

すずかぜヘルパーステーション あさひ
指定訪問介護
介護予防・総合事業（横浜市訪問相当サービス、横浜市訪問型生活援助サービス）
契約書別紙（兼重要事項説明書）

あなた（ご利用者様）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	合同会社すずかぜ
主たる事務所の所在地	〒246-0022 横浜市瀬谷区三ツ境166番地9
代表者（職名・氏名）	代表社員 青木 辰夫
設 立 年 月 日	平成25年7月22日
電 話 番 号	045-744-8974

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	すずかぜヘルパーステーション あさひ	
サービスの種類	指定訪問介護、介護予防・総合事業（横浜市訪問相当サービス、横浜市訪問型生活援助サービス）	
事業所の所在地	〒241-0826 横浜市旭区東希望が丘100-19 加瀬ビル191-401	
電 話 番 号	045-442-3940	
指定年月日・事業所番号	令和5年2月1日指定	1473203733
管 理 者 の 氏 名	永田 美奈	
通常の事業の実施地域	横浜市旭区、瀬谷区一部	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護・要支援状態又は事業対象者であるご利用者様が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、指定訪問介護、または介護予防・総合事業（横浜市訪問相当サービス、横浜市訪問型生活援助サービス）を提供することを目的とします。
-------	--

運営の方針	事業者は、ご利用者様の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、ご利用者様が要支援状態となることの予防、要介護・要支援状態の維持若しくは改善又は要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。
-------	---

4. 提供するサービスの内容

指定訪問介護、並びに介護予防・総合事業（横浜市訪問相当サービス、横浜市訪問型生活援助サービス）は、訪問介護員等がご利用者様のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	ご利用者様の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能や意欲を高めるためにご利用者様と共に行う援助や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助、自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助（日常生活を営む機能を高める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など）など
生活援助	家事を行うことが困難なご利用者様に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

※自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助に関して(例)

- ベッド上からポータブルトイレ等(いす)へご利用者様が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。
- 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行い、1人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。
- 認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。
- 入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。)を行います。
- 移動時、転倒しないように側について歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。)
- ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ(声かけや見守り中心に必要な時だけ介助)を行います。

- 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接援助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。
- ゴミの分別が分からないご利用様と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらう又は思い出してもらうよう援助する。
- 認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。
- 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促し、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
- ご利用者様と一緒に手助け及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。衣類の整理・被服の補修。掃除、整理整頓。調理、配膳、後片付け(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)を行います。
- 車いす等での移動介助を行って店に行き、ご利用様が自ら品物を選べるよう援助します。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ ご利用者様以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主としてご利用様が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、ご利用者様の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階におけるご利用者様の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始（12月29日から1月3日）を除きます。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで ただし、ご利用者様の希望に応じて、サービスの提供については24時間対応可能な体制を整えるものとします。

6. 管理者及びサービス提供責任者

事業所の管理者及びサービス提供責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

管理者	永田 美奈
サービス提供責任者	永田美奈、進藤洋子

7. 職務内容と事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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。	常勤 1名

サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護、介護予防・総合事業（横浜市訪問相当サービス、横浜市訪問型生活援助サービス）の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びにご利用者様等への説明を行い同意を得ます。 3 ご利用者様へ訪問介護計画を交付します。 4 サービス実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 5 ご利用者様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。 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や地域包括支援センターと連携を図ります。 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、ご利用者様の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 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。 	<p>常 勤 2 名</p> <p>非常勤 0 名</p>
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 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、または介護予防・総合事業（横浜市訪問相当サービス、横浜市訪問型生活援助サービス）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提供します。 3 サービス提供後、ご利用者様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、ご利用者様の状況についての情報伝達を受けます。 	<p>常 勤 1 名</p> <p>非常勤 5 名</p>
事務職員	<p>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。</p>	<p>常 勤 1 名</p> <p>非常勤 0 名</p>

8. 利用料について

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「ご利用者様負担金」は、原則として負担割合証に記載のとおり基本利用料の1割又は2割又は3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

