

訪問介護等重要事項説明書

2024 年 6 月 1 日現在

このパンフレットは、お客様が訪問介護（ホームヘルプサービス）の契約にあたって、お客様やご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解していただけるような内容となっております。

◎ 当事業所の概要

事業所名	特定非営利活動法人ことぶき介護
所在地	横浜市中区寿町 4 丁目 15 番地 4
指定事業所番号	1470400753
開設年月日	2003 年 11 月 1 日
連絡先	TEL 045-662-0213 / FAX 045-662-0214
緊急時の連絡先	TEL 045-662-0213 / FAX 045-662-0214
管理者連絡先	管理者 梅田 達也 TEL 045-662-0213 / FAX 045-662-0214
営業日・営業時間・サービス提供時間	月曜日から日曜日までとし、祝日も営業する。 午前 8 時より午後 5 時まで サービス提供時間 午前 6 時から午後 10 時まで
通常の実施地	横浜市中区
事業の目的・運営方針	（事業の目的） 第 1 条 特定非営利活動法人 ことぶき介護が開設する特定非営利活動法人 ことぶき介護（以下、「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業及び指定介護予防訪問介護事業及び第 1 号訪問事業（横浜市訪問介護相当サービス）（以下、「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護者、要支援者又は事業対象者（以下、「要介護者等」という。）に対し、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者等（以下、「訪問介護員等」という。）が、利用者の居宅において入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援等の適切な訪問介護、介護予防訪問介護及び第 1 号訪問事業（横浜市訪問介護相当サービス）（以下「訪問介護等」という。）を提供 することを目的とする。

	(運営の方針) 第2条 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において、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世話又は支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。 2 事業の実施に当たっては、要介護者等となることの予防又はその状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。 3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。
--	--

◎ 当事業所の職員体制

2024年6月1日現在

事業所に勤務する職種、員数、及び職務内容は次の通りです。

1. 管理者1名（常勤職員）

管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。

2. サービス提供責任者12名（常勤兼務12名）

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、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画書の作成等を行います。

3. 訪問介護員等

訪問介護員等は、指定訪問介護の提供に当たります。

	常勤（人）	非常勤（人）
専従	0	0人
兼務	20人	12人

- 訪問介護員は、常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも提示を求めることができます。

◎ こんなサービス（ホームヘルプサービス）が利用できます。

特定非営利活動法人ことぶき介護で行っている訪問介護等は、サービスの内容により、「身体介護」「生活援助」のふたつに分けられます。

「身体介護」「生活援助」とは、それぞれ次のようなサービスです。

身体介護

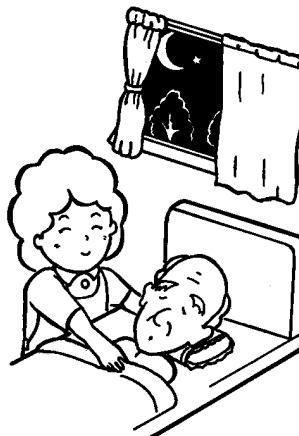
ホームヘルパーが

- ①利用者の身体に直接接触して行う介助
- ②介助に必要な準備及び後かたづけ
- ③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です。

起床介助



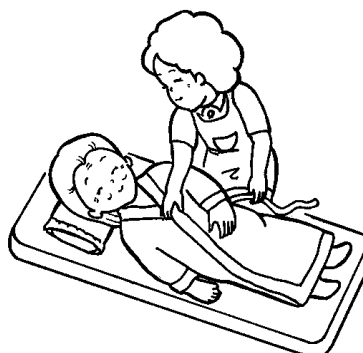
就寝介助



排泄介助



衣服の着脱



身体整容
(爪きり・耳かき・髪を梳くなど)



