

## 訪問介護サービス重要事項説明書

### 1 事業者の概要

名 称	有限会社フェルシ
代 表 者 名	代表取締役 遠藤祐子
所 在 地	神奈川県小田原市柳新田50-3 やぎゅうビル2階
電 話 番 号	0465-27-3888
法人設立年月日	平成17年 2月 10日
事 業 の 概 要	高齢者、障害者、病弱者等日常生活の営みに支障のある人の在宅生活を支援することに関する事業により、地域社会に貢献する。

### 2 事業者の理念及び事業者の方針

事業者の理念	「いつまでも住み慣れた地域で、自分らしく生き生きと暮らし続けたい」この想いを大切にし、適切なサービスの提供と創造により地域の皆様の信頼を得ながら、地域づくりに貢献します。
事業者の方針	1 専門的かつ適正なアセスメントの上、利用者様の真のニーズを捉え、受けたいサービス、生活したいホーム、望む人生を実現できるように、サービスの質の向上に努めます。 2 介護の専門性に着目し、先駆的・先進的な取り組みを取り入れながら、柔軟にサービスを創造するとともに、新しい事業展開を進めます。 3 ①・②に基づきながら、社会的責務を担える経営余力を生むため、効果的・効率的な経営に努めます。

### 3 事業所の概要

事業所名	歩歩訪問サービス	
所在地	神奈川県小田原市柳新田50-3 やぎゅうビル2階	
介護保険事業所番号	訪問介護	1472302270
指定年月日	平成24年 6月 1日	
連絡先及び相談担当者	電話 0465-39-0333	管理者 内田 優月
サービス提供地域	小田原市、南足柄市、箱根町の一部(湯本地区)、大井町、開成町、松田町	
併設事業所	歩歩居宅介護支援事業所	

#### 4 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業所が行う指定訪問介護の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介護員養成研修の修了者等(以下「訪問介護員等」という。)が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。
運営の方針	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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援助を行う。</li> <li>2 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。</li> <li>3 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するようその目標を設定し、計画的に行うものとする。</li> <li>4 市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者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連携に努めるものとする。</li> <li>5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。</li> <li>6 指定訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。</li> <li>7 指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者等へ情報の提供を行うものとする。</li> </ol>

#### 5 事業所の職員体制等（令和8年4月1日現在）

職 種	人 員
管 理 者	<p>1名（常勤兼務・介護福祉士）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>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。</li> </ol>
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	<p>5名以上（常勤兼務・介護福祉士4名以上 非常勤兼務・介護福祉士1名以上）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>6 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。</li> <li>7 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。</li> <li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>9 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。</li> <li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>11 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。</li> </ol>

訪問介護員等	12名以上(常勤兼務・介護福祉士1名以上 常勤兼務・介護職員初任者研修修了者2名以上 非常勤兼務・介護福祉士2名以上 非常勤兼務・介護職員初任者研修修了者等8名以上)
	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を提供します。 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。
事務職員	4名(常勤兼務2名・非常勤兼務2名)
	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。

## 6 営業日時 サービス提供日時

営業日	365日 年中無休
営業時間	8:30~17:30
サービス提供日	365日 年中無休
サービス提供時間	8:00~18:00(時間外あり)

## 7 サービスの内容

- (1) 「訪問介護」は、利用者の居宅(自宅)において介護福祉士・その他制令で定める者を派遣して、入浴、排泄、食事等の身体介護また、日常生活上の生活援助を行うサービスです。
- (2) 事業者は、次のサービス内容区分の中から、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。
- (3) サービスの提供にあたっては、利用者の希望を確認した上で、別添の「訪問介護計画書」にそって計画的に提供します。

[サービス内容区分]

[身体介護]

- ① 起床介助 ② 就寝介助 ③ 更衣介助 ④ 整容介助 ⑤ 服薬介助 ⑥ 排泄介助  
 ⑦ オムツ交換 ⑧ 体位変換 ⑨ 移乗・移動介助 ⑩ 通院介助 ⑪ 外出介助 ⑫ 見守りの介助 ⑬ 食事介助 ⑭ 入浴介助 ⑮ 身体の清拭・洗髪 ⑯ 足浴 ⑰ その他

[生活援助]

- ① 調理 ② 配下膳 ③ 洗濯 ④ アイロン ⑤ 衣服の整理 ⑥ 掃除 ⑦ ゴミだし  
 ⑧ 寝具の手入れ ⑨ 薬の受取り ⑩ 買物 ⑪ その他

### (4) その他

- 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ので、ご了承願います。

1) 「本人の援助」に該当しないもの

……家族等のための洗濯・調理・買物・布団干し、主として利用者が使用する居室以外の掃除、来客の応接(お茶の手配)、自家用車の洗車、等。

2) 「日常生活の援助」に該当しないもの

……庭の草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話、家具等の移動、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理 等

② サービス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。

ヘルパーは金銭及び通帳等貴重品の取り扱いはいたしません。(生活援助として行う買い物等に伴う小額の金銭の取り扱いは可能です。)

