

**ふぁみりーさぽーと泉**  
**介護保険訪問介護サービス 重要事項説明書**  
**第一号訪問事業 重要事項説明書**

1. 事業の目的と運営方針

要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供する事により、要介護状態の維持、改善目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。また、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

2. 事業所の概要

名称 ふぁみりーさぽーと泉  
指定番号 1473501532  
所在地 横浜市栄区飯島町1516番地5  
連絡先 TEL 045-890-5275 FAX 045-890-5276  
サービス提供区域 横浜市栄区（以外の地域はご相談下さい）  
併設事業 地域密着型通所介護 でい・さろん泉  
相談支援 泉のほとり  
居住支援 ウェル  
第三者評価の実施状況・ 無  
職員への研修の実施状況・有

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         | 業務の管理を行う。                                      | 1名（兼務）                                          |
| サービス提供責任者   | 訪問介護の利用の申し込みに関わる調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成を行う。 | 介護福祉士（兼務）3名<br>【利用者40名につき1名】                    |
| 訪問介護員（ヘルパー） | 訪問介護サービスの提供にあたる。<br>（初任者研修等修了以上）               | 登録型 20名<br>【介護福祉士に占める割合は30%以上】<br>【常勤換算で2.5名以上】 |

4. 営業日及び営業時間

（営業時間） 平日 午前9時00分～午後6時00分  
（サービス提供時間） 平日（祝日含む）午前9時00分～午後6時00分  
（休業日） 土日、年末年始（12月29日から1月3日）

5. サービス内容

「訪問介護」は、利用者の居宅において訪問介護員（ヘルパー）を派遣して日常生活上の支援を行うサービスです。

事業者は、次の中から指定の時間帯に応じて選択されたサービスを提供します。

<身体介護>

① 食事介助

配膳から下膳まで含め、食事の介助、見守りをします。

② 入浴介助

浴室へ誘導や見守り、入浴中の洗身、洗髪等をします。

③ 排泄介助

おむつ交換、採尿器や差し込み便器の介助、トイレやポータブルトイレへの移動介助見守り、誘導をします。

④ 清拭

身体を清潔に保つ為、全身または部分的に身体を拭きます。状況により、足浴や手浴をします。

⑤ 体位変換

褥瘡防止の為、体位変換をします。

⑥ 着脱介助

出来る事はご自分で行えるように配慮しながら衣類の着脱介助をします。

⑦ 整容介助

整髪、洗面、歯磨き等の介助をします。

⑧ 外出介助

身体状況により必要な介助（歩行見守り・歩行介助・車椅子介助等）をします。

食品・日用品の買い物同行、通院時（院内以外）の外出介助をします。

⑨ 自立生活支援の為の見守りの援助

自立支援、ADL 向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等具体的には一緒に調理や掃除等の家事をします。

<生活援助>

① 買い物

日用品や食料品などの生活必需品の買い物をします。買い物に伴う金銭管理には充分注意し、確認を得ながら行います。利用者宅から買い物に出かける事が原則です。

② 調理

食事の調理、配膳、食後の後片付け、食品の管理をします。

③ 掃除

日常的に使用している部屋、台所、トイレ、浴室等の掃除、整理整頓をします。

④ 洗濯

日常的な衣類の洗濯、乾燥、取り込み、整理の他、専門的技術が必要なく短時間でできる範囲内のアイロンがけ、ボタン付け、衣類のほつれ修繕などをします。

⑤ 寝具管理

布団干し、シーツ交換等をします。

サービス提供にあたっては、「訪問介護計画書」に沿って計画的に提供します。

サービス内容の詳細については、契約書の「サービス内容詳細確認票」により利用者の希望を確認した上で実施します。

6. サービス利用にあたっての留意事項

① 医療行為（褥瘡の処置・摘便など）座薬の挿入などできない内容があります。

② 利用者の日常生活の範囲を超えたサービスはできません。（別紙1）

③ 利用者の同居家族に対するサービスはできません。

④ 原則として利用者宅の鍵のお預かりは致しません。鍵の取り扱いについては利用者またはご家族と相談させていただきます。

⑤ 利用者と従業者の間での金銭の貸し借りは致しません。買い物代行支援の際は買い物代金をお預かりしてからとなります。

⑥ 買い物代行時以外の金銭、預金通帳、カード、証書、書類などの預かりはできません。

- ⑦ 従業者へのハラスメントに該当する行為には必要な措置を講じます。(別紙2)
- ⑧ 従業者に対する贈り物や飲食のもてなしはお受けできません。
- ⑨ 利用者またはご家族に体調の変化があった際には、事業所へご連絡下さい。