身体の清拭・洗髪



入浴介助



食事介助



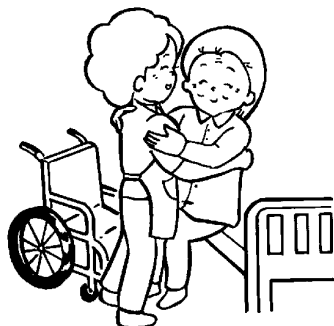
体位変換



服薬介助



移乗・移動介助



通院・外出介助



生活援助

掃除、洗濯、調理などの
日常生活の援助であり、
利用者が単身のため、または家族が障害・疾病などのため、
本人や家族が家事を行うことが困難な場合に
行われるものをいいます。

掃除・ごみ出し



ベッドメイク



買い物



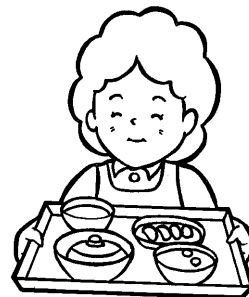
洗濯



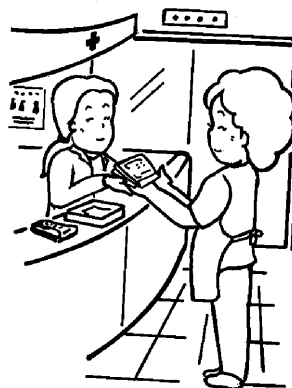
衣服の整理・被服の補修



調理



薬の受け取り



※ 訪問介護員の指名はできません。

◎ 次のサービスは（原則として）介護保険では提供できません。



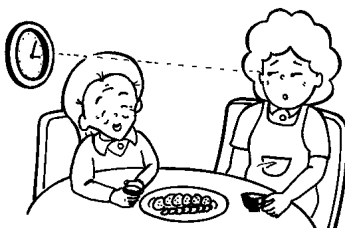
利用者本人以外の洗濯・調理
・買い物・布団干し



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、食事の手配など）



話し相手のみ・留守番



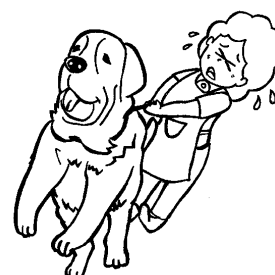
自家用車の洗車・清掃



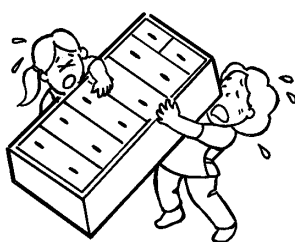
草むしり



花木の水やり



ペットの世話
（犬の散歩など）



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



園芸
（植木の剪定など）



特別な手間をかけて行う
料理（おせち料理など）

◎ 私の利用料は、「身体介護」？ 「生活援助」？

サービスの利用料は、国が定めた公定価格（介護報酬）の1割負担となっています。
利用料の種類は、次の2種類があります。

- ① 身体介護が中心である場合（身体介護中心型）
- ② 生活援助が中心である場合（生活援助中心型）

お客様は、利用される個別のサービスの内容により、「身体介護」、「生活援助」のいずれかの利用料をお支払いいただきます。

利用料を決めるためには、お客様が実際に利用されるサービスの種類やその組み合わせを決めていただく必要があります。

身体介護

① 動作介護

体位の変換や服薬の介助など、“比較的手間のかからない介護”をいいます。

② 身の回りの介護

おむつ交換や排泄の介助など、“ある程度手間のかかる介護”をいいます。

③ 生活介護

食事の介助や入浴の介助など、“相当手間や時間もかかる介護”をいいます。

生活援助

掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助をいいます。

◎ 「身体介護が中心である場合」の料金になる場合は？

- ・ もっぱら身体介護を行う場合
- ・ 主として身体介護の「身の回りの介護」や「生活介護」を行うとともに、これに関連して若干の生活援助を行う場合（別表の各サービスの組み合わせ事例を参照）

