

指定訪問介護

ヘルパーステーションあおぞら重要事項説明書

1 ヘルパーステーションあおぞらの概要

(1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	ヘルパーステーションあおぞら
所在地	青森市筒井4丁目8番17号
電話番号	017-763-4575
FAX番号	017-763-4522
介護保険事業所番号	0270103534
サービスを提供できる地域※	青森市（浪岡地区を除く。）
営業時間	6時00分～22時00分

※上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 当事業所の職員体制

職名	資格	常勤	非常勤	兼務	合計	業務内容
管理者	介護福祉士	1名	—	有	1名	業務の管理等
サービス提供責任者	介護福祉士	1名	1名	有	2名	利用調整・技術指導等
介護職員	介護福祉士	1名	1名	有	2名	入浴・排せつ・食事等の生活全般にわたる援助
		—	2名	無	2名	
	介護職員初任者研修	—	—	無	—	
	ヘルパー1級 ヘルパー2級	—	—	無	—	
合計（管理者除く）	—	2名	4名	—	6名	—

(3) サービスの提供時間帯

	早朝 6:00～8:00	通常時間帯 8:00～18:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00
平日	○	○	○	×
土・日・祝日	○	○	○	×

(4) サービス内容

身体介護	健康確認、排泄介助、食事介助、清拭、入浴、身体整容、体位交換、移動介助、移乗介助、外出介助、起床および就寝介助、服薬介助、自立支援のための見守りの援助など
生活援助	住居の清掃、洗濯、ベッドメイク、衣服の整理、被服の補修、一般的な調理、買い物、薬の受け取りなど
通院等のための乗降介助	通院等のため、訪問介護員等が、自らの運転する車両への乗車・降車の介助を行うとともに、併せて、乗車前・降車後の屋内外における移動等の介助、通院先や外出先での受診等の手続き・移動等の介助を行うなど

2 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

この事業所が行う訪問介護事業は、高齢者が要介護状態となった場合においても、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、そ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支援することを目的とします。

(2) 運営方針

運営の方針は、次に掲げるところによるものとします。

ア 訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化を防止するため、その目標を設定し、計画的に行うものとします。

イ 自らその提供する訪問介護の質の評価を行い、計画的に行うものとします。

ウ 訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行います。

エ 訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はそのご家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

オ 訪問介護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います。

カ 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

3 利用料金

(1) 自己負担額

利用料は、介護保険法の定める介護報酬の額をもとに計算され、訪問介護サービス費用の1割、2割または3割が利用者負担となります。

(2) 利用料の変更

介護保険法等の改正により、利用料が変更になる場合は、文書等でお知らせします。

(3) 利用料の金額

ご負担いただく具体的な金額については、重要事項説明書別紙①でご確認ください。

(4) 複数の訪問介護員によるサービス

訪問介護員が2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。但し、訪問介護員の引継ぎ等により2人以上で訪問した場合は1人分の料金です。

(5) サービス訪問に関する交通費

訪問介護員が利用者のご自宅に訪問するために要する交通費は無料です。但し、通常のサービス提供実施地域以外に訪問する場合や、買い物又は通院介助等の交通費は、利用者のご負担となります。

- ・通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10キロメートルまで500円
- ・片道10キロメートル以上5キロメートル増すごとに500円に300円を追加

(6) サービス提供のための電気代等

利用者のご自宅において、訪問介護員がサービスを提供するために必要なガス、水道、電気、電話等の費用は、利用者のご負担になります。

(7) 要介護認定前のサービスの実施

要介護認定の申請日以降、要介護認定前でもサービスをご利用できます。但し、認定結果によって利用額が利用限度額を超えた場合、その超えた金額は、利用者にご負担していただくこととなります。

(8) 料金の支払方法

毎月15日までに前月分の請求をいたしますので、当月25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、銀行振込・口座振替などございますので、ご利用手続き時に選択ください。(口座振替は、別途口座振替依頼書を提出していただきます。)

4 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所の職員がお伺いいたします。

※居宅サービス計画(ケアプラン)の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの取消

利用予定日の前に、利用者の都合により、タクシー移動及び介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することが出来ます。この場合にはサービスの実施日前日までに事業者へ申し出てください。利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

