

しんぜん訪問介護ステーション 重要事項説明書

令和8年4月1日 現在

1. 事業所の概要

事業所名	しんぜん訪問介護ステーション		
管理者名	藤巻 直哉		
所在地	横浜市泉区西が岡1-29-1		
介護保険事業所番号	1473601720		
指定年月日	平成24年10月1日		
サービス提供地域	泉区、瀬谷区、戸塚区、旭区		
電話番号	045-443-7691 (9:00~18:00)	FAX 番号	045-410-8884
時間外連絡先	045-443-7691 (8:00~9:00・18:00~20:00)		
併設事業所	しんぜんケアプランセンター、しんぜん訪問看護ステーション 特別養護老人ホーム恒春ノ郷、恒春ノ郷デイサービスセンター		
第三者評価の実施の有無	有 ・ 無		
職員への研修の実施状況	採用時研修 採用後1カ月以内 継続研修 年3回以上		

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

2. 運営法人の概要

名称	社会福祉法人 親善福祉協会
代表者	理事長 水地 啓子
所在地	神奈川県横浜市泉区西が岡1丁目28番地1
連絡先	電話 045 (813) 0221
事業所	国際親善総合病院・しんぜんクリニック・特別養護老人ホーム 恒春ノ郷 特別養護老人ホーム 恒春の丘・介護老人保健施設 リハパーク舞岡 横浜市芹が谷地域ケアプラザ (指定管理)

3. 事業の目的

訪問介護のサービス内容は、サービス従業者（訪問介護員）が利用者の能力に応じて、自宅にて自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的としたサービスで、自立支援、生活支援の視点から、利用者の能力に応じて、自立した日常生活ができるように専門的な援助、支援を行うことです。家政婦やお手伝いとは違うサービス内容であり、訪問介護はあくまでも対象者の支援を行うということです。また、医療行為なども行うことはできません。

訪問介護サービスには、2つのサービス内容があり、ひとつは身体介護、もうひとつは生活援助・支援です。

身体介護とは、事業所のサービス従業者（訪問介護員）が家庭を訪問して、日常生活上のお世話をするサービスです。生活援助とは、掃除、洗濯、調理などの日常生活における援助・支援のことで、高齢者が単身で家族障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるものをいいます。

4. 運営の方針

訪問介護の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市区町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者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ものとする。

5. 営業日及びサービス提供時間

	営業日	営業時間	備考
事業所（窓口対応）	月・火・水・木・金	9：00～18：00	祝日および12月30日～1月3日は休日扱いとなります。
サービス提供	年中無休	8：00～20：00	

6. 職員体制

職 種	資 格	常 勤	非常勤	計
管理者		1名	名	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	1名以上	2名以上	3名以上
サービス従業者（訪問介護員）	介護福祉士	1名以上	7名以上	8名以上
	介護職員初任者研修修了者	名以上	4名以上	4名以上
事務員		1名以上	1名以上	2名以上

※管理者はサービス提供責任者と兼務

※サービス提供責任者は訪問介護員と兼務

職 種	職務内容
管理者	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。
サービス提供責任者	事業所に対する訪問介護サービスの利用申し込みに係る調整、サービス従業者等に対する研修や技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。
サービス従業者（訪問介護員）	訪問介護サービスの提供を行います。

7. 事業計画及び財務内容

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

8. 連携

事業者はサービス提供にあたり、居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者（以下「居宅介護支援事業者等」という。）および保健医療サービス、または福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

9. 連絡先の確認

サービス提供にあたり、利用者の連絡先および連絡相談窓口となられる家族の方の連絡先を確認させていただきます。また、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医療機関等への連絡体制の確保に努めます。

10. 介護保険被保険者証の確認

サービス開始時および更新等の必要時は、介護保険被保険者証の確認をさせていただきます。

11. サービス内容

事業者は、居宅サービス計画・介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）に基づき介護保険法が定めるサービスの提供をします。

身体介護サービスの範囲

	できること	できないこと
食事	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食べることや飲むことの援助 ・ つかえたり、こぼしたりした時のための見守りや後始末 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経管栄養注入 ・ チューブやカテーテルの挿入