◎ 「生活援助が中心である場合」の料金になる場合は？

- ・ もっぱら生活援助を行う場合
- ・ 生活援助に伴い、若干の身体介護の「動作介護」を行う場合

具体的な利用料は、別紙料金表をご参照ください。

特定非営利活動法人ことぶき介護 訪問介護 料金表

令和6年6月1日現在

1 訪問介護の介護報酬に係る費用		2 級地 11.12 円				
訪問介護費（1回につき）	単位数	利用者負担額（1割）	利用者負担額（2割）	利用者負担額（3割）		
身体介護が中心である場合						
（1）所要時間20分未満の場合	163	182	363	544		2707.96
（2）所要時間20分以上30分未満の場合	244	272	543	814		4053.64
（3）所要時間30分以上1時間未満の場合	387	431	861	1,291		6429.34
（4）所要時間1時間以上の場合	567	631	1,261	1,892		9419.73
（4）に所要時間1時間から計算して所要時間30分を増すごと	82	92	183	274		1362.29
生活援助が中心である場合						0
（1）所要時間20分以上45分未満の場合	179	199	398	597		2973.78
（2）所要時間45分以上の場合	220	245	490	734		3654.92
通院等のための乗車又は降車の介助が中心である場合	97	108	216	324	1回につき	1611.49
身体介護を行った後に引き続き所要時間20分以上の生活援助を行った場合(所要時間20分から計算して25分を増すごとに)195単位を限度とする。	65	73	145	217		1079.86
初回加算	200	223	445	668	1月につき	3322.66
2人の訪問介護員等による訪問介護を行った場合	所定単位数×200/100					
早朝・夜間、深夜の訪問介護の場合	身体1生活1・1は371単位 371×1.245×11・12×1.2＝6163円					371×1.245×11・12×1.2＝6163円
（1）夜間（午後6時～午後10時）・早朝（午前6時～午前8時）	所定単位数×25/100を加算					
（2）深夜（午後10時～午前6時）	所定単位数×50/100を加算					
同一敷地内建物等に居住する利用者の場合						
（1）事業所と同一敷地内建物等に居住する利用者の場合	所定単位数×90/100					
（2）同一の建物に20人以上利用者が居住する場合	所定単位数×90/100					
（3）事業所と同一敷地内建物等に50人以上利用者が居住する場合	所定単位数×85/100					
（4）事業所と同一敷地内建物等に居住する利用者数が全利用者数の90%以上の場合	所定単位数×88/100					

※ 共生型訪問介護の場合、下記の割合に応じた単位数を算定すること。
指定居宅介護事業所（障害者居宅介護従業者基礎研修課程修了者等により行われる場合）
※×7.0/10.0
指定居宅介護事業所（重度訪問介護従業者養成研修修了者により行われる場合）
※×9.3/10.0
指定重度訪問介護事業所
※×9.3/10.0

特定事業所加算（1月につき）	
特定事業所加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ※3	所定単位数の100分の20、10、10、3、3
介護職員等処遇改善加算（1月につき）	
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×24.5%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×22.4%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×18.2%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×14.5%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅰ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×22.1%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅱ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×20.8%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅲ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×20.0%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅳ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×18.7%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅴ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×18.4%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅵ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×16.3%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅶ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×16.3%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅷ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×15.8%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅸ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×14.2%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅹ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×13.9%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅺ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×12.1%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅻ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×11.8%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅼ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×10.0%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（Ⅽ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×7.6%） ^{※2} ×11.12

※1 介護報酬総単位数＝基本サービス費＋各種加算減算
※2 1単位未満の端数四捨五入
※3 介護職員等処遇改善加算等の利用者負担額は、上記額－（上記額×負担割合（1円未満切り捨て））
*利用者負担額（1割、2割又は3割）の算出方法
単位数×11.12円－〇〇円（1円未満切り捨て）
〇〇円－（〇〇円×0.9、0.8又は0.7（1円未満切り捨て））＝△△円（利用者負担額）
*利用者負担額は各負担割合に応じて単位数を円に換算し表示したものです。
ただし、小数点以下は切り捨てとなるため、1ヶ月の合計単位数で計算した場合、多少の誤差が出ます。