## 7. サービス提供の記録等

**サービスを提供した際には、スマートフォン（携帯端末）で記録を作成させていただきます。**

事業者は一定期間ごとに「訪問介護計画書」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問介護記録書」等の記録を作成して、利用者に説明の上、交付するとともに、居宅介護事業者に提出します。

事業者は、前記の「訪問介護記録書」その他の記録を作成後5年間は適正に保管し利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

## 8. 利用者料金

厚生労働大臣が定める基準によるもので、介護保険法に基づく金額です。

利用者限度枠を超える利用については、全額自己負担、または制度外サービス（生活支援サービス）の契約を行なった上での利用料金となります。

利用者負担金は、翌月（27日引き落とし、27日が土日の場合は週明け）口座からの自動引落とし（手数料は事業者持ち）、又は振込（手数料は利用者様持ち）とします。

（注）交通費は、事業者の通常のサービス地域を越える場合にのみ必要となります。

実施地域を超えた所から、片道分を1キロメートルあたり25円。

## 9. キャンセル

サービスを中止する場合には、できるだけ前日午後6時までにご連絡ください。

但し、利用者の容態の急変またはやむを得ない事情がある場合は当日でも結構です。

連絡先 045-890-5275

サービスの変更、振替等に関しては、ヘルパーの稼働状況により、利用者が希望する時間にサービスができないことがあります。その場合、他の利用可能日時を利用者に提供するほか、必要な調整をします。

地震、集中豪雨、台風、大雪等の自然災害が発生した場合は、訪問時間の遅延やサービス提供の中止を余儀なくされる場合があります。可能な限り、連絡をするよう努力しますが、状況によっては連絡できない場合がありますのでご了承ください。

## 10. 苦情対応

サービスに関するご相談や苦情については、管理者・今野までご連絡ください。

連絡先 045-890-5275

区役所及び神奈川県国民健康保険団体連合会においても苦情申し立てができます。

栄区高齢障害支援課 045-894-8547

国民健康保険連合会 045-329-3400

**横浜市はまふくコール（横浜市苦情相談コールセンター）**

045-263-8084

その他、社会福祉法人真愛として第三者委員会も設置しております。

#### 1 1. 事故発生時の対応

事業者はサービス提供に際して利用者に怪我や体調の急変があった場合は、家族への連絡その他適切な処置を迅速に行います。

事業者はサービス提供にあたって利用者の生命、身体、財産に損害を与えた場合にはその損害を賠償します。

但し、事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

#### 1 2. 守秘義務

事業所及びヘルパーは、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を契約中及び契約終了後においても保守します。また、退職においても自らが保有していたデータ、情報書類等を事業所に速やかに返却します。

#### 1 3. 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束はしません。

ただし、下記の通り、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合は、事前に利用者およびご家族へ十分な説明をし、同意を得ると共に、その対応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について記録します。

- ① 切迫性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者または他人の生命・身体に危険が及ぶリスクが著しく高い場合。
- ② 非代替性：身体拘束や行動制限以外に利用者または他人の安全を確保する手段がない場合。
- ③ 一時性：利用者または他人に対する身体拘束が一時的である場合。

#### 1 4. 高齢者虐待防止対策

人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止する為に高齢者虐待防止委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。

サービス提供中に、当該事業所従業者または擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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、速やかにこれを市町村に通報します。

#### 1 5. 感染症予防及びまん延防止対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。

感染症の発生、その再発を防止する為に感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。他、指針の整備、研修及び訓練を実施します。また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画（BCP）に基づいて対応します。（別紙3）

#### 1 6. 非常災害対策

事業所は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画(BCP)を作成し研修および訓練を行います。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

