

みそらホームケア
指定訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス
重要事項説明書

あなた（ご利用者様）に対するサービス提供にあたり、当事業所があなたに説明すべき重要事項は次の通りです。

①事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社ジー・テック
主たる事業所の所在地	〒246-0022 横浜市瀬谷区三ツ境 43 番地 5
代表者（職名・氏名）	代表取締役 後藤 晃
設立年月日	平成 21（2009）年 7 月 23 日
電話番号	045-516-5668

②利用事業所の概要

利用事業所の名称	みそらホームケア
サービス種類	指定訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス
事業所の所在地	〒246-0022 横浜市瀬谷区三ツ境 43 番地 5
電話番号	045-516-5668
指定年月日	令和 7（2025）年 9 月 1 日
管理者の氏名	板垣 さおり
通常の実施地域	横浜市 瀬谷区・旭区

③事業の目的と運営の方針

1、事業の目的

要介護・要支援状態また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共に、安心して日常生活を過ごす事ができるよう、指定訪問介護または横浜市訪問介護相当サービスを提供する事を目的とします。

2、運営の方針

事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他の関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市区町村や事業者、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利用者様の要介護・要支援状態の維持、若しくは改善、または要介護状態になる事の予防のため、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・横浜市訪問介護相当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、排泄、食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活のお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。

1、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て常時介助ができる状態で行う見守りなど)

2、生活援助

家事を行う事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・衣類整理など

※自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助について(例)

○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や水分が摂取できるよう支援します。

○認知症等の高齢者がリハビリパンツやパットの交換を見守りや声掛け支援を受け、一人でできるよう援助を行います。

○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。

○ごみの分別が分からないご利用者様と一緒に分別をしてごみ捨てのルールを理解してもらう、または思い出して頂く支援を行う。

○洗濯物を一緒に畳む、干す、冷蔵庫の整理をするなど、過去に行ってきた家事及び活動の声掛け等を通じ、自立を促す。

※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には、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

主としてご家族の利便に供する行為またはご家族が行う事が適当と判断できる行為

- ・ご利用者様以外の洗濯・調理・買い物・布団干し等
- ・主としてご利用者様が使用する居室以外の掃除

(例) ご本人の生活全般はお住いの1階で行われているが、ご希望が2階の部屋の掃除機掛けなどである場合など、ご本人はお住まいで入浴していないのに、浴室清掃依頼など

- ・来客の応接(お茶出しや食事の手配等)
- ・自家用車の掃除・洗車等

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
- ・犬の散歩やペットの世話等

③日常生活に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具、電気器具の交換・移動・修繕・模様替え
- ・大掃除、窓のガラス拭き、床のワックス掛け
- ・室内外の家屋の修理、ペンキ塗り
- ・植木の剪定等の園芸
- ・正月、節句等の為に特別な手間をかけて行う調理等

2、上記についてご相談頂いた場合、当事業所における全額自費サービス提供は可能です。

ご利用者様と別途自費契約を交わし、居宅介護支援事業者への連絡も行います。

⑤営業時間について

営業日	月曜日～金曜日まで ※但し祝日及び夏期休業 8/13～8/15 と年末年始 12/30～1/3 を除きます。 ※土曜、日曜、祝日のサービス提供は、応相談
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分まで ※サービス提供は、ご利用希望のご相談に応じますが、 通常は午前 8 時から午後 8 時まで。祝日もサービス提供いたします。

⑥管理者及びサービス提供責任者

管理者	板垣 さおり
サービス提供責任者	板垣 さおり

⑦職務内容と事業所の体制

管理者 常勤 1 名以上

- 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、法令等の規定を順守させるための必要な指揮命令を行います。

サービス提供責任者 常勤 1 名以上

- 1、指定訪問介護・横浜市訪問介護相当サービスの利用申し込みに係る調整を行います。
- 2、訪問介護計画書の作成並びにご利用者様への説明を行い、同意を受け交付いたします。
- 3、サービス実施状況の把握及び訪問介護計画書の変更を行います。
- 4、ご利用者様の状況変化やサービスの関する意向を定期的に把握します。
- 5、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。
- 6、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共にご利用者様の状況についての情報を伝達します。
- 7、訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。

- 8、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。
- 9、訪問介護員等に対する研修、技術指導等を行います。
- 10、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。

訪問介護員 常勤 2 名以上 非常勤 3 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訪問介護、または横浜市訪問介護相当サービスの提供を致します。
- 2、サービス提供責任者が行う研修、技術指導を受ける事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、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。