項目	金額	説明
交通費	0円	通常の実施地域以外の場所でも、交通費はいただきません。

項目	金額	説明
介護保険外サービス	介護報酬告示上の額と同額	区分限度額を超えてサービスを利用したい場合など、介護保険枠外のサービス料金です。

特定非営利活動法人ことぶき介護
 横浜市訪問介護相当サービス
 料金表

令和6年6月1日現在

1
 横浜市訪問介護相当サービスの介護報酬に係る費用
 2
 級地
 11.12
 円

横浜市訪問介護相当サービス費（1月につき）	単位数	利用者負担額（1割）	利用者負担額（2割）	利用者負担額（3割）	
訪問型サービス11	1,176	1,308	2,616	3,924	
訪問型サービス12	2,349	2,612	5,224	7,836	
訪問型サービス/213	3,727	4,145	8,289	12,434	
訪問型サービス21	287	320	639	958	1回につき
訪問型短時間サービス	163	182	363	544	1回につき
初回加算	200	223	445	668	1月につき
同一敷地内建物等に居住する利用者の場合					
（1）事業所と同一敷地内建物等に居住する利用者の場合	所定単位数×90/100				
（2）同一の建物に20人以上利用者が居住する場合	所定単位数×90/100				
（3）事業所と同一敷地内建物等に50人以上利用者が居住する場合	所定単位数×85/100				
（4）事業所と同一敷地内建物等に居住する利用者数が全利用者数の90%以上の場合	所定単位数×88/100				

介護職員等処遇改善加算（1月につき）	
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×24.5%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×22.4%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×18.2%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×14.5%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（1）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×22.1%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（2）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×20.8%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（3）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×20.0%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（4）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×18.7%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（5）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×18.4%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（6）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×16.3%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（7）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×16.3%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（8）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×15.8%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（9）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×14.2%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（10）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×13.9%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（11）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×12.1%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（12）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×11.8%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（13）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×10.0%） ^{※2} ×11.12
介護職員等処遇改善加算（Ⅴ）（14）※3	（介護報酬総単位数 ^{※1} ×7.6%） ^{※2} ×11.12

※1 介護報酬総単位数＝基本サービス費＋各種加算減算

※2 1単位未満の端数四捨五入

※3 介護職員等処遇改善加算等の利用者負担額は、上記額－（上記額×負担割合（1円未満切り捨て））

*利用者負担額（1割、2割又は3割）の算出方法
 単位数×11.12円＝〇〇円（1円未満切り捨て）
 〇〇円－（〇〇円×0.9、0.8又は0.7（1円未満切り捨て））＝△△円（利用者負担額）

*利用者負担額欄は各負担割合に応じて単位数を円に換算し表示したものです。
 ただし、小数点以下は切り捨てとなるため、1ヶ月の合計単位数で計算した場合、多少の誤差が出ます。

2
 その他の費用

項目	金額	説明
交通費	0円	通常の実施地域以外の場合も、交通費はいただきません。

3
 通常のサービス提供を超える費用（利用者負担10割）

項目	金額	説明
介護保険外サービス	介護報酬告示上の額と同額	区分限度額を超えてサービスを利用したい場合など、介護保険枠外のサービス料金です。

◎ 利用料の計算処理に際して

1. 全額自己負担について

ご利用頂いたサービスが居宅介護サービス計画の限度額を超えてしまう場合には、利用料金の全額（10 割）をお支払い頂くことがあります。

2. キャンセル料について

訪問介護の利用をキャンセルする場合の料金は頂きません。

※お客様の身体的理由により 1 人の訪問介護職員等による介護が困難と認められる場合など、やむを得ない事情で、かつ、お客様の同意を得て 2 人で訪問した場合は、2 人分の料金となります。