	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>歯磨きやうがい、義歯の洗浄など、口の中を清潔に保つための援助</u> ・<u>医師や管理栄養士が指導・作成した献立の調理</u> 	
排泄	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>トイレへの移動や介助</u> ・<u>ポータブルトイレ・差込便器・尿器による介助および器具の洗浄</u> ・<u>おむつ交換（陰部清拭や洗浄を含む）と使用後のおむつ処理</u> ・<u>いわゆるイチジク浣腸の実施</u> ・<u>自己導尿の介助</u> ・<u>排尿カテーテル内の尿の破棄およびストマパウチ内の便の破棄</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>摘便や一部の浣腸、導尿の実施</u> ・<u>膀胱洗浄</u> ・<u>人工肛門や排尿カテーテルの交換</u>
清潔	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>清拭（部分・全身）、足浴、手浴</u> ・<u>入浴やシャワー浴の介助や見守り、洗髪</u> ・<u>着替え、整容、歯磨き、爪切り</u> ・<u>電気カミソリによる髭剃り</u> ・<u>軽微な傷の処置</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>散髪</u> ・<u>巻爪など変形した爪の爪切り</u> ・<u>褥瘡（床ずれ）の処置</u> ・<u>医療的判断が必要な傷の処置</u>
移動	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>体位変換の介助</u> ・<u>身体を起し車いす等への移乗の介助</u> ・<u>室内移動の介助</u> ・<u>タクシー・バス・電車・車いす・徒歩等での目的がある外出の付添（通院介助・銀行・郵便局・役所・選挙の投票・生活必需品の買物など）</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>通院中の病院内での付添（保険者への確認により、介護保険対応となる場合もあります）</u> ・<u>目的のはっきりしない外出の付添（車いすや徒歩での散歩など）</u>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>一回分が取り分けてある内服薬の介助*</u> ・<u>軟膏塗布*、湿布貼付*、点眼*、座薬の挿入*</u> ・<u>ネブライザーなどでの鼻腔内への薬剤噴霧*</u> ・<u>褥瘡（床ずれ）予防のための体位変換</u> ・<u>機能維持のために掃除や調理などを一緒に行う自立援助</u> ・<u>厚労省の条件を満たす場合の体温・血圧・動脈血酸素飽和度の測定</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>一回分の薬の取り分けや処方された薬の仕分け</u> ・<u>厚労省の条件を満たさない左記の行為</u> ・<u>入院中の付添</u> ・<u>ご家族に代わっての入院や手術の同意</u> ・<u>酸素の流量管理や点滴の針を抜く等の医療行為</u> ・<u>リハビリ、マッサージ</u>

以下、_____の行為を「医療除外行為」とし、*の行為を「医薬品を使用するサービス」とする。

生活援助サービスの範囲

	できること	できないこと
調理	<ul style="list-style-type: none"> ・一般的な家庭料理の調理 ・配膳や下膳 ・調理後や食後の後片付け ・食品の管理 ・お粥やキザミ食の調理 	<ul style="list-style-type: none"> ・契約時間で終わらないような時間のかかる調理 ・利用者以外の方のための調理
衣類の洗濯 補修	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的な衣類の洗濯、乾燥、取込み、整理 ・小物のアイロンがけ ・簡単な衣類の補修 	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭用洗濯機で洗えない大きな物やドライクリーニングが必要な物の洗濯 ・利用者以外の方の衣類等の洗濯
掃除 整理整頓	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が日常生活に使用している場所の掃除 ・日常生活用品の整理整頓 ・寝具、シーツ交換 ・布団干し 	<ul style="list-style-type: none"> ・共有スペースやご家族の部屋、普段使わない部屋の掃除 ・大掃除（窓の掃除や換気扇の掃除を含む）や大きな家具の移動 ・家の修理、大工仕事

	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゴミ捨て 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庭掃除、草むしり、植木の手入れ
買物	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の生活必需品の買物の代行 ・ 市販薬の買物代行（商品名が正確に確認できる場合） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者以外の方が使う物の購入 ・ お歳暮等、贈答品の買物 ・ 遠距離のお店やデパートへの買物 ・ 商品名がはっきりしない市販薬の買物代行
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 薬の受取り 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ペットの世話 ・ 利用者が留守の状態でのサービス ・ 金銭の管理 ・ 預貯金の引き出しの代行

同居の家族が障害・疾病などで、家事が困難な場合には提供できることもあります。

年金等の金銭の取扱いをすることは原則できません（現金および預金通帳等は利用者又は家族の方が管理してください。ただし、生活援助として行う買物等に伴う小額の金銭の取扱いは可能です）

