の最新情報を記載する。

3. 営業時間・サービス提供時間

種類	平日	土曜・日曜・祝日
営業時間	8:00~17:00	8:00~17:00
サービス提供時間	8:00~17:00	8:00~17:00

なお、上記時間外でも、利用者の居宅介護計画に必要と思われる場合は、居宅支援事業所・地域包括支援センターと検討の上、サービスを提供いたします。※ただし、年末年始 12/30~1/3 までは休業

4. 訪問介護および第1号訪問事業サービス

次のサービスのうち、□印にチェックされたサービスを訪問介護および第1号訪問事業サービス計画書に従って提供します。

〔 身 体 介 護 〕		〔 生 活 援 助 〕
<input type="checkbox"/> ①起床介助	<input type="checkbox"/> ⑦清拭	<input type="checkbox"/> ⑬調理
<input type="checkbox"/> ②就寝介助	<input type="checkbox"/> ⑧入浴介助	<input type="checkbox"/> ⑭洗濯
<input type="checkbox"/> ③排泄介助	<input type="checkbox"/> ⑨体位変換	<input type="checkbox"/> ⑮掃除
<input type="checkbox"/> ④整容介助	<input type="checkbox"/> ⑩服薬介助	<input type="checkbox"/> ⑯買物
<input type="checkbox"/> ⑤食事介助	<input type="checkbox"/> ⑪通院介助	<input type="checkbox"/> ⑰薬の受け取り
<input type="checkbox"/> ⑥外出介助	<input type="checkbox"/> ⑫その他	<input type="checkbox"/> ⑱衣服の入れ替え
		<input type="checkbox"/> ⑲その他

- ①上記サービス提供にあたり、利用者の要介護状態または要支援状態の軽減もしくは悪化の防止、及び要介護状態となることへの予防を目標に、適切にサービス提供いたします。
- ②サービス提供内容は、分かりやすいように説明いたします。もし分からないことがございましたら、いつでも担当職員にご遠慮なくお問い合わせください。
- ③サービス提供に用いる備品、器具等については、安全、衛生に注意します。

5. 担当の職員

利用者のサービス提供責任者は、()です。

上記の管理者は、(安部 智之)です。

職員は、常に身分証を携帯していますので、必要な場合はその提示を求めてください。

6. 職員の変更

- ①利用者はいつでも訪問介護員の変更を申し出ることができます。その場合、訪問介護サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、変更の申し出に応じます。
- ②当事者は、担当の訪問介護員を変更することがあります。その場合には事前に利用者にご連絡をいたします。

7. 利用者負担金

訪問介護又は第1号訪問事業サービスの利用単価ごとの負担金及びその他の費用は、ケアマネージャー作成のサービス利用票別表の通りです。

- ①訪問介護又は第1号訪問事業サービスが、介護保険の適用を受ける場合、原則として費用総額の介護保険負担割合証に記載されている負担割合にてお支払いいただきます。
ただし、介護保険法令に基づいて、保険給付の償還払いをご希望の場合は申し出てください(ケアプランなしで事業者と直接契約する場合、一旦利用者が費用総額の全額を支払い、その後市町村から負担割合分を引いた額の払い戻しを受ける方法)。
- ②提供を受ける訪問介護または第1号訪問事業サービスが介護保険の適用を受けない部分(利用限度額を超過する場合等)については、費用総額全額をお支払お支払いいただきます。
- ③当事者は、利用者に対して、当月のサービス提供回数利用料の内訳を記載した居宅介護サービスご利用明細書を作成し、請求書にかえて翌月に送付します。
- ④当月の利用負担金は、翌月の20日に、原則として口座引き落としによりお支払いいただきます。
- ⑤領収書の発行は、翌々月に送付させていただきますので、年末調整等にご使用の場合は大切に保管してください。
- ⑥徒歩圏(道路距離にして1km)外へ買い物、支払い業務等、ヘルパーが代行する場合は、1.0kmあたり100円で計算し別途燃料費として請求させていただきます(ご利用者様自宅から目的地までの往復距離)。
- ⑦訪問当日の体調不良や本人都合による短縮時間の利用に対し、実際の訪問介護計画に基づくサービス提供時間との差(単位計算)を10割負担でご請求いたします。
- ⑧訪問介護計画に基づくサービス提供時間を超えた場合は、別紙自費サービス契約書に基づきご請求いたしません。

8. サービス利用の中止

①利用者がサービス中止をする際には、速やかに所定の連絡先までご連絡ください。

連絡先 電話045-442-5023 時間:8:00~17:00

②利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけ前日の17:00までにご連絡ください。

万が一、電話が繋がらない場合は、留守番電話にその旨を残すとともに、担当ケアマネージャーに伝えてください。

当日のキャンセルは、下記のキャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承ください(但し第1号訪問事業サービスはこの限りではありません)。

時 間	キャンセル料	備 考
サービス利用日の前日まで	無 料	
サービス利用日の当日	介護保険総費用の全額	

③当日キャンセルがやむを得ない場合については、無料とさせていただきます。やむを得ない場合とは、救急車を要請し搬送された場合、自宅で病気や怪我の状態が発見され治療等が必要とされた場合を指します。通院日の変更、急な来客、帰宅時間の遅れによるキャンセル、不在は当日キャンセルと扱いとし、キャンセル料が発生致します。

