

指 定 居 宅 介 護 支 援 運 営 規 程 アミカ市ヶ尾介護センター

(事業の目的)

第1条 ALSOK介護株式会社が設置する居宅介護支援事業所「アミカ市ヶ尾介護センター」(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために、人員および管理運営に関する事項を定め、指定居宅介護支援の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思および人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条 指定居宅介護支援においては、要介護状態の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に配慮したものとする。
- 2 事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。
 - 3 事業所は、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て、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
 - 4 事業所は、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称および所在地は、次のとおりとする。

(1) 名 称 アミカ市ヶ尾介護センター

(2) 所在地 神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町1173-10

ターニップパレス105号室

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(主任介護支援専門員) 介護支援専門員と兼務
事業所における介護支援専門員等の管理、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。
- (2) 介護支援専門員 1名以上(うち1名管理者と兼務)
要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。

(営業日および営業時間)

第5条 事業所の営業日および営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日とする。
ただし、祝日、12月30日から1月3日を除く。
- (2) 営業時間 8時30分から17時30分とする。
- (3) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(居宅介護支援の提供方法および内容)

第6条 指定居宅介護支援の提供方法および内容は次のとおりとする。

1 利用者の相談を受ける場所

第3条に規定する事業所内または、利用者宅等で行う。

2 課題分析の実施

- (1) 課題分析の実施にあたっては、利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。
- (2) 使用する課題分析表の種類は、厚生労働省の通知で示された課題分析標準項目を満たす方式とする。

3 居宅サービス計画原案の作成

利用者およびその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標およびその達成時期、サービスを利用する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。

4 サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地による意見を求めるものとする。

5 居宅サービス計画の確定

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者またはその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得るものとする。

6 居宅介護支援提供上の中立義務

居宅サービス計画の作成にあたって、利用者側から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができることを利用者および家族に対して説明するものとする。また、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を介護支援専門員に対して求めることが可能であることを利用者および家族に説明するものとする。

作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、この号において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合並びに事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合等につき説明し、文書によりお客様の同意を得て交付するものとする。

7 居宅介護支援事業所とサービス事業所の連携

介護支援専門員は、居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別計画の提出を求めるものとする。

8 医療機関との連携

- (1) 入院時、その入院先（医療機関）に担当介護支援専門員の氏名・連絡先を伝えるよう、利用者またはその家族に協力を求めるものとする。
- (2) 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身または生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師もしくは歯科医師または薬剤師に提供するものとする。
- (3) 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めるものとする。またこの場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付する。

9 サービス実施状況の継続的な把握および評価

居宅サービス計画の作成後においても、利用者およびその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。

10 地域ケア会議における関係者間の情報共有

地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めることとする。

- | | | |
|-----|----------------|--------------|
| 1 1 | 介護支援専門員の居宅訪問頻度 | 少なくとも月 1 回以上 |
| 1 2 | モニタリングの結果記録 | 月 1 回 |

(指定居宅介護支援の利用料等)

第 7 条 居宅介護支援における法定代理受領以外の利用料は、厚生労働大臣が定める基準（告示上の報酬額）によるものとする。

- 2 法定代理受領以外の利用料の支払いを受けたときは、当該利用料の額等を記載した指定居宅介護支援提供証明書を利用者に対して交付するものとする。
- 3 交通費について第 8 条に規定する通常の事業の実施地域以外の場合については、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を超える距離に応じて 10 円/Km で計算し、徴収する。
- 4 前三項の利用料の支払いを受けたときは、利用者またはその家族に対し利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付する。
- 5 指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し当該サービスの内容および費用に関し事前に文書で説明をした上で、その内容および支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第 8 条 通常の事業の実施地域は、横浜市青葉区の区域とする。

(苦情処理)

第 9 条 事業所は、指定居宅介護支援の提供に係る利用者および家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求めまたは当該市町村の従業者からの質問もしくは照会に応じ、および市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 3 事業所は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。

(緊急時等における対応方法)

第 10 条 従業者は現に指定居宅介護支援等の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時の対応)

- 第11条 介護支援専門員等は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には速やかに区市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告しなければならない。
- 2 前項の事故の状況および事故に際して採った処置を記録する。
 - 3 利用者に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。

(虐待防止に関する事項)

- 第12条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
 - (2) 虐待防止のための指針の整備
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを区市町村に通報するものとする。

(業務継続計画の策定等)

- 第13条 事業所は感染症や非常災害時の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、およ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、業務継続計画に従い必要な措置を講じる。
- 2 事業所は、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実施する。
 - 3 事業所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うものとする。

(衛生管理、感染症対策)

- 第14条 事業所は介護支援専門員の清潔の保持および健康状態の管理に努めるものとする。
- 2 事業所において感染症が発生またはまん延しないための取り組みとして、以下の措置を講じるものとする。
- (1) 感染症の予防およびまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催し、その結果について介護支援専門員に周知します。
 - (2) 感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備します。
 - (3) 介護支援専門員に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修および訓練を定期的実施します。

(個人情報保護)

- 第15条 事業者は、利用者およびその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

- 2 事業所が得た利用者およびその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、第三者への情報提供についてはあらかじめ利用者およびその家族の了解を得るものとする。
- 3 従事者は、業務上知り得た利用者およびその家族の秘密を保持する。
- 4 従業者であった者に、業務上知り得た利用者および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べき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

(地域と連携等)

第16条 事業所は、指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定居宅介護支援を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定居宅介護支援の提供を行うように努めるものとする。

(その他運営についての留意事項)

第17条 事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

(1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内

(2) 継続研修 年1回以上

- 2 事業所は指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、そのサービスの提供を終了の日から最低5年間は保存するものとする。
- 3 事業所は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
- 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項はAL S O K介護株式会社代表取締役と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規定は2020年10月1日から施行する。

この規定は2021年10月1日から施行する。

この規定は2022年4月1日から施行する。

この規程は2024年10月1日から施行する。

この規程は2025年6月1日から施行する。

**指 定 居 宅 介 護 支 援
重 要 事 項 説 明 書
アミカ市ヶ尾介護センター**

1. 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業主体名	A L S O K 介護株式会社	
法人の種類	営利法人	
代表者名	代表取締役 熊谷 敬	
所在地	埼玉県さいたま市大宮区三橋二丁目795番地	
連絡先	電話番号：	048-631-3690
	FAX番号：	048-631-2110
	ホームページアドレス：	https://kaigo.alsok.co.jp
法人設立年月日	1998 年 1 月 14 日	
他の介護保険関連の事業	・ 居宅サービス事業 - 訪問介護 日常生活支援総合事業第1号訪問事業 - 通所介護 日常生活支援総合事業第1号通所事業 - 短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護 - 特定施設入居者生活介護 介護予防特定施設入居者生活介護 - 訪問看護 介護予防訪問看護 ・ 地域密着型サービス事業 - 小規模多機能型居宅介護 介護予防小規模多機能型居宅介護 - 認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護	
他の介護保険以外の事業	・ 志木市地域包括支援センター受託事業 ・ 志木市介護予防事業 ・ 住宅型有料老人ホームの運営 ・ サービス付き高齢者向け住宅の運営	

2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地

事業所名称	アミカ市ヶ尾介護センター
介護保険指定事業所番号	第 1473704268 号
管理者	飯野 千恵子
事業所所在地	神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町1173-10 ターニッヰパレス105号室
電話番号	045-979-5118
FAX番号	045-482-5554
通常の事業の実施地域	横浜市青葉区

(2) 事業の目的および運営の方針

事業の目的	指定居宅介護支援の事業の適正な運営を確保するために、人員および管理運営に関する事項を定め、指定居宅介護支援の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思および人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。
	①利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。 ②利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行う。 ③事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との緻密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 居宅介護支援の実施概要等

事業所の課題分析方法は、厚生労働省の通知で示された課題分析標準項目を満たす方式です。課題分析は、アセスメントともいわれます。課題分析は、介護サービス利用者の心身の状態、家族の状況などを踏まえ、利用者が自宅で生活するために、どのような問題を抱えているのか、解決しなければならない課題は何なのかを明らかにするために行われるものです。介護支援専門員（ケアマネジャー）は、利用者の居宅を訪問して課題分析を行うこととされており、利用者の希望とこの課題分析の結果等をもとに、課題分析により把握された解決すべき課題に対応すべき最も適切なサービスの組み合わせについて検討し、ケアプランを作成します。

