

重要事項説明書

1 事業所の概要

所在地	〒246-0031 横浜市瀬谷区南台 1-17-3
事業所名	わくわくケアハート
提供可能サービス	訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス・横浜市訪問型生活援助サービス
介護保険事業所番号	1473400172号
管理者	石山優子
連絡先	TEL 045-303-2080 FAX 045-304-9559
サービス提供地域	横浜市瀬谷区

併設して居宅介護支援事業所（わくわくケアサポート）

2 事業所の職員体制等

職 種	従事する業務	人 員
管理者	従業員と業務の管理	1名（常勤）
サービス提供責任者	利用申込みの調整 訪問介護員へ技術指導 訪問介護計画の作成	2名（常勤）
事務担当職員	事務	1名（常勤） 1名（非常勤）
サービス提供者 介護福祉士 ホームヘルパー2級	訪問介護員	3名（常勤）13名（非常勤） 0名（常勤）2名（非常勤）

3 営業時間

サービス種類	平 日	土曜日	日曜日
訪問介護	9:00～18:00	9:00～18:00	休業
事務所	9:00～17:00	10:00～12:00	休業

年末年始（12/30～1/3）は休業します。8月中旬を含む5日間は休業する。

4 訪問介護サービス説明書

(1) サービス内容区分

身体介護	排泄介助 食事介助・ 水分補給 清拭・入浴介助 身体整容 更衣介助 体位交換 移動・移乗介助 通院・外出介助 起床・就寝介助 服薬介助 自立生活支援の 見守りの援助	トイレ おむつ交換 尿器 ポータブルトイレ 食事介助 特別食調理（ミキサー食・キザミ食・治療食） 全身浴 シャワー浴 洗面 手浴 足浴 洗髪 洗面 ひげそり 爪切り 耳掃除 歯磨き うがい ベッド 立位 車イス 歩行等 通院 買い物 就寝 その他 服薬確認 塗布 点眼 貼り付け 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助（自立支援、ADL・IADL・QOL 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）
生活援助	調理・配下膳 買い物・薬の受取 掃除援助 洗濯援助 ベッドメイク 衣類の整理・補修	下ごしらえ 煮炊き 温め 配膳 後片付け 日常品の買い物代行 電話注文 薬の受け取り 居室 寝室 風呂 台所 トイレ 玄関 ゴミ出し 洗い 干し 取り込み シーツ交換 ベッドメイク ふとん干し 季節の衣類の入れ替え等 ボタン付け・破れの補修等
生活支援	健康チェック 環境整備 記録 相談・助言 関係機関連絡 メンタルケア	顔色 体温等 換気 エアコン 加湿器 火の元施錠 雨戸 連絡ノート ヘルパー活動記録簿 談話 安らぎ

- (2) 「訪問介護サービス」は、利用者の自宅に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣し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、排泄、食事などの介護その他日常生活上の世話を行なうサービスです。
- (3) 上記の内容区分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。
- (4) サービスの提供に当たっては、「訪問介護計画書」に沿って計画的に提供します。
- (5) サービス内容の詳細については、利用者の希望を確認したうえで実施します。

5 サービス提供責任者等

- (1) サービス提供の責任者（サービス・コーディネーター）は次のとおりです。
サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

連絡先（電話）： 303-2080

氏名：石山 優子

氏名：山本 美香

- (2) サービスを提供する訪問介護員（ホームヘルパー）は毎月、当番表でお知らせします。事業者の都合により訪問介護員を変更する場合は、サービス提供責任者から事前連絡します。

6 その他

- (1) 利用者がヘルパーの交代を希望される場合には、前記のサービス提供責任者までご相談ください。ただし、人員配置の都合上、対応できない場合もあります。

7 訪問介護員の禁止行為

1. 次のようなサービスは介護保険上のサービスとして提供することはできません。

- (1) 【本人の援助】 に該当しないもの

家族のための家事・来客応接・自家用車の洗車・本人の留守中の家事等

- (2) 【日常生活の援助】 に該当しないもの

大掃除・家具の移動・窓のガラス磨き・床のワックスがけ・庭の草むしり・室内外家屋の修理・庭木の剪定・犬の散歩などペットの世話・正月料理などの特別な調理等

2. 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) ヘルパーは、医療行為をすることができません。又薬など医薬品の購入は出来ません。
- (2) 家事援助として行なう買い物等に伴う少額の金銭の取り扱いは可能ですが、年金等の金銭の取り扱いはしかねます。
したがって、銀行や郵便局でお金の出し入れを代行することはできません。
必要なら、外出付添いという介護内容で同行できる場合もあります。
- (3) ヘルパー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。
- (4) ハラスメント行為（叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す）などにより健全な信頼関係を気づくことが出来ないと判断した場合はサービス中止や契約を解除することもあります。
- (5) ヘルパー訪問中の喫煙はご遠慮下さい。
- (6) ペットについて：適切なサービスの提供を行う為、訪問中はペットに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致します。ご対応が難しい場合は、サービスの提供を中止させていただきます。

