

社会福祉法人 恵比寿会  
訪問介護重要事項説明書  
(令和6年 4月 1日現在)

1. フェローホームズヘルプサービスが提供するサービスについての相談窓口

電話 042-523-7601 (午前9時00分から午後5時30分まで)

担当者 \_\_\_\_\_

※ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. フェローホームズヘルプサービスの概要

①提供できるサービスの種類と地域

事業所名	フェローホームズヘルプサービス
所在地	190-0013 東京都立川市富士見町二丁目36番43号
介護保険指定番号	東京都指定 1373001039
サービスを提供する地域	立川市、昭島市、国立市

②職員の体制

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管理者	従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う	常勤 1名 (他事業統括施設長兼務)
サービス提供責任者	事業に係る利用の申し込みの調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画書の作成その他を行う	常勤1名以上
訪問介護員	事業に係るサービス提供を行う	常勤換算で2.5名以上 (サービス提供責任者を含む)

③サービスの提供時間 (月曜日～日曜日)

通常の時間帯 8:00～18:00	早 朝 6:00～8:00	夜 間 18:00～22:00
○	○	○

### 3. フェローホームズヘルプサービスの特徴

#### (1) ガイドライン

1. 面接の場面では、利用者の生活のしかた(生活スタイル)や要望を尊重します
  - ・易しく分かりやすい言葉で話し合い、利用者の声や思いを引き出します。
  - ・「できる」「できない」「できそう」と利用者のもてる力を活かした自立支援を考えます。
  - ・ケアマネージャーや家族、他の関係者との連携を図り、チーム力で利用者が送りたい生活に向けて支援します。
  - ・いただいた相談内容については個人情報取り扱いに十分配慮します。
2. 訪問の場面では、専門性を活かしたケアにより利用者の暮らしを支えます
  - ・明るい挨拶と礼儀をわきまえた態度で、心を込めたケアを実践します。
  - ・利用者の状態を把握し、その人にあったケアを常に工夫します。
  - ・その人らしい生活にむけて、利用者がもてる力を発揮できる場面を大切にします。

#### ① 身体介護

食事：食事の状態や環境にも気をつけて、おいしく味わって食べられる喜びと健康につなげます。

入浴：その人にあった入浴方法で、気持ちよくゆったりと安心して入浴を楽しんでいただき、心身の健康につなげます。

排泄：プライバシーへの配慮を徹底して、毎日の健康と快適さを保てるケアを行います。

整容・更衣：身だしなみと生活のけじめを大切に、その人らしさと快適さを保ちます。

移動：行きたい所に安全に行ける喜びと楽しみで生活の幅を広げます。また、健康を保つために、安心して通院できるようにします。

自立支援のための見守りの援助：

安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守りや声掛けにより、自立した生活やADLの向上につながる支援を行います。

#### ② 生活援助

掃除・洗濯：居心地良く清潔な生活環境を整えます。家具や用品は丁寧に取り扱いします。

調理：健康のためだけでなく、好みの食事を楽しめる機会、四季を感じる食事を工夫していきます。

買物：その人らしい生活に必要なものを整え、金銭については何より確認を重視します。

#### 4. その他

※次のようなサービスは介護保険の支給対象にはなりません。

- ・利用者以外の部屋の掃除や家族のための食事など
- ・庭の草むしりなど、訪問介護員がやらなくても普段の暮らしに支障がないもの
- ・大掃除など普段はやらないような家事など

#### 5. サービスに関する留意事項

##### (1) サービスを行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

##### (2) 訪問介護員の交替

###### ①利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

###### ②事業者から訪問介護員の交替

事業者の都合で訪問介護員の交替をすることがあります。

訪問介護員を交替する場合は利用者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮するものとします。

##### (3) 利用の中止・変更・追加

①利用予定日の前日以前に、利用者の都合により、サービスの利用を中止、変更又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施前日の17時00分までに事業者に出してください。

利用実施日の前日17時00分までに中止の申し出がない場合取消料をいただきます。

【契約書別紙】記載。

②サービスの利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

## 6. サービス契約の終了

### ① 利用者の都合でサービス契約を終了する場合

サービス契約の終了を希望する日の1週間前までにお知らせください。

### ② 事業者の都合でサービス契約を終了する場合

人員不足等、やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

### ② 自動終了

以下の場合は、双方の文書がなくても、自動的にサービス契約を終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設等に入所、又は入院した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、要支援、非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者ご本人がお亡くなりになった場合や被保険者資格を喪失した場合