(4) サービス利用について

事項	有無	備考
介護支援専門員の変更	有	変更を希望される方はお申し出ください。
調査（課題分析）の方法	有	厚生労働省の通知で示された課題分析標準項目を満たす方式
介護支援専門員への研修の実施	有	随時研修を受講しています。
契約後、居宅サービス計画の作成段階途中で利用者の都合により解約した場合の解約料	無	解約料金は頂戴いたしません。
自費サービスのご案内	有	介護保険以外のサービスをご紹介します。

(5) 職員体制

職員の職種	職務の内容	人員数等
管理者	従業者の管理および利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行います。	1名 (主任介護支援専門員) 介護支援専門員と兼務
介護支援専門員	要介護者等からの相談に応じ、その心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。	1名以上 (うち1名管理者と兼務)

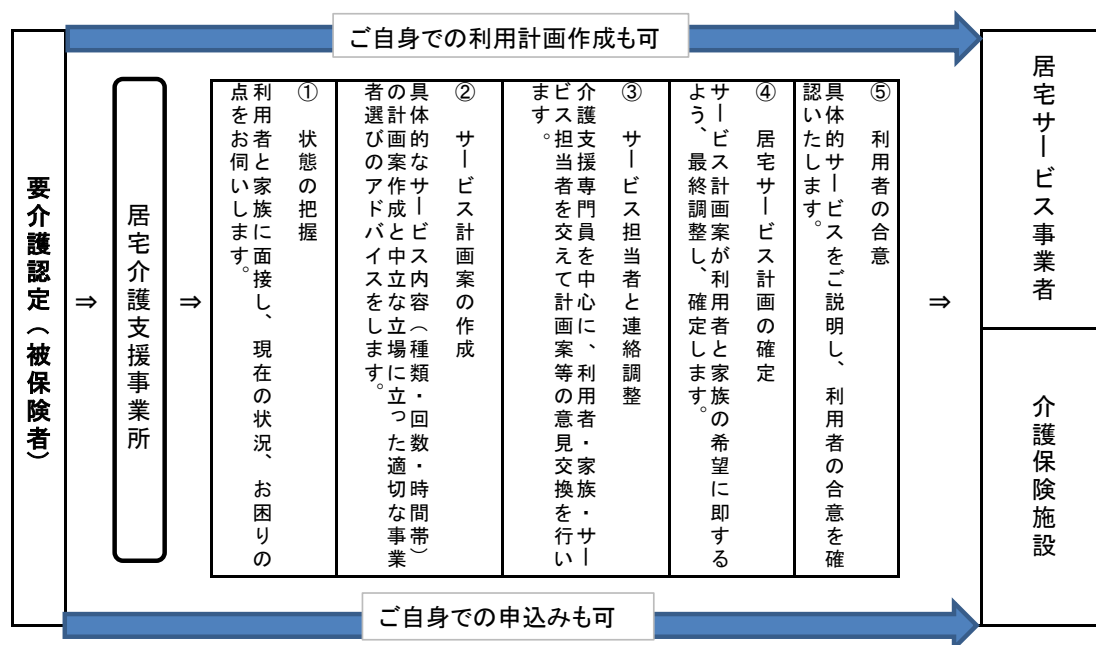
(6) 事業所の営業日および営業時間

営業日	月曜日から金曜日 ただし、祝日、12/30～1/3を除く
営業時間	8時30分から17時30分まで

※電話等により、365日24時間 連絡可能

3. 居宅介護支援の申込から提供までの流れと主な内容

(1) 主な居宅介護支援提供内容



(2) サービス事業者の選定について

- ① 利用者に提供するサービス等が、特定の種類や居宅事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。
- ② サービス事業者の選定にあたって、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。
- ③ 利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を介護支援専門員に求めることができます。
- ④ 当事業所の居宅サービス計画の、訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の利用状況は別紙「2021.4居宅 追加説明事項」のとおりです。

(3) 居宅介護支援提供上の留意点

- ① 利用者が介護保険施設等への入所を希望されている場合には、利用者に介護保険施設等の紹介その他の支援を行います。
- ② 介護支援専門員は、利用者が要介護更新認定または要介護状態区分の変更認定が必要な場合、または状態の変化等でサービスの内容を大きく変える必要があると考えられる場合は、サービス担当者会議を開催し、専門的な意見を求めることとします。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）を行うものとし、特段の事情がない限り、少なくとも月に1回利用者宅を訪問、面接を行い、その結果を記録します。（情報通信機器を用いる等の条件で2か月に1回でも可）
- ④ 利用者の要介護認定の変更申請および状態の変化に伴う区分変更の申請について円滑に行えるように支援します。

(4) 医療機関との連携について

- ① 利用者が医療機関等に入院した際、その入院先（医療機関）に利用者本人または家族から担当介護支援専門員の氏名・連絡先を伝えてもらうよう依頼します。
- ② 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用の心身または生活の状況に係る情報のうち、必要と認めるものを利用者の同意を得て主治の医師もしくは歯科医師または薬剤師に提供します。
- ③ 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合、その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の等の意見を求めます。またこの場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付いたします。

(5) 地域ケア会議における関係者間の情報共有

地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するように努めます。

(6) 利用料金

自己負担はありません。（要介護認定を受けた方は、介護保険で全額給付されます。）
ただし、利用者の保険料の滞納等（給付制限を受けた場合）により、事業者が法定代理受領をできなくなった場合は、1ヶ月あたり要介護度に応じて別紙に示す利用料を利用者より直接いただき、事業所から居宅介護支援にかかるサービス提供証明書（または領収書）を発行いたします。このサービス提供証明書（または領収書）を後日市区町村の窓口に提示しますと、利用者は全額払い戻しを受けることができます。（別紙1参照）

(7) その他の料金

- ① 交通費
サービス実施地域にお住まいの方は無料です、それ以外の地域の方は、事業所の実施地域を越えてから、介護支援専門員がお訪ねするための交通費の実費が必要です。
自動車を使用した場合の交通費は事業所の実施地域を超える距離に応じて10円/kmで計算します。
- ② 解約料
利用者はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。
- ③ お支払方法
原則として、利用者から利用料金をお支払いいただくことはありません。
ただし、法定代理受領ができない場合および申請代行業務に係る実費等については、必要時に別途請求いたします。
ご利用料金が発生する場合、月ごとの清算とし、毎月20日前後に前月分の請求をいたしますので27日までにお支払いください。お支払いいただきますと、領収書を発行いたします。お支払方法は、原則として、利用者指定の金融機関口座からの自動引き落としとなります。

4. 契約の終了

- ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合、書面で通知することにより、いつでも解約できます。
- ② 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ございます。
その場合は、終了1ヶ月前までに書面で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。
- ③ 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いたします。
 - ・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利用者の介護度が、非該当（自立）と認定された場合。
 - ・利用者がお亡くなりになった場合。
 - ・利用者の介護度が、要支援1または要支援2となった場合。
 - ・契約書第12条に基づきこの契約が解除された時
- ④ 利用者や身元引受人等が事業所や事業所の介護支援専門員に対して、本契約を継続しがたい程の背信行為を行った場合は、書面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きます。

5. 居宅介護支援の内容に関する苦情

(1) 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組	なし	結果の公表	なし
福祉サービス第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし
その他機関による第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし

(2) 相談・苦情への対応手順等

- ① 対応方針
ご相談、苦情等につきましては真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決にあたります。
対応内容を記録し、更なる質の向上に努めて参ります。
- ② 処理体制・手順
 - I 相談または苦情があった場合、速やかに担当者に引き継ぎ、適切な対応を行う。
 - II 担当者不在の場合に関しては、電話等により対応した者から速やかに担当者に対して、直ちに利用者に対して連絡をとり、適切な対応をとる。
 - III 必要に応じて、聞取りのための訪問の実施や関係者への連絡調整を行うとともに、利用者または身元引受人へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。
- ③ 苦情相談窓口
居宅介護支援に関する相談、苦情、要望がありましたら、遠慮なく下記にご連絡ください。

事業者の利用者相談・苦情担当	連絡先
アミカ市ヶ尾介護センター 苦情担当者： 飯野 千恵子	045-979-5118
お客様相談室	0120-294-774

④ 事業所以外の相談窓口

相談・苦情内容	窓口	連絡先
介護保険制度 一般相談	横浜市介護事業指導課	045-671-2356
	横浜市青葉区 高齢・障害支援課	045-978-2479
介護サービスの 苦情等	神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係	045-329-3447

なお、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	介護賠償責任保険

6. 虐待防止に関する事項

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとし、

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会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る
- ② 虐待防止のための指針の整備
- ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

7. 個人情報の保護に関する事項

- ① 事業者は、利用者および身元引受人の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- ② 事業所が得た利用者およびその身元引受人の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、第三者への情報提供についてはあらかじめ利用者および身元引受人の了解を得ます。
- ③ 従業者は、業務上知り得た利用者および身元引受人の秘密を保持します。
- ④ 従業者であった者に、業務上知り得た利用者および身元引受人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べき旨を、従業者から徴する誓約書の内容に含むものとします。

