

～ 訪問介護サービス ～

(令和7年3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 0749-86-8051

担 当 サービス提供責任者 東野 由記絵

*ご不明な点は、何でもご相談ください。

2. 当事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類	訪問介護
施設名称	余呉はごろも村やまなみ訪問介護事業所
所在地	滋賀県長浜市余呉町中之郷2434番地
介護保険事業所番号	2570300927
通常の事業実施地域	長浜市余呉町
営業日・営業時間	月曜日から金曜日 (但し1月1日から3日は除く) 午前8時30分から午後5時30分
サービス提供曜日・時間	月曜日から日曜日の365日対応 午前4時から午後10時までとする

(2) 当事業所の職員体制 (兼務あり)

職種	常勤	非常勤	計
管 理 者	1名	名	1名

サービス提供責任者	1名	名	1名
訪問介護員	0名	8名	8名

管理者 1名

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定訪問介護の提供に当たるものとする。

サービス提供責任者 1名以上

介護福祉士、1級ヘルパー又は介護職員基礎研修修了の者
サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成、及び利用者又はその家族に対するその内容等についての説明、訪問介護の提供等を行う。

介護員等 常勤換算2.5名以上（サービス提供責任者を含む）
介護福祉士、1級または2級ヘルパー、介護職員基礎研修修了の者
介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

3. 運営の方針

要介護者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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。

事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4. サービス内容

介護保険における訪問介護は、サービスの内容により『身体介護』と『生活援助』の2種類に区分できます。それぞれ次のようなサービス内容です。

『身体介護』

訪問介護員（ホームヘルパー）が

- ・利用者の身体に直接接触して行う介助
- ・介助に必要な準備および後片付け

・利用者が日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助や専門的な援助

例. 起床、就寝の介助

排泄の介助

衣服の着脱の介助（更衣介助）

整容の介助（爪きり、耳かき、髪を梳く等）

身体の清拭、洗髪の介助

入浴の介助

食事の介助

体位の変換の介助

服薬の介助

移動、移乗の介助

外出、通院の介助 等々

『生活援助』

訪問介護員（ホームヘルパー）が行う、掃除・洗濯・調理などの日常生活上の援助

例. 掃除、ごみ出し

洗濯

調理

ベッドメイキング

衣服の整理、被服の補修

買い物

薬局への薬の受け取り 等々

※サービス提供時の注意事項について

・訪問介護は居宅の利用者へ提供されることが原則です。利用者が自宅に不在時にはサービスを提供することはできません（留守宅での掃除や洗濯、留守番等は不可）

・サービス内容が外出介助の場合であっても、「自宅から自宅まで」が基本で外出先のみでの介助はできません

例. ○ 「自宅→病院→自宅」の付き添い、介助

× 「病院内のみ」の付き添い、介助

・預貯金の預け入れおよび引き出しはできません（預貯金通帳、カードはお預かりできません）

・医療行為（法律で禁止されています。但し、認められている行為は除きます）

・身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません（利用者または第三者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を除く）

・次のようなサービスは介護保険の生活援助では提供できません

例. 利用者本人以外の洗濯、調理、買い物、布団干し等

主として利用者が使用する居室等以外の掃除

来客の応接（お茶、食事の手配等）

洗車

草むしり、花木の水やり、園芸

ペットの世話（犬の散歩等）

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

特別な手間をかけて行う料理（おせち料理等） 等々

・禁止行為（利用者及び家族、親族が対象）

- ① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ② 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つける、おとしめたりする行為）
- ③ 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

5. 利用料金

（1）利用料

厚生労働大臣が定める基準によるものであり、当該通所介護が法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護保険負担割合証に記載された割合の額とします。

*介護報酬告示額・その他の具体的金額は、別紙のとおりです。

（2）サービス利用にかかる実費負担額について

①交通費

- ・ 通常の事業実施地域 … 無料
- ・ 通常の事業実施地域以外の地域にお住まいの方へのサービスの提供を行った場合
- ・ 通常の実施地域を超える地点より1kmあたり50円（公共交通機関等を利用した場合は実費）

②サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者の負担となります。

③実費負担額（交通費等）を変更する場合は、原則としてその1ヶ月前までにご説明します。

（3）キャンセル料

サービス提供の12時間前までに申し出がなく、直前になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料として下記料金をお支払いいただく場合があります。

ただし、発熱、急病または入院等、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

①ご利用の12時間前までにご連絡いただいた場合 … 無料

②ご利用の12時間前までにご連絡がなかった場合 … 当該基本料の70%

例. 身体介護30分以上1時間未満のサービスをキャンセルした場合

基本料 4,022円 → キャンセル料 2,815円

(4) 料金のお支払い方法

毎月15日までに前月分の請求をいたしますので、当月末日までに、現金若しくは口座振替、また事業所の指定口座へ振込にてお支払いください。

口座振替の際に、金融機関が休業日の場合は翌営業日となります。

6. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態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、ご家族、居宅介護支援事業所等へ連絡をいたします。

7. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者のご家族、居宅介護支援事業所、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事業者は、利用者に対するサービスの提供により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うこととします。ただし、事業者及び従業員の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

8. 非常災害対策

事業者は、非常災害時においては、利用者の安全第一を優先し、迅速適切な対応に努めます。また、非常災害の発生の際にその事業が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携および協力を行う体制を構築するよう努めます。

9. 個人情報の保護

(1) 事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持することを厳守します。

(2) 事業者は、従業者が退職した後も、正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を漏らすことのないよう、従業者と誓約書を交わし、雇用契約書に明記します。

(3) 事業者は、関係機関や医療機関等に対して、利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書により利用者の同意を得ることとし、家族に関する個人情報を提供する場合は、家族の同意を文書により得ることとします。

(4) 事業者は、個人情報保護法に則し個人情報を使用する場合、利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表します。

(5) 事業者は、個人情報の保護に係る規程を公表します。

10. 人権擁護、虐待防止

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修の機会を確保します。

11. サービスの内容に関する相談や苦情の対応

(1) 当事業所の相談、苦情窓口

サービスのご利用に関してのご相談につきましては、担当者がおりますので、お気軽にご相談ください。

要望や苦情等につきましては出来るだけ速やかに対応いたしますが、内容により解決に時間がかかる場合もございますので、ご了承ください。

なお、苦情の申し立てにより、利用者が不利益な対応を受けることは一切ありません。

苦情受付担当者 高齢者総合福祉施設余呉はごろも村 施設長 桐畑 尚生

受付時間：月曜日から金曜日 8時30分～17時30分

受付方法：口頭もしくは書面

連絡先：0749-86-8051

苦情解決責任者 社会福祉法人大樹会 理事 片山 紀子

受付時間：月曜日から土曜日 8時30分～17時30分

受付方法：口頭もしくは書面

連絡先：0749-30-3387

苦情処理第三者委員（公正中立な立場で苦情を受付け相談にのって頂ける委員です）

氏名：小高 寛三

住所：

電話番号：

※公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

長浜市健康福祉部介護保険課

所在地：滋賀県長浜市八幡東町632番地

電話番号：0749-65-8252

受付時間：9時00分～16時45分（土日、祝日を除く）

滋賀県国民健康保険団体連合会

所在地：滋賀県大津市中央4丁目5番9号

電話番号：077-510-6605

受付時間：9時00分～17時00分（土日、祝日を除く）

12. 外部評価の実施の有無について

現在、直近での評価の実績はありません。

13. 本重要事項の説明について

当事業所職員により本重要事項の説明をお受けになった方は、説明を受けた旨を証するため下記に署名捺印をお願いします。

令和 年 月 日

<事業者>

事業者名 余呉はごろも村 やまなみ訪問介護事業所

所在地 滋賀県長浜市余呉町中之郷2434番地

管理者名 東野 由記絵 ⑩

説明者名 ⑩

<本人>

住所

氏名 ⑩

<代理人>

住所

氏名 ⑩ (続柄)