8 虐待防止、身体拘束等、ハラスメント防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止、身体拘束等、ハラスメント防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止、身体拘束等、ハラスメント防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止、ハラスメント防止に関する責任者 飯塚陵子

- (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) 従業者に対する虐待防止、身体拘束等、ハラスメント防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

虐待の発生又はその再発を防止するため虐待防止のための指針に基づき

事業所における虐待防止、身体拘束等、ハラスメント防止のための対策を検討する委員会を定期的に関催するとともに従事者に周知徹底を図ります。

- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

9 感染症の予防及び蔓延防止について

事業所は、感染症の予防及び蔓延防止のために、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を定期的に関催します。
- (2) 従業者に感染症の予防及び蔓延防止のための研修を定期的に関実施します。

10 BCP（業務継続計画）について

事業所は、BCP（感染症発生時における業務継続計画、自然災害発生時における業務継続計画）の実施すべき事項を定めます。

- (1) 感染症発生時における業務継続計画

感染症が発生した場合に、サービス提供を継続し、或いは一時中断しても速やかに事業活動を復旧し、サービス提供を提供するために実施すべき事項を定め、平時から円滑にこれを遂行できるように体制を定め、準備し、従業者に研修し、周知徹底します。

- (2) 自然災害発生時における業務継続計画

自然災害が発生した場合にサービス提供を継続し、或いは一時中断しても可及的速やかに事業活動を復旧し、サービス提供をするために実施すべき事項を定め、平時から円滑にこれを遂行できるように体制を定め、準備し、従業者に研修し、周知徹底します。備蓄の管理は毎年1回行います。BCPは毎年4月に見直し、更新し、従事者に周知します。

11 ①サービス利用料及び利用者負担（訪問介護の介護報酬にかかわる費用一覧 2024・4～）

訪問介護費(1回につき)	単位数	利用者負担額 (1割)	利用者負担額 (2割)	利用者負担額 (3割)	
身体介護が中心である場合					
(1)所要時間 20 分未満の場合	163	182	363	544	
(2)所要時間 20 分以上 30 分未満の場合	244	272	543	814	
(3)所要時間 30 分以上 1 時間未満の場合	387	431	861	1291	
(4)所要時間 1 時間以上の場合	567	631	1261	1892	
(4)に所要時間 1 時間から計算して 所要時間 30 分を増すごと	82	92	183	274	
生活援助が中心である場合					
(1)所要時間 20 分以上 45 分未満の場合	179	199	398	597	
(2)所要時間 45 分以上の場合	220	245	490	734	
身体介護をおこなった後に引き続き所要時間 20 分以上の生活援助を行った場合(所要時間 20 分から計算して 25 分を増すごとに)198 単位を限度とする	65	73	145	217	
初回加算	200	223	445	668	1 月につき
緊急時訪問介護加算	100	112	223	334	1 回につき
生活機能向上連携加算 (Ⅰ)	100	112	223	334	1 月につき
生活機能向上連携加算 (Ⅱ)	200	223	445	668	1 月につき
早朝・夜間・深夜加算	早朝：午前 6 時から午前 8 時 (25%) 夜間：午後 6 時から午後 10 時 (25%) 深夜：午後 10 時から午前 8 時 (50%)			訪問介護計画書等において、サービス開始時間が対象の時間帯にある場合	

【利用者負担算出方法】

2 級地 11.12

地域単価×単位数＝〇〇円 (1 円未満切り捨て)

〇〇円－ (〇〇円×負担割合※1 (1 円未満切り捨て))＝△△円(利用者負担額)

【介護職員処遇改善加算・利用者負担額】 2024、6～

介護職員処遇改善加算Ⅱ (1 月につき)	(介護報酬総単位数※2×22,4%)※3×11.12
----------------------	----------------------------

介護職員処遇改善加算等の利用者負担額は、上記額－(上記額×負担割合※1 (1 円未満切り捨て))

※1 負担割合は 1 割負担の場合:0.9 2 割負担の場合:0.8 3 割負担の場合:0.7

※2 介護報酬総単位数＝基本サービス費＋各種加算減算

※3 1 単位未満の端数四捨五入

② 運営基準に定められたその他の費用

項目	金額	説明
その他の費用 (交通費)	実費	当事業所の通常の事業の実施地域(瀬谷区)を超えて行う訪問介護等に要した交通費は、通常の実施地域を超えたところから公共交通機関を利用した実費をいただきます。