◎ 交通費

* 通常のサービス提供実施地域（※）⇒ 無料

* それ以外の地域 ⇒ お客様の実費負担となります。

（※）通常のサービス提供地域については 1 ページに記載しています。

* 買物時や薬の受け取り時の交通費 ⇒ お客様の実費負担となります。

* 通院介助時の交通費 ⇒ お客様の実費負担となります。

◎ 水道代・ガス代

お客様のご自宅で、サービス実施のために水道・ガスを利用した場合、その代金はお客様の実費負担となります。

◎ 電話代

お客様のご自宅で、サービス実施のためにやむを得ず電話を利用した場合、その代金はお客様の実費負担となります。

◎ サービス提供記録の閲覧・交付（コピー代）

利用者は、サービス提供の実施記録を閲覧し、複写物の交付を受けることができます。（但し、コピー代は一枚あたり 10 円の実施負担となります。）

（※）事業者は、訪問介護の提供に関する記録を作成し、お客様の要介護（要支援）認定の有効期間が満了する日から 2 年間保管しています。

◎ その他の料金

* 介護保険が適用されないサービスを利用する場合、お客様の全額自己負担となります。

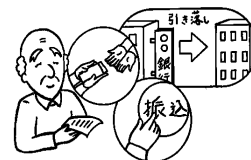
◎ 契約の解約料

当事業所に 7 日前までに解約を申し出ていただきましたら、希望する日に解約することができます。ただし、解約料は頂きません。

◎ 要介護認定の申請前や申請後で要介護認定前にサービスを利用した場合

要介護認定の申請前または申請後で要介護認定前でもサービスを利用できますが、認定の結果自立となった場合には、所定の利用料（サービス費用の全額）を負担して頂きます。また、認定結果によって、利用限度額を超えた場合は、その超えた部分を全額ご負担して頂くことになります。

◎ 支払方法



- * サービスを利用した場合、翌月 15 日までに前月分の利用料を請求します。（請求書をお渡しします。）
- * 請求書には明細がついていますので、必ず内容をご確認下さい。
- * 支払方法は、銀行振込、現金集金の 2 通りからお選び下さい。
- * 振込みは翌月の月末までをお願いします。現金集金の場合は、翌月の月末までに担当のホームヘルパーにお支払い下さい。
- * お支払いいただきましたら、領収証を発行しますので大切に保管して下さい。

◎ 緊急時の対応方法と方針

お客様の病状の急変やその他必要な場合には、下記に記載の主治医（かかりつけ医）ならびにご家族の方、もしくはあらかじめご指定のご連絡先に緊急時に電話でご連絡し、対応方法を伺い、緊急対応を行います。



	主 治 医 (かかりつけ医)	ご 家 族 ()	そ の 他 ()
氏 名			
連絡先 (電話番号)			
住 所 (所 在 地)			

緊急時対応可能時間 午前 8 時 00 分～午後 5 時 00 分

※訪問介護の活動時は、活動時間中は上記時間以外もすべて対応可能です。

◎ 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護への対応

- *当事業所は、お客様にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については、生活援助として行う買物等に伴う少額の金銭の管理以外は取扱いしません。
- *お客様に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、または財産侵害や虐待等に対するお客様の権利擁護等の必要が生じた場合には、お客様のご希望も踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

◎ 損害賠償

当事業所は損害賠償保険に加入しています。

当事業所がお客様に対して賠償すべきことが起こった場合は、誠実に対応するとともに、契約書本文第 12 条に基づき、当事業所は金銭等により賠償を致します。

◎ プライバシーについて

- *当事業所は、個人情報保護法の趣旨に沿って、個人情報の取り扱いには十分な注意を払っております。
- *取り扱っている個人情報について利用者から開示等の請求があった場合には、できる限り速やかに書面にて回答いたします。
- *利用者やそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、細心の注意をもって管理を行い、処分の際にも裁断などの漏洩の防止に努めます。
- *当事業所は、お客様にサービスを提供するうえで知り得た情報は、決して第三者に漏らすことはありません。契約終了後も同様です。
- *サービス担当者会議などでお客様やそのご家族の個人情報を利用する場合には、お客様の同意が必要となりますので、別に作成する同意書（「訪問介護利用契約における個人情報使用同意書」）に記名、押印いただいた上で、利用目的の範囲内にて用いることと致します。

◎ こんな場合はこちらまで

- ① 担当者と連絡をとりたい場合
- ② 予約していたサービスの利用を中止したい場合
すみやかにこちらまでご連絡下さい。
- ③ 深夜などに緊急を要する場合
《緊急連絡先》