### ③ その他

- ・事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者や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は、利用者は文書で解約を通知することによってすぐにサービス契約を終了することができます。
- ・利用者が、サービス利用料金の支払いを1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14日以内に支払わない場合には、サービスの中断やサービス契約の終了をさせていただく場合があります。
- ・利用者や家族などが事業者や事業者の職員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合および暴言・暴力・ハラスメント等著しい迷惑行為があった場合には、文書で通知することにより、すぐにサービス契約を終了させていただく場合があります。

## 7. 利用料金

- (1) 平常の時間帯（午前8時～午後6時）での料金は【契約書別紙】に記載されています。

「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた基準的な所要時間です。

- ① 【契約書別紙】のサービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて、介護保険給付費体系により計算されたものです。

平常の時間帯(午前8時～午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金が加算されます。割増利用金は、介護保険の支給限度額の範囲であれば、介護保険給付の対象になります。

- ・夜間(午後6時～午後10時)・早朝(午前6時～午前8時): 25%
- ②2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、利用者の同意の上で、通常の2倍の料金をいただきます。
- ③利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料の全額をいったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要な「サービス提供証明書」を交付します。
- ④介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて負担額を変更します。利用者負担の割合は、介護保険負担割合証によります。
- ⑤介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用した場合は、超えたサービスについては全額が利用者負担となります。

(2) 交通費: 立川市、昭島市、国立市にお住まいの方は無料です。

(3) その他

- ・利用者のお住いでサービス利用を提供するために使用する水道、電気、ガス及び電話の費用は利用者負担になり、また外出時の交通費は実費をいただきます。
- ・利用料は、毎月15日頃までに前月分の請求をします。お支払いいただきますと、領収証を発行します。
- ・お支払い方法は、現金支払い、銀行振替及び口座自動振替とさせていただきます。口座自動振替をご希望の方は、1回につき93円(税別)の費用負担があります。
- ・利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

## 8. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の相談・苦情受付

苦情受付担当者 尾崎 良輔 電話 042-523-7601

【受付時間(土日祝祭日を除く) 午前9時～午後5時】

(2) 第三者委員（オンブズマン）

職員に言いにくい相談、職員の説明に納得できない場合「第三者委員」がお受けします。

中村 喜美子 委員 電話042-525-0668

桑田 佐喜美 委員 電話042-525-2814

(3) 公的な苦情相談窓口

立川市介護保険課介護給付係 電話042-523-2111

【受付時間（土日祝日を除く）午前8時半～午後5時15分】

東京都国民健康保険団体連合会苦情相談窓口 電話03-6238-0177

【受付時間（土日祝日を除く）午前9時～午後5時】

(4) 事業者は、苦情を受けた場合には当該苦情の内容を記録保管し、当該利用者の契約終了日から2年間保存します。

9. 緊急時における対応

緊急連絡先（必ず連絡のとれるところ）

氏名	続柄（ ）	
住所		
電話番号	携帯番号	
【主治医】 病院・医院		
医師の氏名		
住所		
電話番号		

訪問介護員等が訪問時、利用者に病状の急変その他緊急事態が発生した場合には、速やかにサービス提供責任者に報告し、サービス提供責任者は利用者の家族および主治医、担当ケアマネージャーへ連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。また、管理者に対して報告します。

10. 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、担当ケアマネージャー等へ連絡を行うと共に必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、管理者および保険者に対し報告します。

また、賠償すべき事故の場合には損害賠償を速やかに行います。ただし、事業者および従業者の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

## 11. 虐待防止への対応

(1) 事業者は、利用者の権利擁護・虐待防止のため次の事項を講じます。

- ① 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ります。
- ② 虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、虐待を防止するための研修を実施します。
- ④ 利用者及び家族からの苦情や相談の受け入れ体制を整備します。また、上記事項を適切に実施するための担当者を配置します。

(2) 事業者は、サービス提供中に従業者又は養護者による虐待の疑いのある利用者を発見した場合は、速やかにこれを保険者等に報告するものとします

## 12. 身体的拘束に関する事項

(1) 事業者は、サービス提供に当って、当該利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならない。

(2) 身体的拘束をする場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。又その記録を整備し、当該利用者の契約終了日から2年間保存します。

## 13. 守秘義務および利用者の尊厳に関する対策

(1) 事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保守します。又、退職後においても、これらの秘密を保守すべき旨に従業者との雇用契約の内容としています。

(2) 利用者の尊厳・プライバシー保護のため、業務マニュアルを作成し従業者教育を行います。

## 14. 衛生管理等

(1) 事業者は、従業者の清潔保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

(2) 事業者は、事業所において感染症が発生し又蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における感染予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に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

を図ります。又、感染対策担当者を決めておきます。

②事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備します。

③従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

## 15. その他

事業者は、事業継続計画（BCP）を策定し、又それに基づいた対応を実施することにより、感染症発生時および自然災害発生時においても事業継続できるように努めます。

以上