③ 通常のサービス提供を超える費用(利用者負担10割)

項目	金額	説明
介護保険外サービス	介護報酬 告示上の 額と同等	区分限度額を超えてサービスを利用したい場合など、介護保険枠外のサービス料金です。

(1)「訪問介護サービスの介護報酬にかかわる費用一覧」のとおりです

なお、介護保険法の改正等により、利用料が変更になることがあります。その場合は事前に新利用料をお知らせいたします。

(2) 上記の利用者負担金は「法定代理受領(現物給付)」の場合です。

(3)「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健給付分(9割又は8割又は7割)を請求することになります。

(4) 交通費は、通常のサービス提供地域をこえる場合にのみ、必要となります。

(5)利用者負担金は、毎月27日に、ご指定の金融機関から自動引き落としとなります。

(手数料は事業者が負担します。)

引き落としの際は事前に通知しますので、ご確認ください。

やむをえず郵便振込で支払う場合、手数料は利用者負担となります。

1.2 サービスの中止、キャンセル料について

利用者がサービスの利用の中止をする際には、すみやかに次の連絡先(又は前記のサービス提供責任者)までご連絡ください。

留守番電話になっていても、そのままお話しください。

連絡先 (電話) : 045-303-2080

前日 15 時以降のキャンセルについては、キャンセル料をお支払いいただきます。

発生日時	キャンセル料
サービス前日 15 時まで	無料
サービス前日 15 時以降～当日	1000 円

※ 利用者の容態の急変など、緊急止むを得ない事情がある場合は、キャンセル料不要です。

1.3 緊急時。事故時の対応

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・居宅介護支援事業者等に連絡します。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。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

(緊急時、事務所にある連絡順位に沿って連絡します)

医療機関等	主治医等の氏名
	連絡先
緊急連絡先	氏名
	連絡先

1.4 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。

わくわくケアハート ご利用者様相談窓口	電話 番号 045-303-2080 FAX番号 045-304-9559 相談責任者 石山優子 対応時間 10時から17時(平日)
------------------------	---

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情申立てができます。

横浜市	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
瀬谷区 介護保険相談窓口	担当課 高齢・障害支援課 電話番号 045-367-5714 FAX番号 045-364-2346
神奈川県国民健康保険 団体連合会(国保連)	担当課 介護保険苦情担当 電話番号 045-329-3447

1.5 福祉サービス第三者評価の実施状況

実施の有無	有 無
直近の実施日	
評価機関名称	
評価結果の開示	

16 当団体の概要

運営法人名称	特定非営利活動法人 ワークス わくわく	
理事長	飯塚 陵子	
所在地 電話	〒246-0032 横浜市瀬谷区南台 1-17-3 045-303-2080	
業務の概要	助け合い事業	家事援助・介護・保育・送迎・相談・買い物代行 介護用品の仲介 その他
	介護保険事業	訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス・横浜市訪問型 生活援助サービス：わくわくケアハート 居宅介護支援・介護予防居宅介護：わくわくケアサポ ート 小規模多機能居宅介護： わくわくの里
	障害者総合支 援法の事業	居宅介護・同行援護・移動支援
	児童福祉法業	放課後等デイサービス 未来 CAN 23

17 当団体のサービスの方針

「誰でもが安心して普通に暮らせる町づくり」をめざし、地域の中で身近な助け合いを、市民活動として続けてきました。

介護保険の事業においても、専門性を裏付けにしつつ、当事者感覚を忘れないぬくもりのある介護を誠心誠意お届けしてまいります。

また、常に自分たちの活動を検証し、学習・研修を定期的に行い、技術や精神のレベルアップをはかります。

これからも、住み慣れた町で豊かな近隣関係を保ちつつ、心おだやかに生き生きと暮らし続けていくことができる地域社会をめざして活動してまいります

18 従事者新人研修

新人研修には、感染症対策、高齢者虐待、BCP（感染症・災害）を実施する。

19 個人情報の保護

- (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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- (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利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じ利用者又はその家族に同意を得るものとします。

個人情報使用説明書

利用者及びその家族の個人情報については、次に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することがあります。

1. 使用する目的

利用者のための居宅サービス計画に沿って、円滑に介護サービスを提供するため

2. 使用する場合

- (1) サービス担当者会議
- (2) 地域包括支援センター等と事業者との連絡調整
- (3) 福祉事務所や保健所の担当者と事業者との連絡調整

3. 使用する期間

契約期間中

4. 条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録し保管します。