重要事項説明書　兼　サービス説明書

茅ヶ崎市指定第１号訪問事業（国基準訪問型サービス）

１．法人の概要

名称	特定非営利活動法人　ワーカーズ・コレクティブ　一心
法人所在地	〒２５３－００４５　茅ヶ崎市十間坂２丁目２番33号
電話番号	０４６７－５８－７０８６
代表者氏名	理事長　添田　麻里
法人の沿革･特色	1996年5月任意団体として設立。 2002年9月特定非営利活動法人格取得。 「高齢になっても、障がいをもっていても、住み慣れた地域で生き生きと暮らし続けたい・・・」という思いは多くの方と共感できると思います。 「NPO 法人ワーカーズ一心」は、そんな方々の思いを支援し、地域福祉の向上を目指します。 ① 利用される方の自己決定と利用者主体のサービス、確立を目指します。 ② 誰もが安心して暮らすことができるまちづくりと、生活全体を据えた支援を行います。
事業･財務内容等	毎年度ごとの総会の議案書に記載されています。 事務所で自由に閲覧することができます。

２．事業所の概要

事　業　所　名	NPO法人　ワーカーズ　一心
所　　在　　地	茅ヶ崎市十間坂２丁目２番33号
事業所指定番号	第１４７２４００６８６号
管　　理　　者	ロカ　ひとみ
連　　絡　　先	０４６７－５８－７０８６
サービス提供地域	茅ヶ崎市

３．職員体制等　(2024.06.01 現在)

職　種	専従	兼務
管理者	―	常勤　　1
サービス提供責任者	―	常勤　　2
サービス提供責任者	―	非常勤　0
コーディネーター（訪問介護員兼務）	―	非常勤　4
訪問介護員	―	非常勤 20 名以上

＜職種内容＞

管理者	事業所の従業者及び業務の管理を行う。 法令遵守に努める。
サービス提供責任者	提供する訪問介護サービスの責任者として、訪問介護サービスの実施計画を立て、ホームヘルパーを指導･管理する。 コーディネーターの取りまとめを行う。
コーディネーター	サービス提供責任者の補佐を行う。
訪問介護員（ホームヘルパー）	身体介護や家事サービスを提供する。

４．事務所開所時間・サービス提供時間

月曜日～金曜日　　9：00～17：00

（土・日・祝日・年末年始＜12 月 29 日～1 月 3 日＞は休業）

５．サービスの内容

（1）「国基準訪問型サービス」は、利用者の自宅において介護福祉士その他政令で定める者を派遣し、身体介護その他の日常生活の支援を行うサービスです。

（2）サービス提供にあたっては、別紙の「国基準訪問型サービス計画書」に沿って計画的に提供します。

（３）サービス提供の開始月には、サービス内容の調整にあたり、初回加算（２００単位）をいただきます。この加算は、サービスの利用が２カ月以上休止したのち、再開する場合にもいただきます。

（４）事業者は、次のサービス内容から選択されたサービスを提供します。

【サービス内容】

身体介護（入浴・排泄・食事等の介護）のサービス

生活援助（日常生活上に必要な調理・洗濯・掃除等）のサービス

＊尚、以下のサービスは介護保険上、提供することはできません。

①「本人の援助」に該当しないもの

家族のための洗濯・買い物・布団干し、利用者が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車等

②「日常生活の援助」に該当しないもの

庭の草むしり、花木の水やり、ペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理等

６．サービス提供の記録等

（１）サービス提供の際には、「国基準訪問型サービス活動記録表」等の書面に必要事項を記入して、利用者の確認を受けます。

（２）事業者は、１か月ごとに「国基準訪問型サービス計画書」の内容に沿って、サービス提供の状況に関する記録を作成します。

（３）事業者は、「国基準訪問型サービス活動記録表」その他の記録をサービス終了後、５年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又はその写しを交付します。

７．サービスにあたっての禁止事項

下記のハラスメント行為などにより健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合、サービス中止や契約を解除することがあります。

例：①事業者の職員に対して行う暴言（大声を発する・怒鳴る等）、暴力（叩く・強く握る等）、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。

②パワーハラスメント・セクシャルハラスメントなどの行為。

③サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS に掲載すること。

８．利用料金

（１）介護報酬に係る利用者負担金（料金表参照）

ケアプランの内容により、（Ⅰ）（Ⅱ）または（Ⅲ）の月単位の定額料金、または１回毎の出来高料金となります。

（２）介護保険外のサービスとなる場合

（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）

上記の場合は、全額自己負担となります。その際、「介護予防サービス支援計画」を作成するにあたり居宅介護支援専門員から説明の上、利用者の同意を得ることになります。

（３）利用者負担金は、毎月２７日に指定の金融機関の口座から引き落とされます。

９．交通費

〇実施地域（茅ヶ崎市）にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、市の境界からのキロ数に応じて交通費を頂きます。

