

# 訪問介護重要事項

＜ 令和 7 年 8 月 1 日 現在 ＞

## 1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 042-704-9722 (午前9時～午後5時まで)  
 担当 ○○ ○

\* ご不明な点は、なんでもおたずねください。

## 2. (資)さんぽみち 在宅介護 さんぽみちの概要

### (1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	在宅介護 さんぽみち
所在地	神奈川県相模原市中央区淵野辺3-4-20 みゆきビル3F
介護保険指定番号 ・その他のサービス	訪問介護・訪問介護相当サービス (相模原市 1472607793号) 居宅介護・重度訪問介護 (相模原市 1412603498号)
サービスを提供する 地域 *	相模原市中央区、相模原市南区の一部(古淵、大野台)、 町田市の一部(常盤町、根岸町、矢部町)

\* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

### (2) 同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者		1名(1)		業務の一元的管理	1名(1)
サービス提供責任者	実務者研修修了	0名(0)		利用申込調整、訪問介護計画の作成、介護業務のサポート、従事者への技術指導等	0名(0)
	介護福祉士	2名(0)	0名(0)		2名(0)
	看護師	0名(0)			0名(0)
従事者	介護福祉士	0名(0)	7名(0)	訪問介護業務	7名(0)
	1～2級修了者	0名(0)	3名(0)		3名(0)
	3級修了者	0名(0)			0名(0)
	看護師	0名(0)			0名(0)

( )内は男性再掲

### (3) サービスの提供時間帯

	通常時間帯 9:00～18:00	早朝 6:00～8:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00	備考
平日	○	○	○	×	
土・日・祭日	○	○	○	×	

### 3. サービス内容

<p>(1) 身体介護</p> <p>① 見守り                      ⑧ 体位変換</p> <p>② 食事介助                  ⑨ 外出介助</p> <p>③ 入浴介助                  ⑩ 身体整容</p> <p>④ 洗髪                        ⑪ 口腔ケア</p> <p>⑤ 排泄介助                  ⑫ 更衣介助</p> <p>⑥ 清拭                        ⑬ 服薬介助</p> <p>⑦ 調理                        ⑭ その他</p> <p>※自立支援のために、生活援助を利用者と一緒に行う場合は身体介護となります。</p>	<p>(2) 生活援助</p> <p>① 買物</p> <p>② 調理</p> <p>③ 掃除</p> <p>④ 洗濯</p> <p>⑤ 薬の受け取り</p> <p>⑥ 配膳・下膳</p> <p>⑦ その他</p> <p>※同居のご家族等がいらっしゃる場合、原則として生活援助は適用できません。</p>
--	---

### 4. 利用料金

#### (1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金(料金表)の1割、2割又は3割ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

※負担割合については、市区町村から交付される「介護保険負担割合証」に準じます。

#### 【 料金表 - 基本料金・昼間 - 】

身体介護	30分未満 (巡回型)	30分 ～ 1時間	1時間 ～1時間30分	1時間30分以上 (30分増すごとに)
	2,644 円	4,195 円	6,146 円	888 円を追加
生活援助	20分 ～45分未満	45分以上	—	—
	1,940 円	2,384 円	—	—

\* 身体介護を行った後に引き続き20分以上の生活援助を行ったとき所要時間が20分から計算して25分を増すごとに704円を加算します。(2,112円を限度)

\* 基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。

\* 上表の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者の居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた目安の時間を基準とします。

\* やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

\* 訪問介護計画書を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が、自ら訪問介護を行った場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に、同行訪問した場合は初回訪問加算(自己負担額 200円)が加算となります。

\* 介護支援専門員(ケアマネジャー)が必要と認めた場合、通常のケアプランに含まれない訪問介護を行うことがあり、その場合は追加料金が発生します。

\* 当事業所が厚生労働省の定める基準に適合している場合下記の加算となります。

- ◎ 特定事業所加算(I)            所定単位数の20%加算
- 特定事業所加算(II)           所定単位数の10%加算
- 特定事業所加算(III)          所定単位数の10%加算
- 特定事業所加算(IV)          所定単位数の3%加算
- 特定事業所加算(V)          所定単位数の3%加算

- ◎ 介護職員等処遇改善加算(Ⅰ) 算定した単位数の24.5%加算
- 介護職員等処遇改善加算(Ⅱ) 算定した単位数の22.4%加算
- 介護職員等処遇改善加算(Ⅲ) 算定した単位数の18.2%加算
- 介護職員等処遇改善加算(Ⅳ) 算定した単位数の14.5%加算

