

重 要 事 項 説 明 書

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事 業 者 名 称	社会福祉法人 泰政会
代 表 者 氏 名	理事長 鈴木 由美子
本 社 所 在 地 連絡先	神奈川県相模原市中央区中央 5-3-18 042-751-7732
業務の概要	第1種社会福祉事業 特別養護老人ホーム 第2種社会福祉事業 短期入所生活介護、通所介護、認知症対応型共同生活介護 放課後等デイサービス 公益事業 地域包括支援センター、訪問看護、居宅介護支援、訪問介護
併設事業所	訪問看護（のぞみ訪問看護） 居宅介護支援（のぞみケアプランセンター）

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事 業 所 名 称	のぞみケアステーション
介 護 保 険 指 定 事 業 所 番 号	1472610516
事 業 所 所 在 地	神奈川県相模原市中央区相模原 2-4-5M&Mビル 301 号
連 絡 先 相 談 担 当 者 名	042-851-4002 中村 翔一
事業所の通常の 事業の実施地域	相模原市内、町田市(根岸町、小山町、常盤町、相原町)

(2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日 ただし、12月29日から1月3日までを除く
営 業 時 間	午前9時から午後6時

(3) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日
サービス提供時間	午前8時から午後7時

(4) 事業所の職員体制

	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名

サービス提供責任者	1 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。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 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。 5 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。 6 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7 サービス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。 8 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。 9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 10 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 12 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。	常 勤 1 名 以上 非常勤 名
訪問介護員	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。	常 勤 1 名 以上 非常勤 名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

① 訪問介護サービス（要介護1～5の方を対象）

【身体介護】 主に身体に関わるサービス

起床、就寝介助・移動、移乗介助・身体の清拭、洗髪、足浴・排泄介助・衣服の着脱、整容入浴介助・食事介助・体位変換・服薬管理・買物、通院同行時の乗降前介助、乗降介助 他

【生活援助】 主に日常生活で必要不可欠な家事支援サービス

調理・洗濯・住居の掃除・整理整頓・買物 薬受け取り 他

② 訪問介護相当サービス（要支援1、2・事業対象者の方を対象）

訪問介護相当サービスは介護予防の観点から利用者が要介護状態とならず、自立した生活ができるよう、補助・支援することをサービスの目的、方針としています。その為、上記サービスを訪問介護員と一緒に行動するなど、利用者が有する能力・機能を最大限活用することができるような支援方法を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① 医療行為

② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

4 利用者負担金

- (1) 利用者からいただく利用者負担金は、次表を基本に算定します。
- (2) この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。相模原市の1単位に10.84円掛けて加算し計算しております（法令で定められた介護保険の加算に準じています）
- (3) 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）は全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に居宅介護支援専門員から説明のうえ利用者の同意を得ることになります）
- (4) 利用者負担金は、原則として自動口座引落しで行います。ただし、口座の引落としが困難な場合は、現金または指定金融機関口座への振込で対応します。

5 キャンセル

- (1) 利用者がサービスの利用の中止をする際には、速やかに次の連絡先までご連絡ください。

連絡先（電話）： 042-851-4002

- (2) 利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることになりますので、ご了承ください。（但し、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です）

時 期	キャンセル料
サービス利用日の前日 18 時まで	無 料
上記時間以降については	1,000 円

6 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 中村 翔一
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

8 衛生管理等

- (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概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ②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。
- ③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の実施します。

9 業務継続計画の策定等について

- (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) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的の実施します。
- (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。

10 個人情報の保護について

- (1) 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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
- (2) 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的にしないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする
- (3) 従事者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する
- (4) 従事者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従事者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨に従事者との雇用契約の内容に含むものと

する。

11 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

12 事故発生時の対応方法について

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、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

13 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から2年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

16 相談窓口、苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

【事業者の窓口】 当社お客様相談コーナー	所在地 相模原市中央区相模原 2-4-5 M&Mビル 301 号 電話番号 042-851-4002 受付時間 営業時間内
【市町村（保険者）の窓口】 相模原市役所 福祉基盤課 指導班	所在地 相模原市中央区中央 2-11-15 電話番号 042-769-9226 受付時間 9:00～17:00 （土日祝休み）
【公的団体の窓口】 神奈川県国民健康保険団体連合会	所在地 横浜市西区楠木町 27-1 電話番号 045-329-3447 受付時間 9:00～17:00 （土日祝休み）

【第三者評価について】

当事業所は、神奈川県が推進する福祉サービス第三者評価事業の受審が可能な事業所です。第三者評価は、サービスの質向上や利用者の安心につながる重要な制度であると認識しており、今後、サービス提供体制や運営状況を踏まえ、受審を予定しております。受審の時期や判断基準については、サービスの質向上に向けた取組状況や制度改正等を考慮し、適切に判断してまいります。評価結果は、受審後に「かながわ福祉サービス第三者評価情報公表サイト」にて公開されます。

17 その他

(1) 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。

①事業所・訪問介護員は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。

②訪問介護員に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

(2) 担当する提供者について

①原則として当事業所においては担当制で訪問介護を実施していますが、体調不良や退職等の理由により訪問介護員が変更する場合があります。

(3) 変更・遅延・休止について

① 車両で移動しております都合上、交通事情や災害等の理由により遅延・休止する場合があります。

② ①の場合事前にご連絡できるよう最善を尽くしておりますが、車両を運行中の場合、法令にて携帯電話の使用は禁止されておりますので、ご連絡が遅くなる場合があります。

③ 担当者の健康上の理由及び災害等の理由により、サービス計画に支障のない範囲で、お約束した日時を変更する場合があります。

【説明確認欄】

令和 年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

事業者 所在地 神奈川県相模原市中央区相模原 2-4-5M&M ビル 301

社会福祉法人 泰政会

事業者名 のぞみケアステーション

説明者

サービス契約の締結に当たり、上記のとおり説明を受け、同意しました。

この同意を証するため本書 2 通を作成し、利用者、事業者が 1 通ずつ保有します。

利用者 住所

氏名

代理人又は立会人

(署名代行者) 利用者との関係

住所

氏名

家族代表者 住所

氏名