1) ヘルパーに対する贈り物や飲食などのもてなし等はご遠慮させていただきます。

③ 利用者がヘルパーの交代を希望される場合には、出来る限り対応しますのでご相談下さい。

## 8 利用者負担金 別添料金表参照

- (1) 介護報酬に係る利用者負担金(利用者の負担割合に応じた額) 法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担割合に応じて支払いを受けるものといたします。
- (2) 訪問介護を提供した場合の利用料金のほか、通常の事業実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、公共交通機関を利用した場合は実費をいただきます。なお、車を使用した場合の交通費は、次の額をいただきます。実施区域境より1kmあたり 40円
- (3) サービス提供時に、公共交通機関や車を使って、買い物・薬取り等を行った場合は、所定の交通費(実費相当・車の場合は40円/1km)を頂きます。
- (4) 訪問介護員が車でお宅等へ訪問の際、駐車するスペースがない場合は所轄警察署に駐車許可証申請等手立てを講じますが、許可が出るまで、もしくは許可が下りない場合は有料駐車場代金の実費をお支払いいただきます。
- (5) 利用料は自動口座引き落とし、ご指定の金融機関口座から月1回引き落としとなります。現金でのお支払いをご希望される方は、御相談ください。利用料の支払いを受けた時は、利用者又はその家族に対し、利用料とその他利用料について記載した領収証を交付いたします。
- (6) 上記の利用者負担金は、「法定代理受領(現物給付)」の場合について記載しています。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保険給付分(9割ないし8割ないし7割)を請求する事になります。※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越える場合を含む)には、全額自己負担となります。(この場合には、居宅サービス計画を作成する際に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。)

## 9 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、速やかに所定の連絡先までご連絡ください。

**連絡先 (電話) : 0465-39-0333**

- (2) サービス利用をキャンセルされる場合には、サービス利用前日の17時30分までに事務所にご連絡ください。サービス利用前日17時30分以降キャンセルの御連絡をいただいた場合は、原則、理由を問わず下記のキャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承ください。
- (3) キャンセル料

連絡日	キャンセル料
サービス利用日の前日17時30分まで	無料
サービス利用日の前日17時30分以降及び当日	利用者負担金の有無に関わらず1回1,000円

## 10 サービスの提供にあたって

- (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いたします。

- (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。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 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	管理者 内田 優月
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、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。

## 12 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、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」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

### 13 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、事前の打ち合わせに基づき、家族、主治医、救急機関、居宅支援事業者に連絡します。

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
緊急時の対応方法	

### 14 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。

### 15 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

### 16 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あたり、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。

### 17 記録の整備

事業所は、訪問介護の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結から5年間保存します。

- ・ 訪問介護計画
- ・ 提供した具体的サービス内容等の記録
- ・ 利用者に関する市町村への報告等の記録
- ・ 苦情・相談等に関する記録
- ・ 事故の状況及び事故に対する処置状況に関する記録
- ・ 事業所は、従業員、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了の日から5年間保存します。

### 18 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。

- (ア) 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。
- (イ) 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。
- (ウ) 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。

## 19 感染症・非常災害対策 業務継続計画(BCP)の策定等について

事業所では以下の取り組みを行います。

- ・ 各マニュアルを作成し対応します。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 対策委員会を設置して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。

## 20 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。

電 話 番 号	0465-39-0333
F A X 番 号	0465-38-2312
相 談 員 ( 責 任 者 )	内田 優月
対 応 時 間	8:30~17:30

- 公的機関においても、苦情申出等ができます。

小田原市役所 高齢介護課	所在地 神奈川県小田原市荻窪300番地 電話番号 0465-33-1827 FAX 番号 0465-33-1838 対応時間 8:30~17:15 (月曜日~金曜日)
南足柄市役所 高齢介護課	所在地 神奈川県南足柄市関本440番地 電話番号 0465-73-8057 FAX 番号 0465-74-0545 対応時間 8:30~17:15 (月曜日~金曜日)
大井町役場 福祉課	所在地 神奈川県足柄上郡大井町金子1964-1 電話番号 0465-83-8024 FAX 番号 0465-83-8016 対応時間 8:30~17:15 (月曜日~金曜日)
開成町役場 福祉介護課	所在地 神奈川県足柄上郡開成町延沢773 電話番号 0465-84-0316 FAX 番号 0465-82-5234 対応時間 8:30~17:15 (月曜日~金曜日)
松田町役場 福祉課	所在地 神奈川県足柄上郡松田町松田惣領 2037 番地 電話番号 0465-83-1226 FAX 番号 0465-83-1229 対応時間 8:30~17:15 (月曜日~金曜日)

箱根町役場 福祉課	所在地 神奈川県足柄下郡箱根町湯本256番地 電話番号 0460-85-7790 FAX 番号 0460-85-8124 対応時間 8:30~17:15 (月曜日~金曜日)
神奈川県国民健康保険 団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係	所在地 神奈川県横浜市西区楠町27番地1 電話番号 045-329-3447 対応時間 8:30~17:15 (月曜日~金曜日)
神奈川県 高齢福祉課	所在地 神奈川県横浜市中区日本大通1 電話番号 045-210-1111 FAX 番号 045-210-8866 対応時間 8:30~17:15(月曜日~金曜日)

## 21 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 22 その他運営に関する重要事項

1 事業所は職員の資質向上のために以下の研修機会を設けるものとし、また業務体制を整備します。

- (1) 採用時研修 採用後1か月以内に実施する。
- (2) 継続研修 年12回以上実施する。

2 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は有限会社フェルシと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

令和 年 月 日

上記により重要事項を説明しました。

事業者名：有限会社 フェルシ  
説明者：

上記のとおり説明を受け、内容について同意し、交付を受けました。

利用者：氏名

代理人又は立会人  
：氏名