8. 身元引受人

利用者は、身元引受人を定めるものとします。

- ① 本契約書に身元引受人として署名または記名押印した者は、利用者が本契約に基づいて負う債務を極度額を限度として利用者と連帯して履行する責任を負います。
(本来10割給付のため利用者負担は生じないが、介護保険料の滞納などによる給付制限を受けた場合)。本契約が更新された場合も同様とします。なお、身元引受人が負担する債務の元本は利用者または身元引受人が死亡したときに確定するものとします。
※連帯保証極度額 18万円
- ② 身元引受人の請求があったときは、事業者は身元引受人に対し遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額・損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。
- ③ 利用者は、身元引受人を代理人として本契約を締結させ、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

9. 事故発生時の対応方法

- ① 事業者は、本契約に基づく利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には速やかに市区町村、身元引受人に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告します。
- ② 前項の事故の状況および事故に際してとった処置を記録します。

10. 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者または身元引受人から掲示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

11. 記録の整備

事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービスの提供の終了の日から5年間保存します。

12. ハラスメント対策

事業者は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

説明年月日： 年 月 日

説明者署名： 印

私は、本書の交付を受け、契約書および本書により、事業者から居宅介護支援等についての重要事項の説明を受け同意しました。

年 月 日

利用者 (住所)

(氏名)

印

身元引受人 (住所)

(氏名)

印 続柄

(連絡先)

～基本料金～

居宅介護支援 (地域別単価) 横浜市 2級地 11.12 円

<基本料金>

☐ 居宅介護支援費Ⅰ				
ケアマネ1人あたりの利用者数		要介護度	単位	利用料
45人未満		要介護1・2	1,086	12,076円
		要介護3～5	1,411	15,690円
45人以上60人未満		要介護1・2	544	6,049円
		要介護3～5	704	7,828円
60人以上		要介護1・2	326	3,625円
		要介護3～5	422	4,692円

☐ 居宅介護支援費Ⅱ				
ケアマネ1人あたりの利用者数		要介護度	単位	利用料
50人未満		要介護1・2	1,086	12,076円
		要介護3～5	1,411	15,690円
50人以上60人未満		要介護1・2	527	5,860円
		要介護3～5	683	7,594円
60人以上		要介護1・2	316	3,513円
		要介護3～5	410	4,559円

<加算> (現在算定できる加算に☒ を付けています)

加算	加算名称		算定単位	単位	料金
☒	初回加算		1月につき	300	3,336円
☐	特定事業所加算	(Ⅰ)	1月につき	519	5,771円
☐		(Ⅱ)		421	4,681円
☐		(Ⅲ)		323	3,591円
☐		(A)		114	1,267円
☐	特定事業所医療介護連携加算		1月につき	125	1,390円
☐	入院時情報連携加算	(Ⅰ)	1月につき	250	2,780円
☐		(Ⅱ)	1月につき	200	2,224円
☐	退院・退所加算	(Ⅰ)イ	入院又は 入所期間中1回	450	5,004円
☐		(Ⅰ)ロ		600	6,672円
☐		(Ⅱ)イ		600	6,672円
☐		(Ⅱ)ロ		750	8,340円
☐		(Ⅲ)		900	10,008円
☐	通院時情報連携加算		1月につき	50	556円
☐	緊急時等居宅カンファレンス加算		1月に2回を限度	200	2,224円
☒	ターミナルケアマネジメント加算			400	4,448円

※退院・退所加算を算定する場合は、初回加算は算定いたしません。

減算		
☐	高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の1%を減算
☐	事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	所定単位数の5%を減算
☐	特定事業所集中減算	1月につき200単位を減算

【指定居宅介護支援・指定介護予防支援 加算算定要件】

◆初回加算		
①介護支援専門員（ケアマネジャー）が新規でケアプラン（居宅サービス計画）を作成した場合に算定。 ②要支援者が要介護認定を受けたときや、要介護状態区分が2区分以上変更して認定を受けた際に、ケアプランを新たに作り直す場合に算定。		
◆特定事業所加算		
①常勤専従の主任介護支援専門員を配置していること。 ②常勤専従の介護支援専門員を配置していること。 ③利用者情報等の伝達等のための会議を定期的に行っていること。（週1回以上） ④24時間連絡体制と利用者等の相談対応体制を確保していること。 ⑤算定月の総利用者数のうち、要介護3～5の割合が40%以上であること。 ⑥介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施すること。 ⑦地域包括支援センターからの困難な事例へ対応していること。 ⑧高齢者以外の対象者への支援に関する事例検討会、研修等に参加していること。 ⑨特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。 ⑩利用者数が介護支援専門員1人あたり45名未満であること。（居宅介護支援費（Ⅱ）を算定している場合は50名未満） ⑪介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力または協力体制を確保していること。 ⑫他法人が運営する居宅介護支援事業者と協働で事例検討会、研修会等を実施していること。 ⑬必要に応じて多様な主体性が提供する生活支援のサービスが包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること。	（Ⅰ）	①（2名以上）、②（3名以上）、③～⑬に該当。
	（Ⅱ）	①（1名以上）、②（3名以上）、③、④、⑥～⑬に該当。
	（Ⅲ）	①（1名以上）、②（2名以上）、③、④、⑥～⑬に該当。
	（A）	①（1名以上）、 ②（常勤1名以上、非常勤1名以上）、 ③、④、⑥～⑬に該当。（④⑥⑪⑫は連携でも可）
◆特定事業所医療介護連携加算		
①前々年度の3月から前年度2月までの間において退院・退所加算の算定に係る病院等との連携の回数（情報の提供を受けた回数）の合計が35回以上であること。 ②前々年度の3月から前年度2月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を5回以上算定していること。 ③特定事業所加算（Ⅰ）～（Ⅲ）を算定していること。		
◆入院時情報連携加算		
（Ⅰ）	入院したその日のうちに、利用者の必要な情報を提供した場合に算定。	
（Ⅱ）	入院した翌日または翌々日までに、利用者の必要な情報を提供した場合に算定。	
◆退院・退所加算		
①退院又は退所にあたり、病院等の職員と面談を行うこと。 ②利用者に関する必要な情報を収集し、ケアプランの作成を行うこと。 ③退院、退所後に利用する居宅系サービス等の調整を行うこと。 ④連携回数が3回になる場合には、入院または入所中の担当医等との退院時カンファレンス等に1回以上参加すること。	（Ⅰ）イ	カンファレンス以外の方法により1回受けていること。
	（Ⅰ）ロ	カンファレンスにより1回受けていること。
	（Ⅱ）イ	カンファレンス以外の方法により2回以上受けていること。
	（Ⅱ）ロ	2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによること。
	（Ⅲ）	3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによること。
◆通院時情報連携加算		
①利用者1人につき、1月に1回の算定を限度とすること。 ②利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画（ケアプラン）に記録した場合に算定。		
◆緊急時等居宅カンファレンス加算		
①カンファレンスは病院又は診療所の求めによるものであること。 ②カンファレンスの実施日や指導日、カンファレンスに参加した医療関係職種の氏名、カンファレンスの内容を居宅サービス計画書等に記載すること。（カンファレンスには介護支援専門員が医師又は看護師と一緒に利用者宅を訪問） ③カンファレンスで変更が必要とされた点について居宅サービス計画書を速やかに変更し、居宅サービス又は地域密着型サービスを調整すること。		
◆ターミナルケアマネジメント加算		
①在宅で死亡した場合、終末期の医療やケアの方針に関して、利用者又は家族の意向を把握していること。 ②ターミナルケアマネジメントを受けることについて、利用者又は家族から同意を得ていること。 ③24時間連絡できる体制を確保し、かつ、必要に応じて指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備していること。 ④死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者と連絡調整すること。		

訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス 運 営 規 程 アミカ市ヶ尾介護センター

(事業の目的)

第1条 ALSOK介護株式会社(以下、「運営法人」という。)が開設するアミカ市ヶ尾介護センター(以下、「事業所」という。)が行う訪問介護事業及び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また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等の適切な訪問介護及び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、事業の実施に当たっては、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、他の指定事業者、その他の保健医療サービス又は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。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- 一 名称 アミカ市ヶ尾介護センター
- 二 所在地 神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町1173-10
ターニップパレス105号室

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

一 管理者 1名(常勤)

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い、また当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。

二 サービス提供責任者 3名(常勤3名、非常勤0名)