(2) 交通費

- ①前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
- ②通常の実施地域を越えたところからおおむね 3km未満450円、3km以上900円。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。(連絡先電話番号:042-704-9722)

※ただし、利用者の急変など、緊急、やむを得ない事情がある場合はキャンセル料はいただきません。

サービス利用日の前日の営業日までにご連絡いただいた場合 ・営業時間内まで	無料
サービス利用当日にご連絡いただいた場合 ・前日営業時間終了後	1000円(税別)
訪問時不在の場合	2000円(税別)
訪問時不在待機した場合 ・待機後、時間変更によるサービス提供	10分毎 200円(税別)

(4) その他

- ① 利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。
- ② 利用者は、当月1日から末日までの合計額を下記の方法にて利用者負担金等の料金を支払います。

口座引き落とし

サービスを利用した月の翌月27日(祝休日の場合は翌平日)に、指定する口座より引き落とします。  
手数料は当事業所が負担します。

支払期日において、利用料金の支払いがなされなかった場合には、さんぽみちは契約者に対して、支払い期日の翌日から支払い完了の日までの日数に応じて年率14.6%の割合で計算した延滞利息を合わせて請求します。

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支給限度額を超える場合を含む)には、全額自己負担となります。

また、要介護認定区分が自立と判定した方など、何らかの理由にて介護保険の給付を受けない方についても全額自己負担となります。

## 5. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所職員がお伺いいたします。

訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※ 居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

### (2) サービスの終了

#### ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

#### ② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

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ございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

#### ③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、手続きなしで契約終了となります。

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 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、要支援もしくは非該当(自立)と認定された場合

※ この場合、条件を変更して再度契約することができます。

- ・ 利用者がお亡くなりになった場合

#### ④ その他

- ・ 当事業所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、利用者やご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、または当事業所が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービス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を2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、または利用者やご家族などが当事業所や当事業所のサービス従業者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は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

## 6. 当事業所の訪問介護サービスの特徴等

### (1) 運営の方針

- ・事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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。
- ・事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保健・医療福祉サービス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。

### (2) サービス利用のために

事 項	有無	備 考
ホームヘルパーの変更の可否	○	変更を希望される方はお申し出ください
従業員への研修の実施	○	毎月、研修を実施しています
サービスマニュアルの作成	○	

### (3) 緊急時の対応方法

緊急時対応時間： 平日 9:00～18:00 緊急時対応担当者： ○○ ○ 電話 042-704-9722

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、ご親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

### (4) 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、関係医療機関、市区町村等への連絡を行う等必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、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。

## 7. サービスの利用にあたっての留意事項

- ①医療行為(褥瘡の処置・摘便 など)、座薬の挿入などできない内容があります。
- ②利用者の日常生活の範囲を超えたサービスの提供はできません。
- ③利用者の同居家族に対するサービス提供はできません。
- ④事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりはいたしません。  
鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。
- ⑤利用者とは従業者の間での金銭の貸し借りはいたしません。買い物代行支援の際は買い物代金をお預かりしてからとなります。
- ⑥買い物代行時以外の金銭、預金通帳、カード、証書、書類などの預かりはできません。
- ⑦利用者等による暴言・暴力・セクシュアルハラスメントその他不適切な行為が認められた場合、職員の安全確保を最優先とし、必要に応じてサービス提供を中止するとともに、関係機関と連携し適切に対応します。
- ⑧従業者に対する贈物や飲食のもてなしはお受けできません。

## 8. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無：実施無

## 9. 業務継続計画の策定等

- (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、感染症及び災害に係る研修及び訓練を定期的に(少なくとも年1回以上)行います。
- (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。

## 10. 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) 感染症の予防及びまん延の防止のために対策を検討する委員会を開催するとともにその結果について従業員に周知徹底しています。
- (4) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- (5) 感染症の予防及びまん延の防止のため研修及び訓練を定期的実施しています。

## 11. 身体拘束の禁止

原則として、利用者等の自由を制限する行為(身体拘束)を行いません。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には、可能な限り事前に利用者及び家族へ十分な説明を行い、同意を得た上で実施します。

また、身体拘束を行った日時・理由・状況等について記録を作成し、保管します。

なお、やむを得ない場合には「切迫性(生命または身体が危険にさらされる可能性が高い)・非代替性(身体拘束以外に代替方法がない)・一時性(身体拘束が一時的なもの)」の3原則をすべて満たすことが必要です。