(1) 利用料

別紙料金表参照

※(利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市区町村に居宅介護サービス費の支給（ご利用者様負担額を除く）申請を行ってください。

(2) その他の費用について

交通費	ご利用者様の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費） なお、自動車を使用した場合は、 片道1km30円 を請求いたします。	
キャンセル料 (総合事業を除く)	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12時間前までにご連絡の場合	キャンセル料 500円/1回 を請求いたします。
待機料	訪問介護員が訪問した際、お客様が不在で30分待機した場合	待機料 800円/30分 を請求いたします。
※ただし、ご利用者様の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
サービス提供に当たり必要となるご利用者様の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	ご利用者様の別途負担となります。	
通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	
複写物の交付（情報開示が必要な場合等）	複写物1枚につき 10円 を請求いたします。	

(3) 支払い方法

上記(1)及び(2)の利用料（ご利用者様負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の27日（祝休日の場合は直前の平日）に、あなたが指定する下記の口座より引き落とします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の27日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 横浜銀行 瀬谷支店 普通口座 6201595 合同会社すずかぜ 代表者社員 青木 辰夫
コンビニ払い バーコード払い	サービスを利用した月の翌月の27日（休業日の場合は直前の営業日）までに、事業所からお渡しする払込書でお支払いください。

※ 利用料、ご利用者様負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から3ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

9. サービスの提供に当たって

- (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) ご利用者様が介護認定を受けていない場合は、ご利用者様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、居宅介護支援がご利用者様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、遅くともご利用者様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) ご利用者様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）」、または地域包括支援センターが作成する「介護予防サービス支援計画表」に基づき、ご利用者様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、ご利用者様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、ご利用者様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。実際の提供に当たっては、ご利用者様の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

10. 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

ご利用者様のご事情により、担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	(氏名) 永田 美奈
	電話番号	(電話番号) 045-744-8974
	ファックス番号	(ファックス番号) 045-489-4350
	受付日 受付時間	平日 (12月29日～1月3日除く) 午前8時30分から午後5時30分

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、ご利用者様のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

11. 虐待の防止について

事業者は、ご利用者様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	代表社員 青木 辰夫
虐待防止に関する担当者	管理者 永田 美奈

(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を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。

(6) 虐待の防止のための指針を作成します。

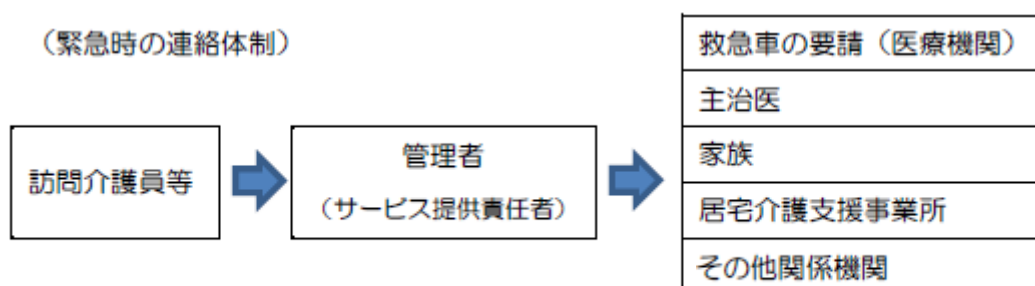
12. 秘密の保持と個人情報の保護について

① ご利用者様及びその家族に関する秘密の保持について	<p>ア 事業者は、ご利用者様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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 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ご利用者様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。</p> <p>ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提</p>
----------------------------	---

	<p>供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>エ 事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様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>ア 事業者は、ご利用者様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、ご利用者様の個人情報を用いません。また、ご利用者様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ご利用者様の家族の個人情報を用いません。</p> <p>イ 事業者は、ご利用者様及び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>ウ 事業者が管理する情報については、ご利用者様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ご利用者様の負担となります。）</p>