サービス提供責任者は事業所に対する訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画及び横浜市訪問介護相当サービス計画書(以下、「訪問介護計画等」という。)の作成等を行う。

三 訪問介護員等

訪問介護員等の員数

常勤(人)	非常勤(人)
5人	7人

訪問介護員等は訪問介護等の提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

一 営業日 : 月曜日から金曜日までとし、祝日も営業する。
ただし、12月30日から1月3日を除く。

二 営業時間 : 午前8時30分から午後5時30分までとする。

2 事業所のサービス提供日及びサービス提供時間は次のとおりとする。

一 サービス提供日 : 月曜日から日曜日までとし、祝日もサービス提供する。

二 サービス提供時間 : 24時間とする。

3 前2項のほか、電話等による連絡は24時間可能とする。

(利用料等)

第6条 訪問介護等を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣又は横浜市長が定める基準によるものとし、当該訪問介護等が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とする。詳細は料金表のとおりとする。

2 第8条の通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護等に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収する。

なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額を徴収する。

通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分を1キロメートルあたり10円。

3 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名(記名押印)を受ける。

4 利用者又はその家族の都合によりキャンセルが発生した場合に徴収するキャンセル料金は、次のとおりとする。

(1) 利用日前日の営業時間終了時までには連絡があった場合 無料

(2) 利用日前日の営業時間終了以降に連絡があった場合

1,100円(税込)

(3) 横浜市訪問介護相当サービスはキャンセル料の徴収は行わない。

- 5 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとの区分)について記載した領収書を交付する。
- 6 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

(訪問介護等の内容及び提供方法)

第7条 訪問介護等の内容は次のとおりとする。

一 身体介護

二 生活援助

2 訪問介護等の提供方法は、次の通りとする。

- 一 事業所は、訪問介護等の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制その他の利用申込者のサービスに資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得ることとする。また、説明においては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対して理解しやすいように説明を行う。
- 二 サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画等を作成する。
- 三 前号の訪問介護計画等において、既に居宅サービス計画又は介護予防サービス・支援計画(以下、「居宅サービス計画等」という)が作成されている場合には、当該計画に沿った訪問介護計画等を作成する。
- 四 サービス提供責任者は訪問介護計画等を作成した際には、利用者又はその家族にその内容を説明し、文書により同意を受け、交付する。
- 五 事業所は、サービスの提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- 六 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の適切な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
- 七 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又は地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。
- 八 居宅サービス計画等、サービス担当者会議等の記録その他の訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスの提供に関する記録の保管方法については、利用者の人権やプライバシー保護の為、施錠できる書庫に整理して保管する。
- 九 居宅サービス計画等の作成後においても、当該訪問介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画等の変更を行う。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、横浜市（青葉区、都筑区）、川崎市宮前区の区域とする。ただし、訪問型サービスの実施地域は、横浜市青葉区とする。

(緊急時等における対応方法)

第9条 訪問介護員等は訪問介護等を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。

- 2 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
- 3 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。

(苦情に対する対応方針)

第10条 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

- 2 事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

(個人情報の保護)

第11条 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

- 2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。

(虐待の防止)

第12条 事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

- 一 事業所における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。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- 三 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- 四 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(衛生管理、感染症対策)

第13条 事業所は訪問介護員等の清潔の保持及び年1回の健康診断を行い健康状態の管理に努める。また、事業所の設備及び備品等の衛生管理に努めるものとともに衛生上必要な措置を講じるものとする。

2 事業所において感染症の発生又はまん延しないための取り組みとして、以下の措置を講じるものとする。

- 一 感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備し、これを従業者に周知します。
- 二 感染症の予防およびまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催し、その結果について従業者に周知します。
- 三 従業者に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修および訓練を定期的に実施します。

(記録の整理)

第14条 事業所は訪問介護の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結から5年間保存する。

- (1) 訪問介護計画
- (2) 提供した具体的サービス内容等の記録
- (3) 利用者に関する市町村への報告等の記録
- (4) 苦情・相談等に関する記録
- (5) 事故の状況及び事故に対する処置状況に関する記録

2 事業所は、従業員、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了の日から5年間保存する。

(業務継続計画の策定等)

第15条 事業所は感染症や非常災害時の発生時において、事業の提供を継続的に実施するためのおよ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、業務継続計画に従い必要な措置を講じる。

2 事業所は、従事者に対し、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する。

3 事業所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うものとする。

(その他運営についての留意事項)

第16条 事業者は、適切な訪問介護等の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、従業者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、又、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後3ヶ月以内
- 二 継続研修 年1回以上

- 3 従業者は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。
- 4 事業者は、従業者であった者に業務上知り得た利用者及び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べき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 5 事業所は、訪問介護等の提供に関する記録を整備し、保管する。
- 6 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則

この規程は 2020 年 10 月 1 日から施行する。

この規程は 2021 年 1 月 1 日から施行する。

この規程は 2021 年 6 月 1 日から施行する。

この規程は 2021 年 10 月 1 日から施行する。

この規程は 2022 年 1 月 1 日から施行する。

この規程は 2022 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は 2024 年 4 月 1 日から施行する。

指定訪問介護サービス 重要事項説明書 アミカ市ヶ尾介護センター

1. 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業主体名	ALSOK介護株式会社			
法人の種類	営利法人			
代表者名	代表取締役 熊谷 敬			
所在地	埼玉県さいたま市大宮区三橋二丁目795番地			
連絡先	電話番号:	048-631-3690		
	FAX番号:	048-631-2110		
	ホームページアドレス:	https://kaigo.alsok.co.jp		
法人設立年月日	1998 年 1 月 14 日			
他の介護保険関連の事業	・居宅介護支援事業 ・居宅サービス事業 - 日常生活支援総合事業第1号訪問事業 - 通所介護 日常生活支援総合事業第1号通所事業 - 短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護 - 特定施設入居者生活介護 介護予防特定施設入居者生活介護 - 訪問看護 介護予防訪問看護 ・地域密着型サービス事業 - 小規模多機能型居宅介護 介護予防小規模多機能型居宅介護 - 認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護 - 地域密着型通所介護			
他の介護保険以外の事業	志木市地域包括支援センター受託事業 志木市介護予防事業 住宅型有料老人ホームの運営 サービス付き高齢者向け住宅の運営			

2. サービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	アミカ市ヶ尾介護センター
介護保険指定事業所番号	指定訪問介護 第 1473704268 号
事業所所在地	神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町1173-10 ターニツパレス105号室
電話番号	045-979-5118
FAX番号	045-482-5554
通常の事業の実施地域	横浜市(青葉区、都筑区)、川崎市宮前区
アクセス	

(2) 事業の目的および運営の方針

事業の目的	事業の適正な運営を確保するために、人員および運営管理に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者等(以下「訪問介護員等」という。)が要介護状態にある利用者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。
運営の方針	①指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、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。 ②事業の実施にあたっては、関係区市町村、居宅介護支援事業所、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るものとします。

(3) 事業所窓口の営業日および営業時間

営業日	月 ~ 金 ただし12月30日~1月3日を除く
営業時間	8時30分から17時30分

(4) サービス提供日時

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	0時~24時

(5) 事業所の職員体制

管理者氏名	西村 正恵	
管理者	従業者および業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、サービスの実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。	常勤1名
サービス提供責任者	事業所に対する訪問介護の利用の申し込みにかかる調整または、訪問介護員等に対する技術指導および「訪問介護計画書」の作成等を行います。	2名 (常勤2名 非常勤0名)
訪問介護員	訪問介護計画に基づき、訪問介護のサービスを提供します。サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告します。	常勤5名 非常勤7名

3. 提供するサービスの内容および費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
介護計画書等の作成	①訪問介護計画の作成にあたっては、利用者の状況を把握・分析し、指定訪問介護の提供によって解決すべき問題状況を明らかにし、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、担当する訪問介護職員等の氏名、訪問介護員等が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を記載したものを利用者またはその家族に説明し、同意を得ます。 ②サービス提供責任者は訪問介護計画を作成し、当該訪問介護計画を利用者に交付します。
身体介護に関する内容	①食事の介助……………食事の介助を行います。 ②排せつの介助……………排せつの介助、おむつの交換を行います。 ③衣類着脱の介助……………衣類着脱の介助を行います。 ④入浴の介助……………入浴の介助、または入浴が困難な場合は清拭(身体を拭く)などを行います。 ⑤その他必要な身体介護 ※医療行為はいたしません。
生活援助に関する内容	①調理……………利用者の食事の用意を行います。 ②住居等の掃除……………利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 ③買い物……………利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をします。 ④洗濯……………利用者の衣類等の洗濯を行います。 ⑤その他必要な家事 ※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。(預貯金通帳・カードはお預かりできません。) ※利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。
その他サービス	介護相談等