利用者(その家族)とは、非常災害時の対応について定期的に確認します。（別紙3）

#### 1 7. 天災等不可抗力

契約の有効期間中、地震・噴火等の天災、その他事業所の責めに帰すべからざる事由により、本サ

ービスの実施ができなくなった場合には、以後、事業者は利用者に対して、本サービスを提供すべき義務を負いません。また、大雪・大雨・強風等悪天候の場合、訪問時間の遅延もしくは中止となる場合があります。

契約締結にあたり、上記のとおり重要な事項を説明交付しました。

年 月 日

|       |                    |                   |
|-------|--------------------|-------------------|
| (事業者) | 所在地                | 横浜市栄区公田町4-2-3     |
|       | 事業者名               | 社会福祉法人真愛 理事長 池田恵賜 |
|       | 事業所                | ふぁみりーさぽーと泉        |
|       | (指定番号: 1473501532) |                   |
|       | 説明者                | 今野 加代             |

契約締結にあたり、上記のとおり説明を受け、同意し、交付を受けました。

|        |     |   |
|--------|-----|---|
| (ご利用者) | ご氏名 | 印 |
|--------|-----|---|

|            |        |   |
|------------|--------|---|
| (ご利用者のご家族) | ご氏名    | 印 |
|            | [ 続柄 ] |   |

(別紙 1)

### 訪問介護サービスでは以下のような援助は利用できません

訪問介護サービスは、ご利用者の日常生活全般の状況やご希望を住まえて、訪問介護の目標と具体的なサービス内容等を記載した居宅サービス計画（ケアプラン）、訪問介護計画により日常生活の自立支援を目的としています。ご利用者以外の同居家族に関しての支援はできません。

また、ご利用者本人が不在の場合はサービス提供はできません。

#### 「直接本人の援助」に該当しない行為

- (1) ご利用者本人の援助ではなく、ご家族の為に行う行為や、ご家族が行うことが適当と判断される行為。

(家事援助は同居家族がいる場合、ご家族が行うとみなし、基本的には生活援助のご利用はできません。)

- ①ご利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し 等
- ②主にご利用者が使用する居室等以外の掃除
- ③来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ④自家用車の洗車、掃除等

※たとえば調理や洗濯において、ご家族の分もして欲しいという要望があっても、ヘルパーはご本人の援助しかすることができませんのでご理解ください。

### 「日常生活の援助」に該当ない行為

- (1) ヘルパー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
  - ① 草むしり、花木の水やり
  - ② ペットの世話（犬の散歩、猫や鳥への餌やり）
- (2) 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
  - ① 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
  - ② 大掃除、窓ガラス磨き、玄関のたたき部分
  - ③ 屋内外の家屋の修理、ペンキ塗り
  - ④ 植木の剪定等の園芸
  - ⑤ 正月、節句等の為に特別な手間をかけて行う料理等

※日常生活の援助とは、ご本人が毎日の生活を送る上で必要な援助の事を指し、大掃除やお部屋の模様替え等は、毎日の生活を送る為の援助の範囲を超えると解釈されていますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

できないことを依頼された場合は、自費発生の対象になる場合があります。

なお、一緒に行う家事等は自立支援としますので、その都度責任者にご相談ください。

**社会福祉法人 真愛 ふぁみりーさぽーと泉**

(別紙2)

### 介護現場におけるハラスメントの定義

#### 1. 身体的ハラスメント

身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例：物を投げつける／蹴る／唾を吐く／手を払いのける／たたく／つねる

#### 2. 精神的ハラスメント

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

例：怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽な要求をする/利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する

### 3. 性的ハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例：手や腕を触る／抱きしめる／あからさまに性的な話をする/ヌード写真を見せる

卑猥な言動を繰り返す/ヘルパーの衣服に手を入れる

これらは主に「ご利用者やご家族等」からヘルパーに対して行われる、迷惑行為(カスタマーハラスメント)のことで、ヘルパーの尊厳や心身を傷つけるものであり、あってはならないことです。サービスの質にも大きく影響を及ぼしますので、よくご理解ください。

社会福祉法人 真愛 ふぁみりーさぽーと泉