

# 総合事業訪問介護・生活援助サービス 及び 訪問介護 重要事項説明書

<令和6年4月1日現在>

## 1 事業者の概要

事業者名称	社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 板谷 雅光
所在地	東京都世田谷区粕谷2丁目23番1号
電話番号	03-5450-8223
設立年月日	平成6年9月30日

## 2 サービスを提供する事業所の概要

### (1) 事業所の所在地等

名称	世田谷ホームヘルプサービス
事業所番号	1371201326
管理者	所長 永嶋 千秋
所在地	東京都世田谷区世田谷1丁目23番2号
電話番号	03-5450-8292
通常の事業の実施地域	世田谷区内の次の町名の区域 池尻、三宿、下馬、上馬、野沢、太子堂、三軒茶屋、駒沢、若林、弦巻、世田谷、桜、桜丘、北沢、代沢、桜新町、新町、鎌田、喜多見、上野毛、上用賀、瀬田、玉川、玉川台、中町、用賀、奥沢、尾山台、玉川田園調布、玉堤、野毛、東玉川、岡本、等々力、深沢、宇奈根、大蔵、赤堤、大原、松原、経堂、宮坂、羽根木、砧、梅丘、豪徳寺、代田

### (2) 運営方針

事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。また、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ます。

### (3) 営業日・営業時間等

事業所窓口の営業日・営業時間	営業日：通年（年中無休） 営業時間：午前8時30分から午後5時15分まで ※ 担当の職員が留守にしていることもあります。お越しいただく際は、あらかじめご連絡ください。
サービスの提供日・提供時間	提供日：通年（年中無休） 提供時間：午前7時から午後9時まで
時間外の連絡先	事業所窓口の営業時間外は、下記の時間外受付（委託業者）にご連絡ください。 なお、訪問介護員等が急な体調不良等で訪問が出来なくなった場合、時間外受付からお客様にご連絡させていただくことがあります。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">時間外受付『アルソックあんしんケアサポート』 [電話番号] 0120-016-724（フリーダイヤル） [受付時間] 午後5時15分から午前8時30分まで</div>

#### (4) 職員への研修等

採用時研修及びその他障害の状態別援助を中心に、年3回以上訪問介護員等への研修を行い、訪問介護員等の質の向上に努めます。

#### (5) 苦情相談窓口

訪問介護に関する相談、要望、苦情等は、担当のサービス提供責任者又は下記までお願いいたします。

##### ① サービス相談窓口

世田谷ホームヘルプサービス苦情担当：所長 永嶋 千秋

[電話番号] 03-5450-8292

[受付時間] 事業所窓口の営業時間

##### ② 社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団苦情審査委員会

苦情処理委員会は、当事業団がお客様からの苦情を公平かつ客観的に審査し、的確に処理するため、理事会の委任を受けて設置する機関です。

事務局は、当事業団 統括管理本部法人統括管理室に置かれています。

[電話番号] 03-5450-8223

[受付時間] 午前8時30分から午後5時15分まで（祝日を除く月曜日から金曜日まで）

※ 事業所には、投書箱も設置しています。

※ 当事業団の「苦情処理制度に関する規程」に基づき、適切に対応いたします。

#### (6) 職員体制

##### ① 員数等（令和6年4月1日現在 ※員数は変動することがあります。）

職種	資格	常勤	非常勤	登録型	合計
管理者		1人	—	—	1人
サービス提供責任者	介護福祉士	9人	—	—	9人
訪問介護員等	介護福祉士等	常勤換算2.5名以上			
事務職員		—	2人	—	2人

##### ② 職務内容

職種	職務内容
管理者	職員及び業務の管理を一元的に行います。
サービス提供責任者	ア 訪問介護計画の作成、お客様への説明と交付を行います。 イ お客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。 ウ 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等との連携を図ります。 エ 訪問介護員等に対し、お客様の援助目標や援助内容を指示するとともに、業務の実施状況を把握します。また、研修や技術指導を行います。 オ その他サービス内容の管理について、必要な業務を行います。
訪問介護員等	個別の訪問介護計画に基づき、訪問介護のサービス又は総合事業訪問介護サービス、総合事業生活援助サービスを提供します。また、お客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。
事務職員	事業所の運営に必要な事務を行います。