(2) 利用料金等

①介護保険給付対象サービス

サービスを利用した場合の「基本利用料」、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として介護保険負担割合証に記載の割合に応じた額です。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。(別紙1参照)

②その他の費用について

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護に要した交通費について、その実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合、事業所の実施地域を越える地点から目的地までの距離に応じて10円/kmの費用をいただきます。	
	ホームヘルパーが通常の事業の実施地域を越えて、自宅等(サービス提供実施先)に行く場合の交通費(通常の事業の実施地域から先の交通費を申し受けます)	【経路】 サービス提供事業所⇒ ⇒自宅等(サービス提供実施先)
キャンセル料	利用日の前日の営業時間終了時までにご連絡をいただいた場合	無料
	利用日の前日の営業時間終了時までにご連絡をいただけなかった場合	1,100円(税込)
その他	ご利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話および、外出介助に係る費用は利用者の負担になります。 3 そ09-15-250401	

(3) 利用料、利用者負担額について

利用料金の請求方法等	利用者負担額およびその他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求致します。上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日前後に利用者宛に郵送します。
お支払方法等	請求月の27日までに口座からの振替によるお支払いとさせていただきます。お支払いいただきますと領収書を発行します。ご要望により事業者が指定する金融機関口座の振込も可能です。なお振込手数料は利用者負担とさせていただきます。

指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明および居宅介護支援事業者に関する情報を提供することまたは、その他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行います。

4. 利用の中止、変更、追加

①利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護計画で定めたサービスの利用を中止または変更することができます。

②サービスの変更、追加をご希望される場合には、「居宅サービス計画」および「訪問介護計画書」の変更が必要になります。変更された「居宅サービス計画」により作成された「訪問介護計画書」に基づき、変更、追加されたサービスを提供いたします。

③サービス利用の変更・追加の申出に対して、利用者の希望する日時にサービスの提供が出来ない場合、他の提供可能日時を利用者に提案させていただきます。

5. 契約の終了

①利用者は、事業者により1週間の予告期間において書面で通知することにより、契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でも契約を解約することができるものとします。

②利用者は、次の事由に該当した場合は、書面で解約を通知することによって、直ちに契約を解約することができるものとします。

(ア)事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合

(イ)事業者が守秘義務に反した場合

(ウ)利用者またはその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

③事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に1ヶ月の予告期間において書面で通知することにより、契約を解約することができます。

④事業者は、次の事由に該当した場合は、書面で利用者に通知することにより直ちに契約を解約することができるものとします。

(ア)利用者負担額(介護保険を適用する場合)およびその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払の催促から10日以内に支払いが無い場合

(イ)利用者が、正当な理由なくサービスの中止を複数回繰り返した場合

(ウ)利用者が、入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合

(エ)利用者およびその家族等が事業者や事業者のサービス従業者に対して、本契約を継続しがたい程の背信行為を行った場合

⑤次の事由に該当した場合は、契約は自動的に終了します。

(ア)利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)または要支援または総合事業の対象者と認定された場合

(イ)利用者が介護保険施設に入所した場合

(ウ)利用者が死亡した場合

(エ)利用契約書第11条に基づきこの契約が解除された場合

6. サービスの利用に関する留意事項

(1)ヘルパーについて

①サービス提供時に担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交代してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者およびその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

②利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2)サービス提供について

①サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、訪問介護等計画に位置付けた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、訪問介護計画の見直しを行います。

②サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。

(3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で訪問介護計画に予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4) 受給者証の確認

「住所」および「利用者負担額」等、「受給者証」の記載内容に変更があった場合は、速やかにヘルパーにお知らせください。また、担当ヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせて頂く場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(5) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為（認定特定行為業務従業者等による喀痰吸引および経管栄養を除く）
- ② 利用者もしくは家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭または物品、飲食の授受
- ④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙および飲食
- ⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（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）
- ⑦ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動およびその他迷惑行為

7. 高齢者虐待防止の推進

事業者は、利用者の人権の擁護、高齢者虐待の防止および早期発見のための取り組みとして、以下の措置を講じるものとします。

- ① 高齢者虐待防止のための指針を整備し、これを従業者に周知します。
- ② 高齢者虐待防止委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知します。
- ③ 従業者に対し、高齢者虐待防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を配置します。

8. 緊急時の対応方法

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他の必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

緊 急 連 絡 先			
家族氏名	続柄	連絡先	
家族氏名	続柄	連絡先	
医 療 機 関・診 療 所 名			
医 療 機 関・診 療 所 名	主治医	連絡先	

※契約締結後に追加記入いたします。

9. 事故発生時の対応方法について

- ① 利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② 前項の事故の状況および事故に際してとった処置を記録します。
- ③ 利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。
- ④ 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	介護賠償責任保険

10. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

11. 居宅介護支援事業者等との連携

- ①指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者および保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ②指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者またはその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- ③サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。
- ④居宅介護支援事業者またはその従業者に対し、利用者に特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として金品その他の財産上の利益供与はいたしません。

12. サービス提供の記録

- ①指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスの完結の日から5年間保存します。
- ②利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。

13. 衛生管理等

- ①訪問介護員等の清潔の保持および健康状態について、必要な管理に努めます。
- ②事業所の設備および備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員等を感染の危険から守る為、使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備えるなど対策を講じます。

14. 身元引受人について

利用者は、身元引受人を定めるものとします。

- ①本契約書に身元引受人として署名または記名押印した者は、利用者が本契約に基づいて負う債務を、極度額を限度として利用者と連帯して履行する責任を負います。本契約が更新された場合も同様とします。なお、身元引受人が負担する債務の元本は、利用者または身元引受人が死亡したときに確定するものとします。

※連帯保証極度額48万円

- ②身元引受人の請求があったときは、事業者は身元引受人に対し遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額・損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。
- ③利用者は、身元引受人を代理人として本契約を締結させ、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

15. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者およびその家族に関する 秘密の保持について	①事業者は、利用者およびその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。 ②事業者および事業者の使用する者（以下「従業者」という）は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者である機関および従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	①事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ②事業者は、利用者およびその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもののほか、電磁的記録を含む）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏えいを防止するものとします。 ③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

16. サービス提供に関する相談、苦情について

《利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等》

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組	なし	結果の公表	なし
福祉サービス第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし
その他機関による第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし

《苦情処理の体制、手順》

- ①利用者またはその家族からの相談および苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- ②苦情や相談があった場合、苦情相談担当者は状況の把握や事実確認に努めます。
- ③苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者またはその家族の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- ④検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ず利用者またはその家族へ報告します。
- ⑤苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業員全員で検討します。

《苦情申立ての窓口》



お客様相談室

フリーコール

0120-294-774

月～金曜日 8時30分～17時30分まで

当事業所苦情相談窓口	担当者：管理者 西村 正恵 045-979-5118 月 ～ 金 曜 日 8時30分から17時30分 まで受付（12/30から1/3を除く）	
介護サービスの苦情等	神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係	電話番号： 045-329-3447
介護保険制度一般相談	横浜市介護事業指導課	電話番号： 045-671-2356
	横浜市青葉区 高齢・障害支援課	電話番号： 045-978-2479

17. その他

- ①事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- ②事業所は、適切な指定訪問介護が提供できるよう、従業員の業務体制を整備するとともに、資質向上を図る為に研修の機会を次のとおり実施しています。
 - ①採用時研修 採用後3ヶ月以内
 - ②継続研修 年1回以上

説明年月日

年

月

日

指定訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業所

所在地

神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町1173-10 ターニフパレス105号室

アミカ市ケ尾介護センター

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護のサービスの提供開始およびサービスの利用料(介護給付サービス基本料金および加算、その他の料金)について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

年

月

日

利用者

(住所)

(氏名)



身元引受人

(住所)

(氏名)