## 12. 虐待に関する事項

虐待の発生又はその発生を防止するために、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 措置を適切に実施するための担当を置きます。

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)による虐待が疑われる利用者を発見した場合、速やかに、これを市町村に通報します。

虐待防止に関する担当者	サービス提供責任者 ○○ ○
-------------	----------------

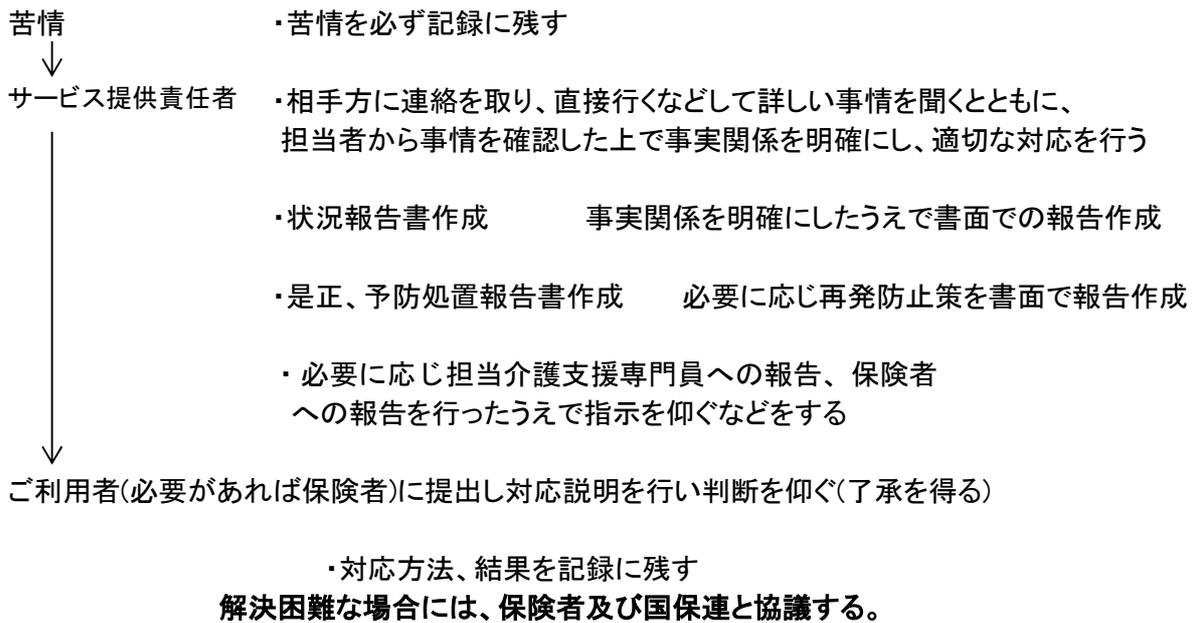
## 措 置 の 概 要

### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者 の 設 置

当事業所お客様相談室・苦情担当

担当 所長 石井直紀 電話 042-704-9722  
(電話受付時間 月～金 9:00～17:00)

### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



### 3 その他参考事項

- ・苦情の内容を記録し、サービス担当者間での苦情情報の共有化を行い苦情の再発防止を図る
- ・苦情対応に関し「失敗の責任の追及」だけでなく、原因分析に基づき(苦情を発生させた本人だけでなく)今後の参考になる対応や再発防止策を社員に周知したり今後活かす
- ・普段から苦情が出ないよう毎日朝礼等で確認。訪問介護員に対する研修の実施

当事業所以外に苦情を伝えたい場合の、神奈川県・区市町村の相談・苦情窓口

区市町村名 相模原市  
担当 福祉基盤課 高齢指定・指導班(市役所本館4階)  
電話 042-769-9226

都道府県名 神奈川県  
担当 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  
電話 045-329-3447

### 13. 当事業所の概要

名称・法人種別	合資会社さんぼみち	
代表者役職・氏名	無限責任社員 石井 直紀	
本社所在地・電話番号	神奈川県相模原市中央区淵野辺3-4-20	
定款の目的に定めた事業	<ul style="list-style-type: none"><li>・訪問介護・介護予防訪問介護</li><li>・訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護</li><li>・通所介護・介護予防通所介護</li><li>・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護</li><li>・福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与</li><li>・特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売</li><li>・訪問看護・介護予防訪問看護</li><li>・飲食物のケータリングサービス業</li><li>・労働者派遣事業</li><li>・上記各号に付帯する一切の業務</li></ul>	
営業所数等	訪問介護・介護予防訪問介護	1ヵ所