事務職員 非常勤 1 名

- 1、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。

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」は下記の通りであり、あなたから頂く「利用者様負担金」は原則として負担割合証に記載の通り、基本利用料の 1 割・2 割・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 別紙料金表をご参照ください。

※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、全額を一旦お支払い頂きます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので「領収書」を添えてお住いの市区町村に居宅サービス費の支給（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	訪問するための交通費は徴収いたしません。
キャンセル料	下記の場合、一訪問につき 1000 円のキャンセル料を徴収します。 (1) サービス開始 3 時間前までにサービス提供の中止希望のご連絡がなかった場合 (2) 訪問介護員等が到着し、何らかの利用によりサービス提供の中止を伝えられた場合 (3) 訪問介護員等が到着し、不在、応答がなかった場合※15 分待機後に帰社します。

※但し、病状の急変や緊急やむを得ない状況と判断した場合は、キャンセル料の徴収はいたしません。

- ・サービス提供にあたり必要となるご利用者様のお宅で使用する電気、ガス、水道の費用はご利用者様の負担となります。
- ・通院介助・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はご利用者様の負担となります。
- ・複写物の交付（情報開示で必要な場合等） 1枚につき10円を請求致します。

3、お支払方法

上記（1）及び（2）の利用料（ご利用者様負担分の金額）はひと月ごとにまとめて請求します。

下記のいずれかの方法でお支払いください。

支払い方法

口座引き落とし	サービスを利用した月の翌26日 （祝日、土日の場合は翌営業日）にあなたが指定した口座より引き落としをします。
銀行振込	サービスを利用した月の翌月末日（祝日、土日の場合は直前の平日）までに事業者が指定する下記口座へお振込みください。 paypay 銀行 ビジネス営業部支店 普通 8805008 株式会社ジー・テック ※振込手数料はご利用者様の負担となります。

ご利用料及びその他のお支払いについて、正当な理由なく支払期日から3カ月以上遅延し、更に督促から14日以内に支払いがない場合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事があります。

⑨サービス提供にあたり

- （1）サービス提供に先立って、介護保険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）の確認をさせていただきます。被保険者の住所等に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせ下さい。
- （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には要介護の更新の申請が、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所が作成する「居宅サービス計画書（ケアプラン）」または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書」に基づき、ご利用者様及びご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為の具体的内容を記載した「訪問介護計画書」を作成します。尚、作成した「訪問介護計画書」

はご利用者様またはご家族様にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付をいたしますのでご確認をお願い致します。

- (4) サービス提供は「訪問介護計画書」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画書」は、ご利用者様の心身の状況や意向の変化などにより、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、すべて当事業所が行います。実際の提供にあたってはご利用者様の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

⑩虐待防止について

事業所は、ご利用者様の人権擁護・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を選定します。虐待防止に関する担当者 板垣 さおり
- (2) 従業員に対する虐待防止を啓発、普及するための研修を年2回以上実施します。
- (3) 虐待を防止するための対策を検討する委員会を設立します。
- (4) 虐待防止のための指針を作成します。
- (5) 成年後見制度の利用を支援します。
- (6) 苦情解決体制を整備します。

⑪身体拘束等の適正化のための取り組み

事業所は、ご利用者様に対する身体拘束、その他行動を制限する行為は致しません。当該ご利用者様または他の利用者様等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合には、身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過記録書、検討記録書、記録の整備や適正な手続きを経た上で身体等の拘束を行うものとします。ご利用者様に対する身体的拘束適正化に向けて、以下の措置を講じます。

- (1) 身体的拘束の適正化のための指針の整備
- (2) 身体的拘束の適正化の対策を検討する委員会を3月に1回以上開催する
- (3) 介護職員その他の事業者が使用する者（以下「従業員」という。）に対し、身体的拘束等の適正化のための定期的な研修を実施

⑫秘密保持と個人情報の保護について

1、ご利用者様及びそのご家族に関する秘密の保持について

- (1) 事業者は、ご利用者様の個人情報について「個人情報保護に関する法律」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り扱い」に努めるものとします。

- (2) 事業者及従業者はサービス提供するうえで知り得たご利用者様及びそのご家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
- (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。
- (4) 事業者は従業者に、業務上知り得たご利用者様またはそのご家族様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。

2、個人情報の保護について

- (1) 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ぬ。また、ご利用者様のご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ご家族の情報を用いませぬ。
- (2) 事業者は、ご利用者様及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙による物のほか、電磁的を含む。）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。
- (3) 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事とし、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。（開示に際して複写などが必要な場合はご利用者様の負担になります。）

⑬緊急時における対応方法

サービス提供中に、ご利用者様に病状の急変が生じた場合や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共に、ご利用者様が予め指定する連絡先にも連絡します。