続柄

～基本料金～

訪問介護 (地域別単価) 横浜市 2級地 11.12 円

<基本料金>

区分	提供時間帯	単位	利用料	利用者負担額		
				【１割】	【２割】	【３割】
身体０ (20分未満)	昼間	163	1,812円	182円	363円	544円
	早朝・夜間	204	2,268円	227円	454円	681円
	深夜	245	2,724円	273円	545円	818円
身体１ (20分以上～30分未満)	昼間	244	2,713円	272円	543円	814円
	早朝・夜間	305	3,391円	340円	679円	1,018円
	深夜	366	4,069円	407円	814円	1,221円
身体２ (30分以上～1時間未満)	昼間	387	4,303円	431円	861円	1,291円
	早朝・夜間	484	5,382円	539円	1,077円	1,615円
	深夜	581	6,460円	646円	1,292円	1,938円
身体３ (1時間以上～1.5時間未満)	昼間	567	6,305円	631円	1,261円	1,892円
	早朝・夜間	709	7,884円	789円	1,577円	2,366円
	深夜	851	9,463円	947円	1,893円	2,839円
身体４～ (身体３以降30分増すごとに 加算)	昼間	82	911円	92円	183円	274円
	早朝・夜間	103	1,145円	115円	229円	344円
	深夜	123	1,367円	137円	274円	411円
身体介護に引き続き生活援助 (20分以上45分未満)	昼間	65	722円	73円	145円	217円
	早朝・夜間	81	900円	90円	180円	270円
	深夜	98	1,089円	109円	218円	327円
身体介護に引き続き生活援助 (45分以上70分未満)	昼間	130	1,445円	145円	289円	434円
	早朝・夜間	163	1,812円	182円	363円	544円
	深夜	195	2,168円	217円	434円	651円
身体介護に引き続き生活援助 (70分以上)	昼間	195	2,168円	217円	434円	651円
	早朝・夜間	244	2,713円	272円	543円	814円
	深夜	293	3,258円	326円	652円	978円
区分	提供時間帯	単位	利用料	利用者負担額		
				【１割】	【２割】	【３割】
生活２ (20分以上～45分未満)	昼間	179	1,990円	199円	398円	597円
	早朝・夜間	224	2,490円	249円	498円	747円
	深夜	269	2,991円	300円	599円	898円
生活３ (45分以上)	昼間	220	2,446円	245円	490円	734円
	早朝・夜間	275	3,058円	306円	612円	918円
	深夜	330	3,669円	367円	734円	1,101円
通院等乗降介助	昼間	97	1,078円	108円	216円	324円
	早朝・夜間	121	1,345円	135円	269円	404円
	深夜	146	1,623円	163円	325円	487円

注) 昼間(8:00-18:00)、早朝(6:00-8:00)、夜間(18:00-22:00)、深夜(22:00-6:00)

※基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(10時～午前6時)帯は50%増しとなります。

※上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、ご利用者の訪問介護計画書に定められた目安の時間を基準とします。

※1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

＜加算＞（現在算定できる加算に☑を付けています）

加算	区分	算定単位	単位	利用料	利用者負担額		
					【1割】	【2割】	【3割】
☒	初回加算	1月につき	200	2,224円	223円	445円	668円
☐	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1月につき	100	1,112円	112円	223円	334円
☐	生活機能向上連携加算（Ⅱ）		200	2,224円	223円	445円	668円
☐	口腔連携強化加算	1回につき	50	556円	56円	112円	167円
☐	認知症専門ケア加算（Ⅰ）	1日につき	3	33円	4円	7円	10円
☐	認知症専門ケア加算（Ⅱ）		4	44円	5円	9円	14円
☐	緊急時訪問介護加算	1回につき	100	1,112円	112円	223円	334円
☐	2人の訪問介護員等による場合	所定単位数の200%で算定					
☐	特定事業所加算（Ⅰ）	所定単位数の20%を加算					
☒	特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数の10%を加算					
☐	特定事業所加算（Ⅲ）	所定単位数の10%を加算					
☐	特定事業所加算（Ⅳ）	所定単位数の3%を加算					
☐	特定事業所加算（Ⅴ）	所定単位数の3%を加算					
☒	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の24.5%を加算					
☐	介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の22.4%を加算					
☐	介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数の18.2%を加算					
☐	介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の14.5%を加算					

※新たに加算を算定する場合及びご利用者様の状況に応じて算定される加算については、算定を開始する際に別途加算同意書に署名捺印をいただきます。

減算		
☐	事業所と同一敷地内建物等の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	所定単位数の90%で算定
☐	事業所と同一敷地内建物等の利用者50人以上にサービスを行う場合	所定単位数の85%で算定
☐	事業所と同一の建物に居住する利用者の割合が90%以上の場合	所定単位数の88%で算定
☐	高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の1%を減算
☐	業務継続計画未策定減算	所定単位数の1%を減算

＊利用者負担額(1割)の算出方法

基本料金・加算の計算による1か月のサービス合計単位数×地域単価11.12＝〇〇円（1円未満切り捨て）

〇〇円－（〇〇円×0.9（1円未満切り捨て））＝△△円（利用者負担額）

＊利用者負担額(2割)の算出方法

基本料金・加算の計算による1か月のサービス合計単位数×地域単価11.12＝〇〇円（1円未満切り捨て）

〇〇円－（〇〇円×0.8（1円未満切り捨て））＝△△円（利用者負担額）

＊利用者負担額(3割)の算出方法

基本料金・加算の計算による1か月のサービス合計単位数×地域単価11.12＝〇〇円（1円未満切り捨て）

〇〇円－（〇〇円×0.7（1円未満切り捨て））＝△△円（利用者負担額）

※11.12円は、横浜市（2級地）の地域単価

【指定訪問介護 加算算定要件】

◆初回加算		
・利用者が過去2か月間（暦月）に指定訪問介護事業所から指定訪問介護の提供を受けていないこと。 ・初回又は初回が属する月に、①サービス提供責任者が自らサービスを提供するか、又は②サービス提供責任者が他の訪問介護員のサービス提供に同行しその旨を記録すること。 ※サービス提供責任者は訪問介護に要する時間を通じて滞在する必要はなく、利用者の状況等を確認した上で、途中現場を離れた場合でも算定できる。		
◆生活機能向上連携加算		
（Ⅰ）	①訪問・通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士等や医師からの助言（アセスメント・カンファレンス）を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、機能訓練指導員等が生活機能の向上を目的とした個別機能訓練計画を作成等すること。 ②理学療法士等や医師は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場又はICTを活用した動画等により、利用者の状態を把握した上で、助言を行うこと。	
（Ⅱ）	訪問・通所リハビリテーションの理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が利用者宅を訪問して行う場合又は、リハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が訪問して行う場合に算定。	
◆口腔連携強化加算		
①事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供すること。 ②利用者の口腔の健康状態に係る評価を行うに当たって、歯科訪問診療科の実績がある歯科医療機関の歯科医師または歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、当該従業者からの相談等に対応する体制を確保し、文書等で取り決めていること。		
◆認知症専門ケア加算		
（Ⅰ）	①認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の50％以上であること。 ②認知症介護実践リーダー研修修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が20名未満の場合は1名以上、20名以上の場合には1に、当該対象者の数が19を超えて10又は端数を増すごとに1を加えて得た数以上配置し、専門的な認知症ケアを実施していること。 ③当該事業所の従業員に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的に開催していること。	
（Ⅱ）	①認知症専門ケア加算（Ⅰ）の要件を満たし、かつ、認知症介護指導者養成研修修了者を1名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施していること。 ②介護、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施又は実施を予定していること。	
◆緊急時訪問介護加算		
①居宅サービス計画に位置づけられていない訪問介護（身体中心に限る）であり、利用者又は家族等の要請から24時間以内に行ったものであること。 ②1回の要請につき、1回までの算定であること。 ③サービス提供責任者が介護支援専門員と事前に連携を取り、原則として介護支援専門員が必要であると判断すること。（ただし、介護支援専門員と事前の連携が取れない止むを得ない事情がある場合は、算定は可能。） ④サービス提供責任者と介護支援専門員が連携し、介護支援専門員が所要時間について判断すること。		
◆2人の訪問介護員等による場合		
①利用者又は家族の同意を得ること。 ②利用者の体重が重く、1人の訪問介護員では介護が困難な場合。 ③暴力、迷惑行為、器物破損行為が懸念される場合。（介護職員保護のため） ④エレベーターのない建物で2階以上から利用者を外出させる場合。		
◆特定事業所加算		
①訪問介護員等ごとに作成された研修計画に基づく研修を実施していること。 ②利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項の伝達等を目的とした会議を定期的に開催していること。 ③利用者情報の文書等による伝達、訪問介護員等からの報告をしていること。 ④健康診断等を定期的に実施していること。 ⑤緊急時等における対応方法を明示していること。 ⑥病院、診療所又は訪問看護ステーションの看護師との連携により、24時間連絡できる体制を確保しており、かつ、必要に応じて訪問介護を行うことができる体制の整備、看取り期における対応方針の策定、看取りに関する職員研修の実施していること。 ⑦通常の事業の実施地域内であって中山間地域等に居住する者に対して、継続的にサービスを提供していること。 ⑧利用者の心身の状況またはその家族等を取り巻く環境の変化に応じて、当該事業所のサービス提供責任者等が起点となり、随時、介護支援専門員、医療関係職種等と共同し、訪問介護計画の見直しを行っていること。 ⑨介護福祉士の占める割合が30％以上または介護福祉士、実務者研修修了者、並びに介護職員基礎研修課程修了者の占める割合が50％以上であること。 ⑩全てのサービス提供責任者が実務3年以上の介護福祉士または実務経験5年以上の実務者研修修了者、若しくは基礎研修修了者、若しくは1級課程修了者であること。 ⑪常勤のサービス提供責任者を配置し、かつ、同項に規定する基準を上回る数の常勤のサービス提供責任者を1名以上配置していること。 ⑫訪問介護員等の総数のうち、勤続7年以上の者の占める割合が30％以上であること。 ⑬利用者のうち、要介護4・5である者、日常生活自立度（Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ）である者、たんの吸引等を必要とする者の占める割合が20％以上であること。 ⑭看取り期の利用者への対応実績が1人以上であること。		（Ⅰ） ①～⑤、⑨、⑩、⑬又は⑭に該当。 （但し、⑭を選択する場合は⑥も該当） （Ⅱ） ①～⑤、⑨又は⑩に該当。 （Ⅲ） ①～⑤、⑪又は⑫、⑬又は⑭に該当。 （但し、⑭を選択する場合には⑥も該当） （Ⅳ） ①～⑤、⑪又は⑫に該当。 （Ⅴ） ①～⑤、⑦、⑧に該当。
◆介護職員等処遇改善加算		
①月給による賃金改善を実施していること。 ②旧ベースアップ等加算相当の賃金改善を実施していること。 ③介護職員の職位、職責、職務内容等に応じた任用等の要件、賃金体系について明確な根拠規程を文書で整備し、全ての介護職員に周知していること。 ④介護職員の資質向上の目標及び研修機会の提供または技術指導等の実施、資格取得のための支援について全ての介護職員に周知していること。 ⑤介護職員について経験、資格等または一定の基準に基づき、昇給する仕組みを設けていること。 ⑥経験、技能のある介護職員のうち1人以上は賃金改善後の賃金見込みが年額440万円以上であること。 ⑦特定事業所加算（Ⅰ）または（Ⅱ）を算定していること。 ⑧職場環境等要件を満たしていること。 （Ⅰ）①～⑧の全てを満たすこと。 （Ⅱ）①～⑥、⑧を満たすこと。 （Ⅲ）①～⑤、⑧を満たすこと。 （Ⅳ）①～④、⑧を満たすこと。		