④事業所から積雪等によって訪問介護員が伺えない場合や交通渋滞による遅刻については、交代要員で対応するが、サービス提供できない場合があります。その際は、別日、時間変更によって対応させていただくこともあります。但し、事業所側からのキャンセルによって、ご利用者様にキャンセル料をお支払することはありません。予めご了承ください。

9. 事業の目的・サービス方針等

訪問介護員が利用者に対して、適正な指定訪問介護及び第1号訪問事業サービスを提供することを目的とします。利用者が可能な限り、在宅で安心して日常生活が継続できるよう、ケアプランに応じた援助を行います。

10. 職員の職種・職務内容

①管理者 1名(常勤兼務):従業員及管理及び業務管理を一元的に行う。

②サービス提供責任者 2名(常勤兼務 1名):事業所に対する利用申し込みに関わる調整訪問、介護員等に対する技術指導、訪問介護計画等の作成を行う。

③訪問介護員 4名(常勤専従 2名・非常勤専従 2名):訪問介護サービスを行う。

11. 緊急時の対応

サービス提供にあたり、事故・体調の急変等が生じた場合は事前の打合せに基づき、家族・主治医・救急機関・居宅支援事業所・地域包括支援センター等に連絡をします。

12. 非常災害対策

利用者の生命を守ることを第一に考え、災害時に備え、利用者の居宅より安全に誘導できる通路の確認をします。火災の時の消火器設置場所、使用方法を確認しておきます。

緊急連絡宅への連絡をいたします。

13. 身体拘束

緊急やむを得ない場合、ご家族にその状況を記録・説明し、その上で同意を得て行う。

14. 事故発生の対応

利用者に対する提供により事故が発生した場合、市町村、当該利用者の家族連絡をおこなうとともに、必要な措置を講じ、その際に行った処置について記録を行う。

また、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

15. 秘密保持

業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じる。

16. 職員の研修

従業員等の質の向上を図るため、採用後1ヶ月以内に研修を行い、継続的に年6回程度行う。

17. その他

訪問介護員は、下記の内容を確認しながら、サービスを行います。

- ・ 介護保険法令に定める業務を行いません。
- ・ 医療行為を行う事はできません。
- ・ 年金等の管理、金銭の貸借などを行う事はできません。
- ・ 利用者のための家事、介護を行う業務なので、庭の草刈や他のご家族の食事の用意や共有スペースの掃除などをすることは出来ません。
- ・ 事業所への連絡無しに、訪問日時の変更や延長はできません。
- ・ 利用者が不在(外出や通院等)の訪問はできません。
- ・ 通帳、カード類、印鑑、鍵等を預ることはできません。
- ・ ヘルパーの住所や電話番号等の個人的な連絡先を教えることはできません。

事業者は、利用者の著しい不信行為によりこの契約を継続することが困難となった場合には、その理由を記載した文書を交付することにより、この契約を解約することができます。この場合には、事業者は居宅サービス計画を作成した居宅支援事業者又は(地域包括支援センター)にその旨を連絡します。不信行為とは、ご利用者様、ご家族の明らかな虚偽、暴力、暴言、セクシャルハラスメントや介護保険法で定める訪問介護事業を理解せず、訪問介護員に対して不当な要望や行為、それに対する不当な苦情、迷惑行為も該当します。

18. 相談窓口・苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、下記の窓口にて対応いたします。

当社お客様 相談窓口	電話番号	045-442-5023
	FAX 番号	045-459-5755
	相談員(管理者)	安部 智之
	対応時間	8:00~17:00
	苦情相談受付窓口	042-738-2953

(2) 下記公的機関においても、相談・苦情等の申し出ができます。

旭区 苦情相談窓口	担当課	高齢・障害支援課
	電話番号	045-954-6061
	対応時間	平日 8:45~17:00
緑区 苦情相談窓口	担当課	高齢・障害支援課
	電話番号	045-930-2315
	対応時間	平日 8:45~17:00
横浜市 苦情相談窓口	担当課	高齢・障害支援課
	電話番号	045-930-2315
	対応時間	平日 8:45~17:00
神奈川県国民健康保 険団体連合会(国保 連)	担当課	介護保険課苦情相談係
	電話番号	045-329-3447
	対応時間	平日 9:00~17:00

(3) 第三者評価の実施状況:無し

19. 当法人の概要

法人の名称	株式会社 アルプスケアハート
代表者名	代表取締役 太田 秀幸
所在地	神奈川県相模原市緑区西橋本 1-16-18 アルプス技研第2ビル 2F
電話番号	042-719-3252
業務の概要	訪問介護ステーションたんぽぽ四季の森
事業所数	
併設サービス	サービス付き高齢者向け住宅 たんぽぽ四季の森 指定居宅介護支援事業所たんぽぽ四季の森

令和 年 月 日

サービスの契約の締結にあたり、上記、訪問介護又は第1号訪問事業重要事項を説明しました。

(事業者)

株式会社 アルプスケアハート

事業者名 訪問介護ステーションたんぽぽ四季の森

説明者 安部 智之

印

サービス契約の締結にあたり、上記の通り全ての事柄について説明を受け、同意し、交付を受けました。本書に記載があることについては、本書記載の通りに手続きすることを約束し、記載がない事柄については、双方協議の上、解決することにいたします。

(利用者)

氏 名

印

(利用者家族)

氏 名

印

(続柄:

)