

## 特定非営利活動法人 ケアサポート湧

### 重要事項説明書

#### 1、事業者が提供するサービスについての相談窓口

電話：042-386-6355（月曜日～金曜日：9：30～17：30）

管理者：堀井眞子

ご不明な点は何でもおたずねください。

#### 2.訪問介護事業の概要

##### (1) 訪問介護事業者の指定番号及びサービス提供地域

事業者（法人）の名称	特定非営利活動法人 ケアサポート湧
事務所の所在地	東京都小金井市前原町3-36-16
介護保険指定番号	介護保険指定訪問介護1374100459号
サービス提供地域	小金井市・国分寺市

##### (2) 事業の目的と運営方針

事業目的 要介護状態である利用者が、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出来るよう、生活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出来るよう訪問介護サービスを提供する事を目的とします。

運営方針 事業者は、利用者的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町村や事業者、地域の保健医療・福祉サービス等と連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

##### (3) 当事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者（サービス提供責任者兼務）	1（1）名		事務所の管理	1（1）名
サービス提供責任者	3（2）名	1（1）名	連絡・調整他	4（3）名
スタッフ 1～2級・初任者研修修了者 介護福祉士 その他	3名	28名 18名 10名	訪問介護・居宅介護 訪問介護・居宅介護 ガイドヘルパー・会員制	28名 18名 10名
事務職員（兼務）	2名			2名

\*（）は障がい福祉サービス

2025年3月現在

#### 3.提供するサービスの内容

訪問介護サービスは、訪問介護員等が利用者のお宅等を訪問し、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、日常生活上の援助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。

#### 訪問介護

身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助、又は日常生活動作能力や意欲の向上のために共に行う自立支援のためのサービス、その他専門的知識・技術を持った援助を行います。  ・身体に直接接触して行う介助 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（せいしき）、入浴介助、体位変換、服薬介助、通院・外出介助など ・自立支援のための見守り的援助 例) 利用者と一緒に手助けしながら行う調理 入浴、更衣等の見守り ベッドの出入り時など自立を促すための声掛け 移動時、転倒しないように側について歩く 車椅子での移動介助を行って店に行き、本人が自ら品物を選べるように援助 洗濯物と一緒に干したり畳んだりする 一緒に冷蔵庫の中を整理等を行う
生活援助	家事を行う事が困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取、衣類の整理など

#### 介護予防・日常生活支援総合事業

現行型	入浴介助 他
基準型	生活援助など

#### 介護保険を利用できないサービス

##### <身体介護>

- ・リハビリテーション
- ・マッサージ
- ・医行為
- ・代筆、代読
- ・利用者の安否確認、単なる見守り、話し相手
- ・理美容
- ・趣味趣向のための外出介助、入院のための外出介助

##### <生活援助>

- ・本人不在時のサービス
- ・利用者以外の家族等に係る援助
- ・日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・日常的に行われる家事の範囲を超える行為
- ・来客の対応
- ・商品の販売や農作業等の援助的な行為
- ・預金の引き出し

#### 4. 営業日時

事務所	月曜～金曜 9時30分～17時30分、土曜9時～15時 (日曜、祝祭日、12月30日～1月3日は除く)
訪問介護サービス	通常時間帯 8時～18時 上記時間以外は要相談

#### 5. サービス提供に関するお願い

##### ①贈答、もてなしの禁止

訪問介護員等に贈答や飲食のもてなしは、制度上禁止されておりますのでご遠慮させていただきます。

##### ②訪問介護員等の個人情報

個人情報保護法上、訪問介護員等の住所、電話番号などの個人情報につきましてはご利用者にお知らせしていませんので、あらかじめご了承ください。

##### 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介護支援専門員又は当事業所へご連絡ください。

##### 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ため、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋の使用をさせていただくことがあります。

##### ⑥訪問途中の事故などにより訪問困難な場合、事業所より利用者宅へ連絡し、最善の処置をとります。その場合別のヘルパーがお伺いする場合があります。

##### ⑦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くことがあります。

###### ■カスタマーハラスメント

- ・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、大声を発生する
- ・対象範囲外のサービスの強要