11

【横浜市】介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業

重 要 事 項 説 明 書

アミカ市ヶ尾介護センター

1. 第一号訪問事業を提供する事業者について

事業主体名	ALSOK介護株式会社	
法人の種類	営利法人	
代表者名	代表取締役 熊谷 敬	
所在地	埼玉県さいたま市大宮区三橋二丁目795番地	
連絡先	電話番号:	048-631-3690
	FAX番号:	048-631-2110
	ホームページアドレス:	https://kaigo.alsok.co.jp
法人設立年月日	1998 年 1 月 14 日	
他の介護保険関連の事業	・居宅介護支援事業 ・居宅サービス事業 - 訪問介護 日常生活支援総合事業第一号訪問事業 - 通所介護 日常生活支援総合事業第一号通所事業 - 短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護 - 特定施設入居者生活介護 介護予防特定施設入居者生活介護 - 訪問看護 介護予防訪問看護 ・地域密着型サービス事業 - 小規模多機能型居宅介護 介護予防小規模多機能型居宅介護 - 認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護 - 地域密着型通所介護	
他の介護保険以外の事業	志木市地域包括支援センター受託事業 志木市介護予防事業 住宅型有料老人ホームの運営 サービス付き高齢者向け住宅の運営	

2. サービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	アミカ市ヶ尾介護センター
介護保険指定事業所番号	指定第一号訪問事業 第 1473704268 号
事業所所在地	神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町1173-10 ターニップハルス105号室
電話番号	045-979-5118
FAX番号	045-482-5554
通常の事業の実施地域	横浜市青葉区

(2) 事業の目的および運営の方針

事業の目的	事業の適正な運営を確保するために、人員および運営管理に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者等（以下「訪問介護員等」という。）が要支援状態にある高齢者または事業対象者に対し、適正な介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業による、横浜市訪問介護相当サービス（以下、サービスという）を提供することを目的とします。
運営の方針	① サービスの基本方針として、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行います。 ② サービスの実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を居宅介護支援事業者および地域包括支援センター等（以下、「居宅介護支援事業者等」という。）へ報告します。 ③ サービスの提供にあたっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日および営業時間

営業日	月 ～ 金 ただし12月30日～1月3日を除く
営業時間	8時30分から17時30分

(4) サービス提供日時

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	0時～24時

(5)事業所の職員体制

管理者氏名	西村 正恵
-------	-------

(2025年1月1日現在)

管理者	従業者および業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、サービスの実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。	1名(常勤)
サービス提供責任者	①サービスの利用の申し込みに係る調整をします。 ②訪問介護員等に対し、具体的な援助目標および援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況の把握に努めます。また、訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 ③サービス担当者会議への出席等により、指定介護予防支援事業者等と連携を図ります。	2名 (常勤2名 非常勤0名)
訪問介護員	横浜市訪問介護相当サービス計画に基づき、サービスを提供します。サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告します。	常勤5名 非常勤5名

3. 提供するサービスの内容及び費用について

(1)提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
横浜市訪問介護相当サービス計画書等の作成	①事業者は、主治の医師または、歯科医師からの情報伝達やサービス担当者会議を通じる等の適切な方法により、利用者の心身の状況、その置かれている環境等、利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、指定第一号訪問事業の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの提供を行う期間等を記載した横浜市訪問介護相当サービス計画を作成します。 ②サービス提供責任者は横浜市訪問介護相当サービス計画の作成にあたって、その内容について利用者または身元引受人に対して説明し、同意を得、交付します。
身体介護に関する内容	利用者の身体に直接接触して行う介助、および日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助または、専門的な援助を行います。 例：起床介助、就寝介助、排せつ介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(体をふく)、入浴介助、体位交換、通院・外出介助など。
生活援助に関する内容	家事を行うこと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、衣服の整理など。

(2) 利用料金等

① 利用料

サービスを利用した場合の「基本利用料」は別紙のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に記載の割合に応じた額です。ただし、第一号事業支給費の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。なお、当該単価が改訂された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせいたします。

② その他の費用について

サービス提供に要する下記の費用は、第一号事業支給費の対象ではありませんので、実費をいただきます。

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う横浜市訪問介護相当サービスに要した交通費について、その実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合、事業所の実施地域を越える地点から目的地までの距離に応じて10円/kmの費用をいただきます。	
ホームヘルパーが通常の事業の実施地域を越えて、自宅等(サービス提供実施先)に行く場合の交通費(通常の事業の実施地域から先の交通費を申し受けます)。	円	【経路】 サービス提供事業所⇒ ⇒自宅等(サービス提供実施先)
その他	ご利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話および、外出介助に係る費用は利用者の負担になります。	

(3) 利用料、利用者負担額等について

利用料金の請求方法等	利用者負担額およびその他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求致します。上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日前後に利用者宛に郵送します。
お支払方法等	請求月の27日までに口座からの振替によるお支払いとさせていただきます。お支払いいただきますと領収書を発行します。ご要望により事業者が指定する金融機関口座の振込も可能です。なお振込手数料は利用者負担とさせていただきます。

第1号訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明、および居宅介護支援事業者等に関する情報を提供することまたは、その他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行います。

4. 利用の中止、変更、追加

① 利用予定日の前に、利用者の都合により、横浜市訪問介護相当サービス計画で定めたサービスの利用を中止または変更することができます。

② サービスの変更、追加をご希望される場合には、「居宅サービス計画」および「横浜市訪問介護相当サービス計画書」の変更が必要になります。変更された「居宅サービス計画」により作成された「横浜市訪問介護相当サービス計画書」に基づき、変更、追加されたサービスを提供いたします。

③ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、利用者の希望する日時にサービスの提供が出来ない場合、他の提供可能日時を利用者に提案させていただきます。

5. 契約の終了

①利用者は、事業者により1週間の予告期間において書面で通知することにより、契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でも契約を解約することができるものとします。

②利用者は、次の事由に該当した場合は、書面で解約を通知することによって、直ちに契約を解約することができるものとします。

(ア)事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合。

(イ)事業者が守秘義務に反した場合。

(ウ)利用者またはその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。

③事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に1ヶ月の予告期間において書面で通知することにより、契約を解約することができます。