【緊急時の体制】

訪問介護員 ⇒ 管理者、サービス提供責任者 ⇒ 救急要請（医療機関）

- ・主治医、看護ステーション ・指定されたご家族等 ・居宅介護支援事業所
- ・その他の関係機関

【緊急時の連絡先】

ご利用者様の主治医	医療機関名称 連絡先	主治医氏名
訪問看護ステーション	事業所名	連絡先
介護支援専門員	事業所名	連絡先
緊急連絡先（ご家族等）	氏名 連絡先	続柄

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、ご家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び横浜市等へ連絡を行うと共に必要な措置を講じます。また、ご利用者様にする指定訪問介護及び横浜市訪問介護相当サービス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身分証明書携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者様またはご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

サービス提供にあたり、居宅介護支援事業者、または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、他の保険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) サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者や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、この重要事項に基づき作成する「訪問介護計画書」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交付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合また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又は、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) サービスの実施毎に、そのサービスの提供日、利用時間、内容等をサービス提供の終了時にご利用者様の確認を受け、その控えをご利用者様に交付いたします。
- (2) 指定訪問介護並びに横浜市訪問介護相当サービスの実施毎にサービスの記録を行うこととし、その記録はサービスの完結の日から5年間保存されます。
- (3) ご利用者様は、事業所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）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行います。
(年1回以上)

②⑩衛生管理等

- (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設立します。
- (2) 感染症の予防及び蔓延防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を行います。
- (4) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康管理について、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、衛生的な管理を行います。

②⑪苦情相談窓口

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

事業所相談窓口	電話番号	045-516-5668
	面接場所	当事業所相談室
	苦情受付時間	事業所の営業日及び営業時間に同じ

- (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区役所高齢・障がい支援課、または下記の機関でも申し立てができます。

苦情受付機関	瀬谷区高齢・障がい支援課	電話 045-367-5714
		FAX 045-364-2346
	旭区高齢・障がい支援課	電話 045-954-6061
		FAX 045-955-2675
	神奈川県国民健康保険団体連合会	電話 045-329-3447
	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

②⑫サービス利用にあたっての留意事項

- 1、サービス提供の際、訪問介護員等は下記の業務を行うことができませんので予めご了承ください。
 - (1) 医療行為
 - (2) 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借、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・庭仕事など）
 - (5) ご利用者様の居宅での飲酒や喫煙、または飲食
 - (6) たばこやお酒など訪問介護員等が購入すべきではない嗜好品

2、サービス利用にあたりご留意頂きたい事項は以下のとおりです。

- (1) 訪問介護員等のご利用者様、ご家族に対して行う宗教活動や政治的な活動、営利活動、その他の迷惑行為を行いませんが気になる言動等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て、贈り物や飲食物などの提供は固くお断りしております。
- (3) 体調や容体の変化などによりサービスを利用できなくなった時は、できる限り早く介護支援専門員（ケアマネジャー）地域包括支援センターまたは当事業所担当者へご連絡をください。
- (4) 地震、台風、大雪等の自然災害発生時等において、訪問介護員等の交通手段および生命に危険が及ぶ事態が予測される場合サービスは中止させていただきます。
- (5) 感染症の発生を予防又は感染リスクを防ぐため、入出時の手洗い、マスクの着用、使い捨て手袋等を使用させて頂く事があります。
- (6) 下記の行為はハラスメントに該当する場合があります、サービス提供を中止させていただく事があります。
 - ・暴力または乱暴な言動、無理な要求
物を投げつける、刃物を向ける、服を引っ張る、手を払いのける、怒鳴る、奇声を上げる、大声を上げるなど
 - ・対象範囲を超えたサービスの強要
セクシャルハラスメント、訪問介護員等の体を触る、一方的に手を握る、腕を引っ張るなど、または卑猥な写真や画像を見せたり、性的な話や卑猥な言動をしたりするなど
 - ・その他 訪問介護員等の自宅住所や電話番号をしつこく聞こうとする、ストーカー行為など

以下余白

西暦 年 月 日

事業者は、ご利用者様へ指定訪問介護、横浜市訪問介護相当サービスの提供にあたり上記のとおり重要事項の説明を致しました。

事業者	所在地	横浜市瀬谷区三ツ境 43 番地 5
	事業者（法人）名	株式会社シー・テック
	代表者 職・名	代表取締役 後藤 晃
	説明者 職・名	管理者 板垣 さおり

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をし、交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	⑩
		ご本人が自署の場合は押印不要

署名代行者	住所	
	氏名	⑩
		ご本人が自署の場合は押印不要
		ご本人との続柄_____