

重要事項説明書

(訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス)

1. 事業者(法人)の概要

事業者名	M・M marks 株式会社
主たる事務所の所在地	〒231-0021 神奈川県横浜市中区本郷町 3 丁目 232 番地 3 号 山の手館 1 階
代表者(職名・氏名)	代表取締役 田中 雅明
設立年月日	平成 27 年 4 月 1 日
電話番号	045-228-8164

2. 事業所の概要

事業所名	愛を繋ぐヘルパーステーション	
所在地	〒231-0843 神奈川県横浜市中区本郷町 3 丁目 232 番地 3 号 山の手館 1 階	
電話番号	045-306-8102	
指定年月日・事業所番号	2020 年 5 月 1 日指定	1470402759
管理者名	山田 裕美	
サービス提供地域	中区、西区、南区、磯子区	

3. 事業所の職員体制

職 種	従事するサービス内容等	人 員
管理者	管理者は業務全般を一元的に管理します。	1 名 (常勤)
サービス提供責任者	サービスの利用に係る調整、訪問介護員等の業務の管理・指導・訪問介護計画の作成等	3 名 (常勤) 0 名 (非常勤)
訪問介護員	訪問介護サービスの提供	2 名 (常勤) 2 名 (非常勤)
事務職員	事務業務又は事務職務の連絡等を行います。	0 名 (常勤) 2 名 (非常勤)

4. 営業日及び営業時間

営業日	営業時間
月曜日～日曜日まで(祝日を含む) 年末年始(12月30日～1月3日)は除きます。	9 時 00 分～18 時 00 分まで

※利用者の状況に応じて、必要と判断した場合には営業時間以外でのサービス提供も行っています。

5. 提供するサービスの内容

1 身体介護

- ① 清拭・入浴・身体整容・・・清拭、部分浴、全身浴、洗面、身体整容、更衣介助等を行います。
- ② 排せつ介助・・・トイレ、ポータブルトイレ利用の介助、おむつ交換等を行います。
- ③ 食事介助・・・食事の介助、特段の専門的配慮をもって行う調理を行います。
- ④ 体位変換、移動・移乗介助、外出介助・・・体位変換、移乗・移動の介助、通院・外出の介助を行います。
- ⑤ その他必要な身体介護・・・起床及び就寝介助、服薬介助、自立生活支援の為の見守りの援助等、日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
※リハビリ介助、マッサージ、医療行為、代筆・代読、趣味嗜好の為の外出介助等
は行いません。

2 生活援助

- ① 掃除・・・ご利用者の居室の掃除を行います。
- ② 洗濯・・・ご利用者の衣類等の洗濯を行います。
- ③ 調理・・・ご利用者の食事の用意(一般的な調理、配膳、後片付け等)を行います。
- ④ 買い物・薬の受け取り・・・利用者の日常生活に必要となる物品の買い物、薬の受け取り
を行います。
- ⑤ その他必要な家事援助・・・ベッドメイク、衣類の整理・被服の補修等、日常生活営む為に必
要な家事援助を行います。

※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。(預貯金通媛・カードはお預かりで
きません。)

※ご利用者以外の方の調理や洗濯は行いません。

※ご利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は行いません。

3 具体的なサービス日時、及び内容

ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日時及び実施回数
は、居宅サービス計画がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に
定められます。

6. サービス利用料及び利用者負担 ⇒ 別表1参照

7. 事業所におけるサービス提供方針

1 サービス提供を行う訪問介護員について

- ① サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。但し、実際のサービス提
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。また、
事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交
替する場合は、ご利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生
じないように十分に配慮します。
- ② ご利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員
についてお気づきの点やご要望がありましたら、事業所等に、ご遠慮なく相談
下さい。

8. サービス提供責任者について

サービス提供責任者はご利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話して頂いてもかまいません。）

- ① 訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
- ② ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③ 居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④ 訪問介護員等への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤ 訪問介護員等の業務の実施状況の把握
- ⑥ 訪問介護員等の業務管理
- ⑦ 訪問介護員等の業務指導、研修の開催
- ⑧ 訪問介護計画の作成及びその他サービス内容の管理について必要な業務

9. サービス提供の記録等

本事業所では、サービス提供ごとに実施日時及び実施したサービス内容等を電子記録媒体で記録します。記録内容に関しては、ご要望があれば書面にて提出いたします。内容にご意見等がありましたら、お申し出ください。

10. 利用者負担金

- (1) 利用者からいただく利用者負担金は、別表1のとおりになります。
- (2) この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額になります。
- (3) 介護保険外のサービス（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）は、全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に居宅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）
- (4) 償還払いについて
ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、ご利用者が保険給付の申請を行う為に必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- (5) 利用者負担金は、毎月 27 日に、ご指定の金融機関の口座から引落となります。

11. キャンセル

サービスの利用を中止する際には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。

ステーション名：愛を繋ぐヘルパーステーション 連絡先：045-306-8102

利用者の都合でサービスを中止にする場合には、サービス利用の前日までにご連絡ください。

当日のキャンセルは次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。ただし、利用者の容体の急変・緊急など、やむをえない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセル料：2,000 円

12. 秘密保持

事業者及び介護員等は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を洩らしません。但し、居宅サービス計画を作成するにあたり、サービス事業者に開示しなければならない情報については、事前に利用者又はその家族から文書で同意を得るものとします。

13. 相談窓口、苦情対応

事業所のサービスに関する相談や苦情対応については、次の窓口で対応致します。

電話番号	045-306-8102	FAX番号	045-307-7191
担当者	管理者 山田 裕美		
その他	相談・苦情については、管理者及び担当の介護員等が対応します。不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し、管理者、担当者に引き継ぎます。		

サービスに関する相談や苦情対応については、次の機関においても苦情申し立て等ができます。

苦情受付機関	神奈川県国民健康保険団体連合会	電話番号:045-329-3447
	はまふくコール (横浜市苦情相談コールセンター)	電話番号:045-263-8084
	横浜市福祉調整委員会事務局	電話番号:045-671-4045
	横浜市中区高齢・障害支援課	電話番号:045-224-8163
	横浜市西区高齢・障害支援課	電話番号:045-320-8491
	横浜市南区高齢・障害支援課	電話番号:045-341-1138
	横浜市磯子区高齢・障害支援課	電話番号:045-750-2494

14. 事故発生時の対応について

- (1) ご利用者に対するサービス等の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族、介護支援専門員等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 前項の事故の状況及び事故に際してとった処置を記録します。
- (3) ご利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

15. 従業員の研修体制について

事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けます。

- ・ 採用時研修 採用後 1か月以内
- ・ 継続研修 年 2回

16. 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	山田 裕美
-------------	-------

- (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) 虐待防止委員会を設置しています。
- (5) 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。
- (6) 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、これを市区町村に通報します。

17. その他

1 サービス提供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。

- ① 訪問員等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
- ② 訪問員等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます

2 第三者評価の実施状況なし