

訪問介護サービス重要事項説明書

(令和6年6月1日現在)

1 事業所の概要

事業所名	NPOつばさ・さぼーと
所在地	横浜市神奈川区羽沢町904番4 有田ビル1階
提供可能サービス	訪問介護（身体介護・生活援助・通院等乗降介助）
介護保険事業所番号	1470202738
管理者名	大前 芳裕
電話番号/FAX番号	045-444-9952 / 045-444-9953
サービス提供地域	神奈川区・保土ヶ谷区
併設サービス	NPOつばさ・ぷらん（居宅介護支援）
第三者評価の実施	未実施

2 事業の目的および運営方針

事業の目的	特定非営利活動法人つばさ福祉の会が開設するNPOつばさ・さぼーとが行う指定訪問介護事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者等が、要介護者に対し、適切な訪問介護を提供することを目的とする。
運営方針	- 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。 - 事業の実施に当たっては、要介護者等となることの予防又はその状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。 - 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

3 事業所のサービスの方針等

- 利用者がその居宅において、自立した生活が送れるよう支援することを目的として、サービス提供を行うこと。
- 介護保険のサービス基準に従ってサービス提供を行うこと。
- 利用者及び家族の要請を考慮してサービス提供を行うこと。
- ケアマネジャーのケアプランに従い計画書・指示書を作成して、サービスの提供を行うこと。
- 定期的にミーティングや研修会を行いサービス提供にあたっての質の向上を目指すこと。
- サービスにあたっては、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めること。
- 医師の介護指示に従ってサービス提供を行うこと。

4 サービス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	事業の管理	1名（常勤兼務）
サービス提供責任者	利用者の便宜供与	5名（常勤兼務 4名・非常勤兼務 1名）
訪問介護員等	訪問介護サービスの提供	13名（常勤兼務 6名・非常勤兼務 7名）

5 営業日及び営業時間、サービス提供日及びサービス提供時間

平日（月曜日～金曜日） 9:00～17:00 ※時間外、休日の利用希望は、ご相談に応じます。

（注）国民の祝日・年末年始（12/29～1/4）は「休日」の扱いとなります。

6 提供するサービスの内容

サービス区分と種類		サ ー ビ ス の 内 容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
準備、記録等		準備や環境整備を行いサービス提供にあたります。また、サービス提供後に実施内容の記録を行います。
身 体 介 護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	通院・外出介助	目的地（病院等）への外出に付き添い、介助を行います。（場合により）院内の移動等の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
生 活 援 助	自立生活支援・ 重度化防止のための見守り的援助	安全を確保しつつ常時介助できる状態で行うもの等であって、利用者と訪問介護員等がともに日常生活に関する動作を行うことが、ADL・IADL・QOL向上の観点から、利用者の自立支援・重度化防止に資するものとしてケアプランに位置付けられたもの。※例示別紙参照。
	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
生 活 援 助	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	通院等のための乗車又は降車の介助	通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

7 訪問介護員等の禁止行為 ※ 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

8 利用料等

※ 利用者負担金は、次の3種類に分かれます。具体的な金額は別添料金表のとおりです。

① 介護報酬に係る利用者負担金（利用者の負担割合（1～3割）に応じた額）

② 運営基準（厚生省令）で定められた「その他の費用」（全額、自己負担）

③ 通常のサービス提供の範囲を超える保険外の費用（全額、自己負担）

※ 居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分を請求することになります。

※ 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）には、全額自己負担となります。

※ 利用者都合でサービスを中止する場合、前日17時までにご連絡をいただけないとキャンセル料（サービス提供予定時間分の訪問介護サービス費の60%）がかかります。

9 利用者負担金及び実費負担金のお支払方法

①銀行口座の自動引落とし ②現金払い ③お振込み ※いずれかの方法でお支払いください。

10 サービス利用にあたってのお願い ※ 信頼関係のもと安全安心なサービスが提供できるようご協力ください。

- (1) 利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけサービス利用の前々日までにご連絡ください。当日キャンセルは、キャンセル料が発生することがありますので、必ず事前にご連絡ください。
- (2) 職員に対する金品等の心付けはお断りしています。職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受け取る事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。
- (3) ペットをゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。
- (4) 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

11 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、下記の対策を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、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 大前 芳裕
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 虐待の防止のための指針及び苦情解決体制を整備しています。
- (4) 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。

12 従業者の研修機会の確保について

事業者は、新たに従業者を採用した場合、3ヶ月以内の新任研修を実施し、その後は年1回以上の継続研修を実施しています。

13 業務継続計画の策定等について

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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を策定し、従業者に対し、必要な研修及び訓練を定期的 to 実施します。

14 衛生管理等について

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

15 身体拘束等の適正化について

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、身体拘束を行いません。緊急やむを得ない場合には、その態様及び時間、利用者の心身状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

16 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業者及び従業者は、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。
- (2) 事業所は、従業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、従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

17 事故・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、事前の打ち合せに基づき「緊急連絡カード」に記載の、家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業者等に連絡します。

18 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、区市町村及び利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際して取った処遇について記録します。また、万一の事故に備え、下記の損害保険に加入するものとし、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を適切かつ速やかに行うものとし、

保険会社名	三井住友海上保険株式会社	保険の種類	賠償責任保険
補償の概要	福祉事業者総合賠償責任保険		

19 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、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談窓口	担当者：青木 聡 受付時間：9：00～17：00（土日祝日除く） 電話番号：045-444-9952 FAX番号：045-444-9953
-----------	--

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

神奈川区役所 高齢・障害支援課	所在地 横浜市神奈川区広台太田3-8 TEL. 045-411-7019
保土ヶ谷区役所 高齢・障害支援課	所在地 横浜市保土ヶ谷区川辺町2-9 TEL. 045-334-6394
横浜市役所(本庁) 介護事業指導課	所在地 横浜市中区本町6-50-10 TEL. 045-671-2356
神奈川県国保連 介護保険課介護苦情相談係	所在地 横浜市西区楠町27-1 TEL. 045-329-3447 TEL. 0570-022-110 《ナビダイヤル》 受付時間／午前8時30分～午後5時15分（土日祝・年末年始を除く）

20 法人の概要

法人の名称	特定非営利活動法人つばさ福祉の会
代表者名	理事長 青木 明子
所在地・電話	横浜市神奈川区羽沢南3-34-29 045-381-5652
業務の概要	ボランティア関連事業 介護保険法に基づく居宅介護支援事業、居宅サービス事業、第一号事業 障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス事業、地域生活支援事業 道路運送法に基づく福祉有償運送事業