###### ■セクシャルハラスメント

- ・介護従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・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

## 6.介護支援専門員（ケアマネジャー）との連携

サービスの提供にあたり、担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）との緊密な連携を図りより良いサービスを提供いたします。また、ご利用者がケアプランの変更を希望される場合は速やかに担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）に連絡し、調整いたします。

## 7.利用料金について

### (1) 契約書別紙の利用料金表参照

### (2) 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。

ご利用日2日前の17：30までに連絡を頂いた場合	無料
ご利用日2日前の17：30以降に連絡を頂いた場合	1,000円

### (3) その他として下記についてご負担いただきます。

- ①サービスを提供するために使用するご利用者宅の水道光熱費
- ②緊急時連絡等に使用する、ご利用者宅での電話料金
- ③サービスを提供する上で使用するご利用者ならびに介護者の交通費

### (4) 料金の支払い方法

請求書：月締めで翌月15日頃に送付いたします。

支払い：翌月27日頃までに、振込・引き落とし又は集金となります。

領収書：集金の時点で発行します。

振込・引き落としの場合は、振込確認後に領収証を発行します。

## 8. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

サービス提供担当者会議後に契約を結び訪問介護計画書を作成して  
サービスの提供を開始します。

### (2) サービス終了

#### ①ご利用者様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30日前までに文書でお申し出ください。

#### ②ケアサポート湧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あります。その場合は終了1ヶ月前までに文書で通知します。

#### ③自動終了

以下の場合は双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。

- ・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ご利用者の要介護認定区分が非該当（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。

- ・ご利用者がお亡くなりになった場合。

#### ④その他

- ・ケアサポート湧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、ご利用者やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、またはケアサポート湧が破産した場合、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出来ます。
- ・利用者がサービス利用料金の支払いを2ヵ月以上遅延し、料金を支払うように督促したにもかかわらず2週間以内に支払わない場合、またはご利用者やご家族などがケアサポート湧の当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あります。

### 9.緊急時の対応方法

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  
親族・居宅介護支援事業所等へ連絡をいたします。

(原則として訪問介護員は救急車への同乗はいたしません)

主治医	病院・主治医	
	連絡先（電話）	
ご家族	住所	
	氏名	
	連絡先（電話）	

### 10.虐待防止について

利用者の人権の擁護・虐待の防止などのために次の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管理者とします。
- ②成年後見制度の利用を支援します。
- ③苦情解決体制の整備を行います。
- ④従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を行います。
- ⑤従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整え、利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

### 11.身体拘束等の禁止

- ①事業者はサービスの提供にあたっては、利用者または、他の利用者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（以下「身体拘束等」という。）を行いません。
- ②事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録

します。

③事業者は身体拘束等の適正化を図るため、次に上げる措置を講じます。

ア、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知します。

イ、身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

ウ、従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

## 12.業務継続に向けた取り組みについて

①事業者は、感染症や非常災害のは発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的にするための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下、「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

②事業者は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

③事業者は、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。

## 13.感染症対策について

事業者は、事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

①事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の予防のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者へ周知徹底を図ります。

②事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を講じます。

③事業所において、従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延防止のための訓練を定期的に実施するよう努めます。

## 14.サービス内容に関する相談・苦情

①当事業所お客様相談・苦情担当：堀井眞子 電話：042-386-6355/5321

②小金井市役所 介護福祉課 電話：042-387-9822

③東京都社会福祉協議会 運営適正化委員会事務所 電話：03-5283-7020

④東京都国民健康保険団体連合会 電話：03-6238-0177

上記に相談・苦情を伝えることができます。

令和 年 月 日

訪問介護サービスの提供にあたり、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

事業所 所在地 東京都小金井市前原町 3丁目36番地16号  
名称 特定非営利活動法人 ケアサポート湧  
代表者 理事長 田附 幸子

説明者・氏名

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受けました。

令和 年 月 日

<利用者> 住所

氏名

<立会人または代理人>

住所

氏名

(利用者との関係 )