☎ **045-662-0213**



④ 提供サービスについて苦情がある場合

(当事業所の苦情相談窓口)

苦情処理担当	管理者 梅田 達也 (045-662-0213) 受付時間 8時00分～17時00分
--------	---

(横浜市の苦情相談窓口)

健康福祉局介護事業指導課 (制度全般・サービス利用・認定に関して)	045-671-2356 受付時間 8時45分～17時15分
中区高齢・障害支援課 (制度全般・サービス利用)	045-224-8163 受付時間 8時45分～17時15分

(介護保険サービスの苦情について)

神奈川県国民健康保険団体連合会 (介護サービス苦情相談窓口)	受付時間 (平日) 9時～17時 連絡先 045-329-3447
-----------------------------------	--------------------------------------

(介護保険サービスの質や契約上のトラブルについて)

横浜市消費生活総合センター	受付時間 9時～12時 13時～17時 連絡先 045-845-6666
---------------	---

◎ ケアマネージャーや主治医（かかりつけ医）との連携

- * 当事業所は、サービスの提供にあたり、担当のケアマネージャーや主治医（かかりつけ医）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、お客様がケアプラン（居宅サービス計画）の変更を希望される場合は、速やかに担当のケアマネージャーへ連絡し調整いたします。

◎ 契約の終了

お客様が介護保険施設に入所（入院）した場合や自立（非該当）と認定された場合などは、契約は自動的に終了します。

◎ 契約の解約について

お客様は、当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合などには、文書で通知を行い、直ちに契約を解約することが出来ます。

当事業所が事業を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合に、契約を解約する場合があります。（1ヶ月前に文書でお知らせいたします。）

◎ 当事業所の法人概要

法 人 名	特定非営利活動法人ことぶき介護
法 人 種 別	特定非営利活動法人
法 人 所 在 地	〒231-0026 神奈川県横浜市中区寿町4丁目15番地4
設 立 年 月 日	2003年9月18日
代 表 者 氏 名	理事長 徳茂 万知子
T E L ・ F A X	TEL 045-662-0213 FAX 045-662-0214
訪問介護以外に行っているサービス	・ 居宅介護支援 ・ 障害者自立支援法に基づく以下のサービス 居宅介護 地域生活支援事業（移動支援）

◎ 当事業所の特徴

当事業所は、お客様により良いサービスを提供できるよう、提供する訪問介護（ホームヘルプサービス）の質の評価を行い、常に改善を図るよう以下のような取り組みを行っております。

項 目	取り組み内容
職 員 の 研 修 ・ 教 育	ホームヘルパーの研修を研修計画に基づいて実施しています。
苦 情 対 応 体 制 の 整 備	管理者・主任が苦情対応に伺います。 利用者や家族から苦情があった場合、その日のうちに対応することとしています。
緊急時・事故発生時の対応	緊急時には、記載の連絡先に必ず連絡しています。 事故が発生したときには、直ちに責任者へ連絡します。
衛 生 管 理	「感染症予防マニュアル」を作成し、感染予防につとめています。
利用者への適切な連絡	担当者の交代時、引継ぎ時には、管理者や担当者から、利用者に必ず連絡を取るようになっています。
相 談	利用者や家族からの相談に応じています。（１ページに記載の窓口まで気軽にご相談下さい。）
介 護 技 術 （コミュニケーション）	利用者の生活意欲を引き出すために、特別に配慮しています。
介 護 技 術 （排泄介助）	介助する際は、本人の人権や安全等に配慮しています。
介 護 技 術 （入浴介助）	介助する際は、体調の事前確認や手際等に配慮しています。
介 護 技 術 （移動介助）	介助する際は、自立支援面や手際等に配慮しています。
介 護 技 術 （生活援助（調理））	食材の衛生管理に努めるとともに、時間内に手際よく行うなどの効率面に配慮しています。
食 事 介 助	利用者の食事中は目を離さないようにし、食べるスピード、スムーズさ、姿勢等に気をつけています。