### 3 サービスの種類と内容

#### (1) 指定訪問介護

##### ○身体介護

- ・食事介助、服薬介助、排泄介助、入浴介助・清拭、更衣介助、起床・就寝介助、体位変換、移動介助、通院等外出介助、自立支援のための見守りの援助（共に行う調理・買物・洗濯・掃除、入浴・更衣等の見守り、自立を促すための声掛け、移動時の転倒予防のための見守り等）

- 生活援助
  - ・掃除、洗濯、調理、買い物、調理、環境整備等
- その他
  - ・介護相談等、サービス提供後の記録ほか、利用者の状態等の見守りや体調変化等による連絡確認

**(2) 総合事業訪問介護サービス**

- 身体介護
  - ・入浴介助、買い物に伴う移動介助等、利用者の身体に直接触れる介助等
  - ・ADLの意欲の向上のために利用者と共にを行う自立支援のためのサービス
- 生活援助
  - ・掃除、洗濯、調理、買い物等
  - ・サービス提供後の記録ほか、利用者の状態等の見守りや体調変化等による連絡確認

**(3) 総合事業生活援助サービス**

- 生活援助中心の60分以内のサービス
  - ・掃除、洗濯、調理等の日常生活の援助
  - ・健康チェックや環境整備、相談援助、情報収集・提供、サービス提供後の記録ほか、利用者の状態等の見守りや体調変化等による連絡確認

**4 利用料金**

**(1) 保険給付対象の料金（別表のとおり）**

別表に記載の額は目安です。実際の利用料金の額は、月ごとの単位数の合計に地域区分別1単位の単価（11,40円）を乗じた額となりますので、下記の基本料金等の額を足し上げた額と若干異なる場合があります。

また、保険給付が受けられる場合のお客様の負担額は、①から④により算定した額の1割、2割又は3割となります。一定以上の所得のある第一号被保険者の自己負担が2割又は3割となりますので、保険者（世田谷区等）から交付される介護保険負担割合証をご確認ください。

- ・訪問介護

**①基本料金**

別表のとおり

- ア 身体介護
- イ 生活援助
- ウ 身体介護に引き続く（併せて行う）生活援助

**② 2人の訪問介護員等による場合**

一定の要件を満たし、同時に2人の訪問介護員等が1人のお客様に対してサービスを提供した場合、当該サービスに係る上記①について100分の200の単位数を算定します。

**③ 早朝又は夜間の場合**

次の時間帯からサービスを開始し、当該時間帯におけるサービス提供時間が20分以上で、かつ、当該サービス提供時間全体の2分の1以上となる場合、当該サービスに係る上記①及び②の単位数の100分の25の単位数を加算します。

早朝	午前7時から午前8時まで
夜間	午後6時から午後9時まで

**④ 加算**

別表のとおり

算定要件に該当する場合は加算します。

・総合事業訪問介護サービス・総合事業生活援助サービス

### ①基本料金

別表のとおり

※ 総合事業訪問介護サービスでは、次の場合、日割りで算定します。

- ア 月の途中で、お客様の要支援状態区分が変更された場合
- イ 月の途中で、サービス事業所の変更があった場合（同一保険者内に限る）
- ウ 月の一部の期間で、公費が適用される場合

### ② 加算

別表のとおり

算定要件に該当する場合には加算します。

## (2) 保険給付対象外の料金

### ① キャンセル料（総合事業訪問介護を除く）

キャンセルされた場合で、次に該当する場合はキャンセル料をご負担いただきます。キャンセルのお申し出は、早めに事業所までご連絡ください。

キャンセルのご連絡がサービス提供予定日の前日午後5時以降の場合	1派遣につき	1,420円
キャンセルのご連絡がなかった場合		
予定時間を30分以上短縮（キャンセル）するご連絡がサービス提供予定日の前日午後5時以降の場合	30分以上60分未満の短縮	710円
	60分以上の短縮	1,420円

※ 上記のキャンセル料は、キャンセルの理由が、お客様が急な体調不良により救急搬送された場合等、真にやむを得ない場合はいただきません。

### ② 交通費

訪問介護員等が、お客様の居宅等を訪問する際の交通費は基本料金に含まれますが、通院介助等の外出を伴うサービスの提供にあたり訪問介護員等の移動に交通費が発生する場合は、実費をご負担いただきます。