13. 緊急時における対応方法

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。



【緊急時連絡表】

ご利用者様の主治医	医療機関の名称 氏名 電話番号	— —
訪問看護の連絡先	事業所の名称 氏名 電話番号	— —
介護支援専門員の 連絡先	事業所の名称 氏名 電話番号	— —
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (ご利用者様との続柄) 電話番号	() — —

※当事業所（０４５－４４２－３９４０）への連絡時間は９：００～１７：００になります。

※当事業所の営業時間外の緊急は０９０－９２９６－８８７９にお願いいたします。

１４．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、速やかにご利用者様の家族、担当の地域包括支援センター（又は介護支援専門員）及び横浜市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、ご利用者様に対する指定訪問介護の提供により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す。

また、ご利用者様に対する指定訪問介護の提供により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す。

１５．身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者様又はご利用者様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。

１６．心身の状況の把握

サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者、または地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、ご利用者様の心身の状況、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。

１７．居宅介護支援事業者等との連携

- (１) サービスの提供に当たり居宅介護支援事業者や地域包括支援センター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、ご利用者様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、その内容を速やかに居宅介護支援事業者、または地域包括支援センターに送付します。

18. サービス提供の記録

- (1) サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時にご利用者様の確認を受けることとします。また、ご利用者様の確認を受けた後は、その控えをご利用者様に交付します。
- (2) 指定訪問介護、並びに総合事業（横浜市訪問相当サービス、横浜市訪問型生活援助サービス）の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、サービスの提供の日から5年間保存します。
- (3) ご利用者様は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

19. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

20. 衛生管理等

- (1) 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立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 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実施します。
- (4) 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。
- (5) 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。

21. 苦情相談窓口

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 045-442-3940 面接場所 当事業所の相談室 苦情受付時間 事業所の営業日及び営業時間に同じ メールは土日祝を含む24時間受付 suzukaze.hs@gmail.com
---------	--

- (2) サービス提供に関する苦情や相談は、ケアプランを作成した居宅介護支援事業者、または地域包括支援センターや各区役所高齢・障害支援課、また下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	横浜市福祉調整委員会事務局 (健康福祉局相談調整課)	電話 045-671-4045 FAX 045-681-5457
	神奈川県国民健康保険団体連合会	電話 045-329-3447

2.2. サービスの利用にあたっての留意事項

サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。

- ① 医療行為及び医療補助行為
- ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- ③ ご利用者様の同居家族に対するサービス提供
- ④ ご利用者様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）
- ⑤ ご利用者様の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥ 身体的拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為（ご利用者様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）

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) 訪問介護員は、利用者様又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為を行いませんが、気になる言動がありましたらお知らせください。
- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の地域包括支援センター（又は介護支援専門員）又は当事業所の担当者へご連絡ください。
- (4) 地震、台風、大雪等の自然災害発生時等において、訪問介護員の交通手段及び生命に危険が及ぶ事態が予測される場合は、サービスを中止させていただきます。
- (5) 感染症の発生を予防または感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。
- (6) 下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただきますので、ご理解・ご了承くださいます。

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける・怒鳴る
- ・奇声、大声を発する・対象範囲外のサービスの強要

■セクシュアルハラスメント

- ・介護従事者の体を触る、一方的に手を握る・腕を引っ張り抱きしめる
- ・卑猥な写真や画像を見せる・性的な話し卑猥な言動をする など

■その他

- ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く・ストーカー行為 など

(以下余白)

令和 年 月 日

事業者は、ご利用者様へ指定訪問介護、総合事業（横浜市訪問相当サービス、横浜市訪問型生活援助サービス）のサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	横浜市瀬谷区三ツ境 166 番地 9
	事業者（法人）名	合同会社すずかせ
	代表者職・氏名	代表社員 青木辰夫
	説明者 氏名	

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

ご利用者様	住所	
	氏名	印

※本人自書の場合は押印不要

署名代行者（又は法定代理人）

	住所	
	本人との続柄	
	氏名	印

※本人自書の場合は押印不要

立会人	住所	
	氏名	印

※本人自書の場合は押印不要