①利用日の前日 13時までに連絡の場合	無料
②当日の訪問時間の2時間以上前の連絡	500円
③連絡がなくヘルパーが訪問した場合	800円

(3) サービスの中止

利用者は、事業者に対して、サービス提供の3日前までに通知をすることにより、サービス利用を中止することができます。病状の急変等やむを得ない事情でサービス利用を中止する場合は、できるだけ早くご連絡ください。

(4) サービスの終了

ア 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までにお申し出ください。

イ 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事業により、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が、その場合は、終了1か月前までに文書で通知いたします。

ウ 自動終了

以下の場合、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要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者が亡くなられた場合

エ その他

- ・利用者やご家族などが当事業所や当事業所の従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書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 サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

ア 担当者 管理者

電話 017-763-4575 FAX 017-763-4522

受付日 月～金（祝日を除く）

受付時間 午前9時00分～午後6時00分

イ 担当者 法人本部

電話 017-763-4570 FAX 017-732-3707

受付日 月～土曜日

※ただし、祝日、年末年始（12/29～1/3）を除く。

受付時間 午前9時00分～午後6時00分

※ただし、土曜日は午前9時00分～午後3時00分

(2) 苦情処理体制

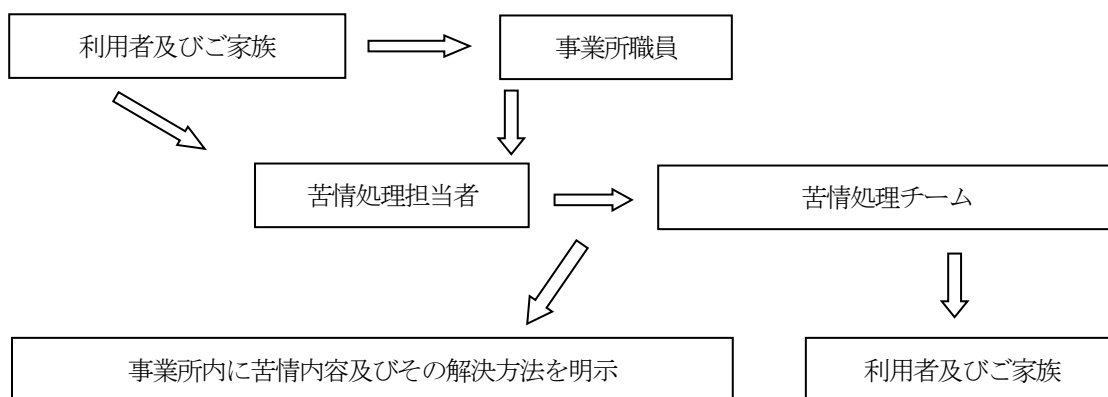
I 処理体制

管理者を中心とし、介護職員等から構成されるチームを作り、迅速に処理を行います。

II 手順

- ① 予想される苦情についてあらかじめ対応マニュアルを作成し研修等を行います。
- ② 管理者を中心とする苦情処理チームにより事実関係の調査を速やかに行います。
- ③ 管理者及び介護職員、場合によっては関係機関と連絡をとり、改善措置を見出します。
- ④ 利用者及びその家族に対し、事実関係を説明した上で、適切な改善措置をとる旨理解して頂きます。
- ⑤ 苦情の事実を記録し、事業所のサービスの向上を目指すため、原因及び改善措置後の経過等必要書類の整備を行い保管します。

◎苦情処理フロー



(3) その他

当事業所以外に、お住まいの市町村及び青森県国民健康保険団体連合の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- ア 青森市介護保険課 017-734-5257
- イ 青森県国民健康保険団体連合会（介護保険課 苦情処理係）
017-723-1301（苦情・相談受付専用）
- ウ 青森県運営適正化委員会（福祉サービス相談センター）
017-731-3039

6 緊急時の対応

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、救急隊、ご家族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。

7 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに利用者がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行います。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。（当事業所は日新火災海上保険株式会社と損害賠償保険契約を結んでおります。）

8 身体拘束等適正化のための指針

(1) 身体拘束適正化に関する考え方

ア) 基本的な考え方

利用者の尊厳と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化することなく職員一人ひとりが身体的・精神的弊害を理解し、拘束廃止に向けた意識を持ち、身体拘束をしない支援の実施に努めます。

イ) 身体拘束の原則禁止

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、身体的拘束その他の方法により入居者の行動を制限することを禁止します。