また、サービスの開始場所又は終了場所が世田谷区外の場合は、サービス開始場所まで又は終了場所からの訪問介護員等の移動に係る交通費を、実費でご負担いただきます。

## (3) その他

- ① サービスの提供時間を延長した場合、担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）と調整のうえ、料金を決定します。サービス提供時間を延長したことにより、お客様の区分支給限度基準額を超える場合、超えた部分について基本料金等の全額（10割）をお客様にご負担いただきます。（訪問介護のみ）
- ② お客様の居宅等でのサービスの提供にあたり、訪問介護員等が使用する水道、ガス、電気等に係る費用は、お客様のご負担となります。また、訪問介護員等は、サービスの提供に必要な範囲で、消耗品、材料、器具等をお客様の同意のうえ使用します。
- ③ お客様がサービス記録の開示をご請求される場合で、記録の写しの交付を求められた場合、写しの作成に係る費用を実費相当額でご負担いただきます。

## 5 利用料金等のお支払い方法

利用料金等をお支払いいただく方法は、次のいずれかでお願います。

※ お支払方法が簡単な口座引き落としをおすすめします。

お支払い方法		領収書
口座引き落とし	<p>当月の料金を翌月20日までに請求し、26日（土・日・祝日の場合は直後の平日）に、ご指定の口座から引き落とします。</p> <p>※ 口座引き落としをお申込みいただいた直後は、手続の関係上、払込用紙でのご請求になる場合があります。</p>	<p>お支払いいただいた月の翌月20日までに領収書を交付します。</p> <p>なお、払込用紙でお支払いいただいた際の受領証は、お支払いいただいた証拠になりますので、領収書が交付されるまで大切に保管してください。</p>
払込用紙	<p>当月の料金にかかる払込用紙を、翌月20日までに送付します。送付された月の月末までに、郵便局又はコンビニエンスストア等でお支払いください。</p>	

## 6 サービス提供証明書について

お客様の介護保険料の滞納等により保険給付が行われない場合、利用料金の全額をお客様にお支払いいただきます。利用料金の全額をお支払いいただいたお客様には、保険給付の償還払いに必要なサービス提供証明書を発行します。

## 7 緊急時の対応について

サービスの提供中にお客様の容態等に变化があった場合、速やかにご指定の緊急連絡先に連絡し、救急車を要請する等の必要な措置を講じます。

サービス提供時間外のサービスにおける緊急連絡については、直接事業所へご連絡いただくか、時間外受付へご連絡ください。

世田谷ホームヘルプサービス 午前8時30分から午後5時15分まで

〔電話番号〕 03-5450-8292

時間外受付『アルソックあんしんケアサポート』午後5時15分から午前8時30分まで

〔電話番号〕 0120-016-724（フリーダイヤル）

## 8 虐待防止・身体拘束等の適正化について

事業者は、人権擁護、虐待の防止・身体拘束等の適正化等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができる）を設置します。
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- (3) 訪問介護員等に対し、虐待の防止・身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を設置しています。

## 9 衛生管理等について

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 事業所における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（テレビ電話装置等を活用して行うことができる。）を概ね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (3) 事業所において、訪問介護員等に対し、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定期的実施します。