④事業者は、次の事由に該当した場合は、書面で利用者に通知することにより直ちに契約を解約することができるものとします。

(ア)利用者負担額(介護保険を適用する場合)およびその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払の催促から10日以内に支払いが無い場合。

(イ)利用者が、正当な理由なくサービスの中止を複数回繰り返した場合。

(ウ)利用者が、入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合。

(エ)利用者およびその家族等が事業者や事業者のサービス従業者に対して、本契約を継続しがたい程の背信行為を行った場合。

⑤次の事由に該当した場合は、契約は自動的に終了します。

(ア)利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)または要介護と認定された場合。

(イ)利用者が介護予防特定施設入居者生活介護、介護予防小規模多機能型居宅介護、または介護予防認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合。

(ウ)利用者が介護保険施設に入所した場合。

(エ)利用者が死亡した場合。

(オ)利用契約書第11条に基づきこの契約が解除された場合

6. サービスの利用に関する留意事項

(1)ヘルパーについて

①サービス提供時に担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交代してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者およびその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。

②利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2)サービス提供について

①サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、横浜市訪問介護相当サービス計画に位置付けた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、横浜市訪問介護相当サービス計画の見直しを行います。

②サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。

(3)サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で横浜市訪問介護相当サービス計画に予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4)受給者証の確認

「住所」および「利用者負担額」等、「受給者証」の記載内容に変更があった場合は、速やかにヘルパーにお知らせください。また、担当ヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせて頂く場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(5)ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為(認定特定行為業務従業者等による喀痰吸引および経管栄養を除く)

②利用者もしくは家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり

③利用者もしくはその家族等からの金銭または物品、飲食の授受

④ご契約者の家族等に対するサービスの提供

⑤飲酒・喫煙および飲食

⑥身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(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)

⑦その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動およびその他迷惑行為

7. 高齢者虐待防止の推進

事業者は、利用者の人権の擁護、高齢者虐待の防止および早期発見のための取り組みとして、以下の措置を講じるものとします。

- ①高齢者虐待防止のための指針を整備し、これを従業者に周知します。
- ②高齢者虐待防止委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知します。
- ③従業者に対し、高齢者虐待防止のための研修を定期的を実施します。
- ④上記措置を適切に実施するための担当者を配置します。

8. 緊急時の対応方法

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他の必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

緊 急 連 絡 先			
家族氏名	続柄	連絡先	
家族氏名	続柄	連絡先	
医 療 機 関・診 療 所 名			
医 療 機 関・診 療 所 名	主治医:	連絡先	

※契約締結後に追加記入いたします。

9. 事故発生時の対応方法について

- ①利用者に対する横浜市訪問介護相当サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ②前項の事故の状況および事故に際してとった処置を記録します。
- ③利用者に対する横浜市訪問介護相当サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。
- ④事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	介護賠償責任保険

10. 心身の状況の把握

横浜市訪問介護相当サービスの提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

11. 居宅介護支援事業者等との連携

- ①横浜市訪問介護相当サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者等および保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ②横浜市訪問介護相当サービス介護の提供の終了に際しては、利用者またはその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に対する情報の提供および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- ③サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者等に送付します。
- ④居宅介護支援事業者またはその従業者に対し、利用者に特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として金品その他の財産上の利益供与はいたしません。

12. サービス提供の記録

- ①横浜市訪問介護相当サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスの完結の日から5年間保存します。
- ②利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。

13. 衛生管理等

- ①訪問介護員等の清潔の保持および健康状態について、必要な管理に努めます。
- ②事業所の設備および備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員等を感染の危険から守る為、使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備えるなど対策を講じます。

14. 身元引受人について

利用者は、身元引受人を定めるものとします。

- ①本契約書に身元引受人として署名または記名押印した者は、利用者が本契約に基づいて負う債務を極度額を限度として利用者と連帯して履行する責任を負います。本契約が更新された場合も同様とします。なお、身元引受人が負担する債務の元本は、利用者または身元引受人が死亡したときに確定するものとします。

※連帯保証極度額48万円

- ②身元引受人の請求があったときは、事業者は身元引受人に対し遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額・損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。
- ③利用者は、身元引受人を代理人として本契約を締結させ、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

15. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者およびその家族に関する 秘密の保持について	①事業者は、利用者およびその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。 ②事業者および事業者の使用する者（以下「従業者」という）は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者である機関および従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	①事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ②事業者は、利用者およびその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもののほか、電磁的記録を含む）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏えいを防止するものとします。 ③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

16. サービス提供に関する相談、苦情について

《苦情処理の体制、手順》

- ①利用者またはその家族からの相談および苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- ②苦情や相談があった場合、苦情相談担当者は状況の把握や事実確認に努めます。
- ③苦情相談担当者(対応者)は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者またはその家族の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- ④検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ず利用者またはその家族へ報告します。
- ⑤苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業員全員で検討します。

《利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等》

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組	あり	結果の公表	なし
福祉サービス第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし
その他機関による第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし

《苦情申立ての窓口》



お客様相談室

フリーコール

120-294-774

月～金曜日 8時30分～17時30分まで

当事業所苦情相談窓口	担当者: 管理者 西村 正恵 045-979-5118	
	月 ～ 金 曜 日 8時30分から17時30分 まで受付(12/30から1/3を除く)	
介護サービスの苦情等	神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係	電話番号: 045-329-3447
介護保険制度一般相談	横浜市青葉区 高齢・障害支援課	電話番号: 045-978-2444

17. その他

- ①事業所は、適切な横浜市訪問介護相当サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- ②事業所は、適切な横浜市訪問介護相当サービスが提供できるよう、従業員の業務体制を整備するとともに、資質向上を図る為に研修の機会を次のとおり実施しています。
 - ①採用時研修 採用後3ヶ月以内
 - ②継続研修 年1回以上

説明年月日 年 月 日

介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基いて、重要な事項を説明しました。

事業所	所在地	神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町1173-10 ターニップパレス105号室
	名称	アミカ市ヶ尾介護センター
	説明者	印

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受け、介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業のサービスの提供開始およびサービスの利用料(第一号事業支給費基本料金および加算、その他の料金)について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

年 月 日

利用者 (住所)

(氏名) 印

身元引受人（住所）

(氏名) ⑩ 続柄

横浜市介護予防・日常生活支援総合事業 料金表

地域単価:	11.12
-------	-------

【基本料金】			所定単位数・・・基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数				
区分			単位	介護報酬総額 (円)	利用者負担額(円)		
					【1割】	【2割】	【3割】
訪問型サービス11	事業対象者 要支援1・2 (週1回程度)	/月	1,176	13,077	1,308	2,616	3,924
		/日	39	433	44	87	130
訪問型サービス12	事業対象者 要支援1・2 (週2回程度)	/月	2,349	26,120	2,612	5,224	7,836
		/日	77	856	86	172	257
訪問型サービス13	事業対象者、要支援2 (週2回を超える程度)	/月	3,727	41,444	4,145	8,289	12,434
		/日	123	1,367	137	274	411
訪問型サービス21	事業対象者 要支援1・2 週1回程度月4回まで	/回	287	3,191	320	639	958
訪問型独自 短時間サービス	事業対象者 要支援1・2 20分未満月22回まで	/回	167	1,857	186	372	558

以下の要件を満たす場合は、上記基本部分に以下の料金が加算されます。

	算定単位	単位	介護報酬総額 (円)	利用者負担額(円)		
				【1割】	【2割】	【3割】
初回加算	1月につき	200	2,224	223	445	668
生活機能向上連携加算Ⅰ	1月につき	100	1,112	112	223	334
生活機能向上連携加算Ⅱ	1月につき	200	2,224	223	445	668
口腔連携強化加算	1回につき	50	556	56	112	167
☒	介護職員等処遇改善加算Ⅰ			所定単位数の24.5%を加算		
	介護職員等処遇改善加算Ⅱ			所定単位数の22.4%を加算		
	介護職員等処遇改善加算Ⅲ			所定単位数の18.2%を加算		
	介護職員等処遇改善加算Ⅳ			所定単位数の14.5%を加算		

■ 減 算

訪問型独自サービス同一建物減算1	事業所と同一建物の利用者またはこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	所定単位数の90%で算定
訪問型独自サービス同一建物減算2	事業所と同一建物の利用者50人以上にサービスを行う場合	所定単位数の85%で算定
訪問型独自サービス同一建物減算3	同一の建物等に居住する利用者の割合が、100分の90以上の場合	所定単位数の88%で算定
高齢者虐待防止未実施減算	高齢者虐待防止措置を行っていない場合	所定単位数の1%を減算
業務継続計画未策定減算	業務継続計画策定を行っていない場合	所定単位数の1%を減算

※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

キャンセル料の請求は発生しません。