ウ) 拘束を行う基準について

やむを得ず身体拘束を行う場合には、社会福祉法人青空会「身体拘束に関するマニュアル」に沿って組織的かつ慎重に行います。

エ) 日常的に身体的拘束を行う必要性を生じさせない為に、利用者主体の行動・尊厳ある生活に努め、利用者の安全を確保する観点から、利用者の自由（身体的・精神的）を安易に妨げるような行動をしません。また、利用者の思いを汲み取る、利用者の意向に沿った支援を提供し、個々に応じた丁寧な対応をし、言葉や応対等で利用者の精神的な自由を妨げないように努めます。

(2) 身体拘束等適正化のための体制

ア) 身体拘束適正化委員会の設置及び開催

身体拘束の適正化に向けて身体拘束適正化委員会を設置し、その結果について、職員に周知徹底を図る。

委員会は3ヵ月に1回、部門会議内での開催（通常開催）と、身体拘束の適否判断を緊急に要する場合の適宜開催（適時委員会）の2種類とする。

（通常開催：4月、7月、10月、1月）

イ) 委員会の構成員

委員会の構成員は、管理者とし委員長は法人が指名する。委員長は身体拘束適正化の一連の措置を適切に実施するための担当者を兼任する。

ウ) 委員会の検討項目

・様式整備 ・予防策の検討 ・研修実施 ・身体拘束を行う際の判断

(3) 身体拘束適正化のため、定期的な研修（年2回）及び新規採用時研修を実施します。

(4) 本人又は他利用者の生命又は身体を保護するための措置として緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、社会福祉法人青空会「身体拘束に関するマニュアル」に沿った手順をふまえて行います。

9 秘密の保持について

- (1) 当該事業所の従事者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当該事業所の従業者であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

10 個人情報の保護

- (1) 事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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ドンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- (2) 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者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利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得ます。
- (3) 事業者では、利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

11 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

(2) 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう、措置を講じます。

令和 年 月 日

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。

(事業者) 住 所 青森県青森市筒井4丁目8番17号
事業者名 指定訪問介護事業所
ヘルパーステーションあおぞら

説明者名

私は、本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

(利用者) 住 所 _____

氏 名 _____

(法定代理人又はご家族等) 住 所 _____

氏 名 _____

「高齢者虐待防止に関する指針」

1 高齢者虐待に関する基本的な考え方

高齢者の尊厳を保持するため、いかなる時も利用者に対して虐待を行ってはならない。職員は高齢者虐待について理解し、虐待を未然に防ぐ方策を共有します。

2 高齢者虐待防止のための体制

(1) 高齢者虐待防止委員会の設置及び開催

高齢者虐待防止に向けて高齢者虐待防止委員会を設置し、その結果について、職員に周知徹底を図ります。

委員会は年に2回、部門会議内での開催（通常開催6月、12月）と、虐待発生時に要する場合の適宜開催（適時委員会）の2種類とします。

(2) 委員会の構成員

委員会の構成員は、管理者とし委員長は法人が指名します。委員長は高齢者虐待防止の一連の措置を適切に実施するための担当者を兼任します。

(3) 委員会の検討項目

高齢者虐待・不適切なケアの未然防止の取り組みを目的とします。

- ・様式整備
- ・虐待につながりかねない不適切なケアの発見・改善の取り組み
- ・苦情の分析と再発防止に関する取り組み
- ・研修実施
- ・利用者のケースに応じた成年後見制度の利用に関する検討
- ・指針およびマニュアルの定期的な見直しと周知

3 高齢者虐待防止のため、定期的な研修（2回）及び新規採用時研修を実施します。

4 虐待の定義

(1) 身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れのある暴力を加えること。また、正当な理由なく身体を拘束すること

(2) 介護の放棄放任

意図的、結果的であるかを問わず、行うべきサービス提供を放棄又は放任し、利用者の生活環境や、身体・精神状態を悪化させること

(3) 心理的虐待

利用者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと

(4) 性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること又は利用者にわいせつな行為をさせること

(5) 経済的虐待

利用者本人の同意なしに金銭を使用する、または本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること

5 虐待発生時の考え方

職員は、日頃から虐待の早期発見に努めなければいけません。虐待の通報があった時、又は虐待を発見した時は、虐待防止委員会に速やかに報告します。

「感染症予防・まん延防止に関する指針」

1 感染症予防・まん延防止に関する考え方

感染症発生時、まん延しないように必要な措置を講ずるための体制を整備し、平素から対策を実施するとともに、感染予防、感染症発生時には迅速で適切な対応が取れるよう取り組んでいきます。