（自己負担 10 割）　料金表参照

１０.緊急時・事故発生時の対応

サービス提供中に利用者の容体に急変があった場合は、主治医に連絡するなど必要な措置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて利用者の指定する緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

１１．相談窓口・苦情対応

１　提供した指定訪問介護に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切対応するため、苦情を受け付けるための窓口の設置その他必要な措置を講じます。

苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録します。

２　提供した指定訪問介護に関し、法の定めるところにより市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出、若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは事業所の設備、若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じて、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力いたします。また、市町村から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

３　提供した指定訪問介護に関し、法の定めるところにより、知事が行う報告若しくは指定訪問介護の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は

当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して知事が行う調査に協力するとともに、知事から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

４　社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が同法第 85 条の規定により行う調査又はあっせんに協力するものとします。

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

電話番号	０４６７－５８－７０８６
ＦＡＸ番号	０４６７－５８－７０４６
相談員（責任者）	ロカひとみ・中村美登利
対応時間	９：００～１７：００　（月曜日～金曜日）

※休業日の土日・祝祭日・年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）
　また、時間外でもご相談いただけます。

○公的機関においても、苦情の申し出等ができます。

茅ヶ崎市役所　福祉部　介護保険課　給付担当	
所在地	茅ヶ崎市茅ヶ崎１－１－１
電話番号	０４６７－８１－７１６４（直通）
対応時間	８：３０～１７：００（月曜日～金曜日） （土日・祝日・年末年始は休み）

神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連） 介護苦情相談課	
所在地	横浜市西区楠町２７番地１
電話番号	０４５－３２９－３４４７（直通）
対応時間	８：３０～１７：１５（月曜日～金曜日） （土日・祝日・年末年始は休み）

かながわ福祉サービス運営適正化委員会 苦情相談受付	
所在地	横浜市神奈川区反町 3 丁目 17-2
電話番号	０４５－３１１－８８６１
FAX	０４５－３１２－６３０２
電子メール	tekisei@knsyk.jp
対応時間	９：００～１７：００（月曜日～金曜日） （土日・祝日・年末年始は休み）

１２．キャンセル

（１）サービス利用のキャンセルをする場合、利用日の前日 17 時までにご連絡ください。　連絡先（電話）０４６７－５８－７０８６（一心）

１３．その他の利用者負担金

（１）緊急時に対応した場合は、独自事業の利用料金を頂きます。

＜例＞容体の急変時に対する対応等。

（２）出来高払いの利用者の場合

利用者の都合でサービスをキャンセルする時は、サービス前日の 17 時以降にご連絡を頂いた場合、下記のキャンセル料を頂きます。但し、利用者の容体の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

時間	キャンセル料
サービス利用前日の１７時まで	無料
前日１７時よりサービス利用の当日	一律１，０００円

１４．その他

（１）利用者がホームヘルパーの交代を希望される場合、できる限り対応いたします。コーディネーター又はサービス提供責任者までご相談ください。

（２）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 ホームヘルパーは、医療行為はできません。

② 預金の入出金や年金等、金銭の取り扱いはできません。

（家事援助として行う買い物等に伴う小額の金銭の取り扱いは可能です。）

③ ホームヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮ください。

④ 経年劣化のために破損した物品に関しては、当事業所としては責任を負いかねます。

１５．虐待の防止のための措置に関する事項

利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じます。

（１）虐待の防止に関する責任者の選定及び設置

（２）成年後見制度の利用支援

（３）従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

（４）虐待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ものとする。）の定期的な開催及びその結果の従業員への周知をします。

１６．身体的拘束等の禁止に関する事項

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又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「身体的拘束等」という。）を行いません。

２　事業所は、やむを得ず身体的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　事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

（１）　身体的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ものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

（２）　身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

（３）　従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

１７．感染症対策に関する事項

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の措置を講ずるものとします。

（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ものとする。）の定期的な開催及びその結果についての従業者への周知

（２）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指針の整備

（３）従業者に対する感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の定期的な実施

１８．　業務継続計画の策定に関する事項

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する必要なサービス提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、必要な措置を講じます。

２　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　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。

１９．その他運営に関する重要事項

事業所は、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を整備します。

①採用時研修　採用後２ヶ月以内

②継続研修　　年度計画に基づく回数の実施

２．従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならないことを周知します。

３．従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

【　説明確認欄　】

年　　月　　日

本契約にあたり、上記の重要事項と料金表を説明し交付しました。

法人所在地　　茅ヶ崎市十間坂２丁目２番33号

法人名　特定非営利活動法人ワーカーズ・コレクティブ一心

法人代表名　　理事長　　添田　麻里　　印

事業所名　　NPO法人　ワーカーズ　一心

サービス提供責任者・説明者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

本契約にあたり、上記の重要事項と料金表の説明を受け同意しました。

利用者　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

代理人・立会人　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印