## 10 サービスの利用にあたって

- ① ご自宅内の目立たず、外に持ち出せないところにICタグを貼付させていただきます。訪問介護員等が訪問させていただきますたら、サービス開始前とサービス終了時に携帯端末（スマートフォン）をICタグにかざします。
- ② サービス提供の都度、訪問介護員等がサービス時間中に携帯端末でサービス記録票を作成します。サービスの終了後、記載の内容をご確認いただきます。サービス記録票は電子化され、ただちに事業所へ転送されます。なお、作成したサービス記録票をお手元に残したい場合は、後日、写しをお客様に交付します。
- ③ お客様は、事業所が提供したサービスの具体的な内容等の記録の開示を請求することができます。
- ④ 買物の代行のため、訪問介護員等が現金等をお預かりする場合、金銭預かり証を発行します。
- ⑤ 訪問介護員等の変更を希望される場合は、担当のサービス提供責任者までご相談ください。訪問介護員等の変更には、代替の訪問介護員等の調整のため、お時間をいただく場合があります。なお、原則として訪問介護員等の指名はできません。
- ⑥ 事業所の都合でやむを得ず訪問介護員等を変更する場合がありますので、ご了承ください。
- ⑦ 上記⑤⑥で訪問介護員等を変更する場合は、サービス内容の綿密な引き継ぎを行い、できる限りお客様に支障の無いようにします。
- ⑧ サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- ⑨ 交通事情によりサービス時間が多少前後することがありますがご了承ください。
- ⑩ 風水害等の自然現象により、行政機関等から「警報」が発せられている場合（可能性も含む）、お客様、訪問介護員等双方の安全を第一と考え、安全を確保する為、緊急処置的にサービスの時間変更、日程変更、サービスを中止する場合がございますのでご了承ください。
- ⑪ 次の内容は、サービスの対象になりません。
  - ア 直接お客様ご本人のためではない行為  
[具体例] お客様ご本人以外のための洗濯・調理・買物・布団干し等、来客の応接、主としてお客様ご本人が使用する居室以外の掃除等
  - イ 日常生活に支障がないと判断される行為  
[具体例] 単なる見守り（留守番）や話のみの相手、草むしり、花木の水やり、植木の剪定等の園芸、犬の散歩などペットの世話
  - ウ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為  
[具体例] 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、正月や節句等のために日常より特別な手間をかけて行う調理
  - エ 日常生活の援助の範囲を超えた、趣味嗜好に関する外出介助  
[具体例] ドライブ、カラオケ、観劇、お祭りなど地域の行事への参加、外食
  - オ お客様ご本人がご不在の場合のサービス
  - カ 医療行為
  - キ 金銭や貴重品の取扱い（買物の代行に必要な現金をお預かりする場合は除きます。）
- ⑫ その他（特記事項）
  - ・気象庁による「特別警報」が出た場合、地域は数十年に一度しかないような非常に危険な状況にあります。周囲の状況や市町村から発表される避難指示・避難勧告などの情報を厳守し、即座にサービスを中止させていただきます。
  - ・夏期の期間中、「高温注意情報」として、翌日又は当日の最高気温が概ね35℃以上になることが予想される場合には、室内熱中症の危険があります。室内の空調機を付けていただくかサービスの時間帯、日程の変更をお願いいたします。「熱中症特別警報」発令時には、状況によりサービスの一時停止をさせていただきます。
- ⑬ 訪問介護員等へのお茶・お菓子などの心遣いはご遠慮ください。

- ⑭ キャンセルのお申し出は、早めに事業所までご連絡ください。キャンセルしたサービスの振替利用については、ご希望に沿えない場合もあります。

## 11 その他の苦情相談窓口

上記2(5)の苦情相談窓口のほか、次の機関で苦情・相談を受け付けています。

### ① 世田谷区

部署・電話番号	お客様のお住まいの地域
世田谷総合支所 保健福祉課地域支援担当 03-5432-2850	池尻1～3丁目、池尻4丁目1～32番、上馬、経堂、駒沢1～2丁目、桜、桜丘、三軒茶屋、下馬、世田谷、太子堂、弦巻、野沢、三宿、宮坂、若林
北沢総合支所 保健福祉課地域支援担当 03-6804-8701	赤堤、池尻4丁目33～39番、梅丘、大原、北沢、豪徳寺、桜上水、代沢、代田、羽根木、松原
玉川総合支所 保健福祉課地域支援担当 03-3702-1894	奥沢、尾山台、上野毛、上用賀、駒沢3～5丁目、駒沢公園、桜新町、新町、瀬田、玉川、玉川台、玉川田園調布、玉堤、等々力、中町、野毛、東玉川、深沢、用賀
砧総合支所 保健福祉課地域支援担当 03-3482-8193	宇奈根、大蔵、岡本、鎌田、喜多見、砧、砧公園、成城、祖師谷、千歳台、船橋
烏山総合支所 保健福祉課地域支援担当 03-3326-6136	粕谷、上北沢、上祖師谷、北烏山、給田、八幡山、南烏山

### ② 東京都国民健康保険団体連合会

介護福祉部 介護相談指導課 介護相談窓口担当

[電話] 03-6238-0177

[受付時間] 平日の午前9時から午後5時まで

総合事業訪問介護・生活援助サービス及び指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

<事業者>

[事業所] 社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団  
世田谷ホームヘルプサービス  
[代表者] 理事長 板谷 雅光 ㊟  
[所在地] 東京都世田谷区世田谷 1 - 2 3 - 2

[説明者] \_\_\_\_\_

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護・総合事業訪問介護サービス及び総合事業生活援助サービスの提供の開始について同意しました。

<お客様>

[ご住所] 世田谷区 \_\_\_\_\_

[お名前] \_\_\_\_\_

<代理人>

[ご住所] \_\_\_\_\_

[お名前] \_\_\_\_\_

[続 柄] \_\_\_\_\_