利用者は、介護保険の対象とならないサービスの提供を希望する場合は、この契約とは別に契約が必要になります。

12. 医薬品を使用するサービス

医薬品を使用するサービスをご依頼される場合は、利用者または家族が以下の項目を医師、歯科医師または看護師（以下「医師等」という。）にご確認いただき、サービス提供責任者までお知らせください。

- ① 入院などで治療をする必要がない、安定した状態であること
- ② 医師等による継続的な様態の経過観察が必要でないこと
- ③ 使用する薬剤について、専門的な配慮が必要でないこと
- ④ 医師や看護師などの免許を有しないものが、医薬品の使用介助をできることについて、医師等から伝えられていること

サービスの提供にあたっては、医師の処方および薬剤師の服薬指導をもとに、看護職員の保健指導を尊重します。また、病状が不安定であることや、病状の変化が生じた場合は、速やかに医師等に連絡を取り、必要な措置を行います。

13. サービス利用料金

①利用者は、サービスの対価として介護報酬に準拠した金額に基づき計算された費用を支払っていただきます。当該費用が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額が自己負担額となります。詳細は「料金表」及び「サービス説明書」に記載いたします。

②事業者は、介護保険の改正、またはその他の理由により利用料金の変更が必要となった場合、法令等改正後、速やかに利用者に対し通知いたします。

③事業者は、当月料金の請求書に明細を付して、翌月15日までに利用者へ送付いたします。

④利用者は、当月料金の請求額を翌月27日までに事業者の指定する方法でお支払いいただきます。

※（口座振替（料金自動引き落とし）を選択いただく場合、口座振替申込書を提出いただく時期によっては、引き落とし処理が間に合わず、料金の請求が翌月に繰り越しになり、当月分と翌月分の利用料金を合算して引き落とし処理をさせていただく場合がございますので、予めご了承ください。）

⑤「訪問介護・第1号訪問事業」のサービスには、提供に必要な水道、ガス、電気、電話等の費用は含んでいないため、利用者の負担となります。

⑥通院介助などで交通機関を利用した場合は、サービス従業者の交通費は利用者の負担となります。

⑦交通費

サービスを提供する地域（横浜市泉区、戸塚区、瀬谷区、旭区）以外にお住まいの方は、サービス従業者がお尋ねするための交通費をいただきます。

公共交通機関を利用した場合	実費用
上記以外（自動車・自動二輪車・自転車等）	実施地域を越えてから、片道1キロ毎に 100円

14. キャンセル

- ①利用者が、サービスの利用を中止する場合は、サービス利用の前日の営業時間（窓口対応）内までにご連絡ください。それ以降のキャンセルについてはキャンセル料が発生いたします。（ただし、利用者の容態の急変など緊急の場合、またはやむを得ない理由がある場合は、キャンセル料は不要です。）
- ②キャンセル料は、1回分のサービスの利用者負担金の金額となります。
- ③キャンセル料は、当月分の利用者負担金の支払いに合わせてお支払いいただきます。

15. 訪問介護計画・第1号訪問事業計画

- ①事業者は、利用者の日常生活の状況および意向を踏まえて、居宅介護支援事業者等が作成する居宅サービス計画等に沿って、訪問介護計画書または第1号訪問事業計画書（以下「訪問介護計画書等」という。）を作成し、作成後は利用者にその内容を説明し、同意を得たうえで交付いたします。
- ②事業者は、訪問介護計画書等に沿って計画的にサービスを提供するものとします。
- ③事業者は、居宅サービス計画等の期間に基づき、利用者の状況の評価等を行い、必要に応じてサービス内容の見直しを行います。
- ④事業者は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望した場合は、速やかに居宅介護支援事業者等への連絡調整や訪問介護計画書等の変更などの対応を行います。
- ⑤事業者は、利用者の希望に応じたサービスの提供ができない場合、居宅介護支援事業者等との連絡調整の下で、他の提供可能な内容を提示して協議するものとする。

16. サービス提供の記録

- ①事業者は、「訪問介護・第1号訪問事業」の提供の際には、サービス内容等をサービス実施記録簿に記入し、利用者の確認を受けることとします。
- ②事業者は、サービス実施記録簿を契約終了後5年間保管します。また、利用者は営業時間内に当該利用者に関するサービス実施記録簿の閲覧や実費相当負担による写しの交付を請求することができます。

17. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	望月 尚子
-------------	-------

- ②虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- ③虐待防止のための指針の整備をしています。
- ④従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- ⑤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。

18. 身体的拘束等の適正化の推進

- ①事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行わないこととします。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者等に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最低限の範囲内で行うことがあります。

（ア）切迫性 直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。

（イ）非代替性 身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。

（ウ）一時性 利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、

直ちに身体拘束を解くものとします。

- ②必要最小限の範囲で身体拘束等を行う場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検討内容を記録し、2年間保存します。
- ③事業者として、身体拘束を無くしていくための取り組みを積極的に行います。

19. 契約（サービス）の終了

- ①利用者は事業者に対して、1週間の予告期間において文書または口頭で通知をすることにより、この契約を解約することができる。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができる。
- ②事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができる。
- ③利用者は、次の事由に該当した場合、文書または口頭で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができる。
 - ・ 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ・ 事業者が守秘義務に反した場合
 - ・ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ・ 事業者が破産した場合
- ④事業者は、次の事由に該当した場合、文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができる。
 - ・ 利用者のサービス利用料金の支払が3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払われない場合
 - ・ 利用者またはその家族が、事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- ⑤次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ・ 利用者の要介護（要支援）認定区分が、非該当（自立）と認定された場合、または認定を更新されなかった場合
 - ・ 利用者が死亡した場合
 - ・ 事業所が、事業所の指定等を取り消されサービスの提供が継続できない場合

20. 緊急時・事故発生時の対応

- ①緊急時の対応法についての個別の事前打ち合わせ書をご自宅、事務所で共有し、緊急時等は、速やかな現場対応と連携連絡を基本とし、必要な措置を講じます。
- ②サービス提供により事故が発生した場合は、利用者の家族や市区町村、居宅介護支援事業者等に連絡を行うと共に、状況および処置等を記録し、速やかに必要な措置を講じます。また、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せん。
- ③サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。（別紙）

主治医	事業所名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

居宅介護支援事業者等	事業所名	
	連絡先	
主治医への連絡基準		

21. 秘密保持

- ①事業者、および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ②利用者の有する問題解決すべき課題等についてのサービス担当者会議等において、情報を共有するために個人情報サービスをサービス担当者会議等で用いることがあります。

22. 衛生管理

- 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。
 - ・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おおむね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。
 - ・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。
 - ・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実施します。

23. 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。

24. 相談・苦情対応

- ①事業者は、利用者からの相談、苦情および要望等（以下、「相談・苦情等」という。）に対応する窓口を設置し、「訪問介護・予防訪問介護」に関する利用者の相談苦情等に対し、迅速に対応します。

- ②事業者の相談・苦情等の対応の基本的な手順は次のとおりです。

相談・苦情等の受付	→	相談責任者への報告	→	状況の確認	
		→	解決に向けた対応の実施	→	再発防止および改善措置
		→	申立者への報告確認		

相談・苦情等の窓口

相談・苦情等の窓口	しんぜん訪問介護ステーション 管理者 または サービス提供責任者
電話番号	045 (443) 7691
FAX 番号	045 (410) 8884
受付時間	事業所（窓口対応）と同じ

公的機関による苦情相談窓口

国民健康保険団体連合会	
電話番号	045 (329) 3447

FAX 番号	045 (317) 9959
受付時間	(平日) 8 : 30～17 : 15
横浜市 はまふくコール (横浜市苦情相談コールセンター)	
電話番号	045-263-8084
受付時間	(平日) 9 : 00～17 : 00
泉区役所 高齢・障害支援課	
電話番号	045 (800) 2436
受付時間	(平日) 9 : 00～17 : 00
戸塚区役所 高齢・障害支援課	
電話番号	045-866-8452
受付時間	(平日) 9 : 00～17 : 00
瀬谷区役所 高齢・障害支援課	
電話番号	045-367-5714
受付時間	(平日) 9 : 00～17 : 00
旭区役所 高齢支援担当	
電話番号	045-954-6061
受付時間	(平日) 9 : 00～17 : 00

25. その他

- ①まれに、交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。
- ②サービス期間中、当事業所のサービス従業者等が同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- ③利用者の希望に沿ってサービス従業者を決めておりますが、固定サービス従業者を希望の場合、必ずしも希望に添えない場合があります。また、やむを得ずサービス従業者を変更する場合がありますのでご了承下さい。