2 感染症予防・まん延防止の体制

(1) 感染症予防対策委員会の設置及び開催

感染症予防に向けて感染症予防対策委員会を設置し、感染症予防及びまん延の防止のための対策を検討します。委員会は奇数月に開催と、感染症発生時緊急に要する場合の適宜開催（適時委員会）の2種類とします。

(2) 委員会の構成員

委員会の構成員は、法人が指名し任期を2年間とします。

(3) 委員会の検討項目

- ・様式整備
- ・感染症予防対策及び発生時の対応の検討
- ・研修実施
- ・指針およびマニュアルの定期的な見直しと周知

3 感染症予防対策及び発生時まん延防止のため、定期的な研修（年2回）、定期的な訓練（年2回）、新規採用時研修を実施します。

4 平常時の対応

(1) 感染症予防及びまん延の防止のため、施設内の衛生保持に努め、手洗い場、トイレ、汚物処理等の整備と充実に努めるとともに、日頃から整理整頓を心がけ、換気・清掃・消毒を定期的に行います。

(2) 日頃からの職員の手洗い、手指消毒、うがいを徹底し、感染症の流行が見られた場合にはマスクを着用します。また、利用者にも注意喚起をして可能な限りの感染症対策をお願いします。その他、血液・体液・排泄物・嘔吐物等を扱う場面では最新の注意を払い、適切な方法で対処します。利用者の変化をできるだけ早く発見するために健康状態を常に注意深く観察します。

(3) 面会者への衛生管理の周知徹底を図りまん延防止に努めます。マスクの着用や手指消毒等感染症対策の協力を依頼し、感染状況によっては面会や外来の制限の対策を取ります。

5 発生時の対応

万が一、感染症及び食中毒が発生した場合は、法人の感染症対応マニュアルに沿って対応を図ります。

「ハラスメント対策に関する指針」

1 ハラスメントに関する考え方

ハラスメント防止対策に必要な措置を講ずるための体制を整備し、相談・苦情があった時には迅速で適切な対応が取れるよう取り組んでいきます。

2 ハラスメント防止対策の体制

(1) ハラスメント対策委員会の設置及び開催

ハラスメント防止に向けハラスメント対策委員会を設置します。委員会は毎月開催と、ハラスメントに関する相談・苦情があった場合の適宜開催（適時委員会）の2種類とします。

(2) 委員会の構成員

委員会の構成員は、法人が指名し任期を2年間とする。

(3) 委員会の検討項目

- ・ハラスメント相談窓口の設置及び周知
- ・トップメッセージの発信。「ハラスメントは許しません」ポスター掲示。
- ・様式整備
- ・ハラスメントに関する相談・苦情を受けた時の対応の検討
- ・研修実施
- ・指針およびマニュアルの定期的な見直しと周知

3 平常時の対応

日頃から、意識調査のためのアンケート実施やハラスメント種類の紹介、事例の紹介等を実施しハラスメント防止の意識を持ち「働きやすい職場環境づくり」に取り組みます。

4 ハラスメントに関する相談・苦情があった時の対応

万が一、ハラスメントに関する相談・苦情があった場合は、法人のハラスメント相談窓口対応マニュアル及びハラスメント調査委員会対応マニュアルに沿って対応を図ります。

※「高齢者虐待防止に関する指針」「感染症予防・まん延防止に関する指針」「ハラスメント対策に関する指針」は利用者及びご家族が自由に閲覧をできるように施設内にて掲示します。

平成22年11月11日作成

平成23年 5月 1日一部変更

平成24年 4月 1日一部変更

平成25年 4月 1日一部変更

平成25年10月 1日一部変更

平成26年 4月 1日一部変更

平成26年 8月31日一部変更

平成27年 4月 1日一部変更

平成27年 8月 1日一部変更

平成29年 4月 1日一部変更
平成29年 4月 1日一部変更
平成30年 7月 1日一部変更
令和 元年10月 1日一部変更
令和 2年 9月16日一部変更
令和 3年 4月 1日一部変更
令和 3年10月 1日一部変更
令和 4年10月 1日一部変更
令和 4年11月 1日一部変更
令和 6年 4月 1日一部変更