

しょうがいしやそうごうしえんほう もと きょたくかいご じゅうどほうもんかいごじぎょうしょ
障害者総合支援法に基づく居宅介護・重度訪問介護事業所

じゅうよう じこうせつめいしょ
ヘルパーステーションあおぞら重要事項説明書

がいよう
1 ヘルパーステーションあおぞらの概要

じぎょうしゅたいがいよう
(1) 事業主体概要

じぎょうしゅたいめい 事業主体名	しゃかいふくしほうじんあおぞらかい 社会福祉法人青空会
だいひょうしやしめい 代表者氏名	りじちょう こがわ たかし 理事長 古川 崇
しょざいち 所在地	あおもりしおくの ちょうめ ばん ごう 青森市奥野2丁目27番10号

ていきよう じぎょうしゃ
(2) サービスを提供する事業者について

じぎょうしょめい 事業所名	ヘルパーステーションあおぞら
しょざいち 所在地	あおもりしつつい ちょうめ ばん ごう 青森市筒井4丁目8番17号
でんわばんごう 電話番号	017-763-4575
ふあつくすばんごう FAX番号	017-763-4522
じぎょうしょばんごう きょたくかいご 事業所番号(居宅介護)	0210101572
じぎょうしょばんごう じゅうどほうもんかいご 事業所番号(重度訪問介護)	0210101572
ていきよう ちいき サービスを提供できる地域※	あおもりし 青森市

じょうきちいきいがい す かた きぼう かた そだんくだ
※上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談下さい。

ていきようじかんたい
(3) サービスの提供時間帯

	そうちよう 早朝 6:00~8:00	つうじようじかんたい 通常時間帯 8:00~18:00	やかん 夜間 18:00~22:00	しんや 深夜 22:00~6:00
へいじつ 平日	○	○	○	×
どにち しゅくじつ 土・日・祝日	○	○	○	×

(4) 当事業所の職員体制

しょく 職 名	し 資 格	かく 格	じょうきん 常勤	ひじょうきん 非常勤	けんむ 兼務	ごうけい 合計	ぎょうむないよう 業務内容
かんりしゃ 管理者	かいごふくし 介護福祉士		一	めい 1名	あり 有	めい 1名	ぎょうむ かんりとう 業務の管理等
サービス ていきょうせきにんしゃ 提供責任者	かいごふくし 介護福祉士	めい 1名	めい 1名	あり 有	めい 2名		りよう ちょうせい ぎじゅつ 利用調整・技術 しどうとう 指導等
じゅうぎょうしゃ 従業者	かいごふくし 介護福祉士	めい 1名	めい 1名	あり 有	めい 2名		
		一	めい 2名	なし 無	めい 2名		にゅうよく はい 入浴・排せつ・ しょくじとう せいかつ 食事等の生活
	かいごしょくいん 介護職員 じつむしゃげんしゅう 実務者研修	一	一	なし 無	一		ぜんばん えんじょ 全般にわたる援助
	ヘルパー1 級	一	一	なし 無	一		
うんてんしゅ 運転手	ヘルパー 2級	一	一	なし 無	一		
	その他	一	一	なし 無	一		うんてんぎょうむとう 運転業務等
ごうけい 合計 (管理者除く)	一	めい 2名	めい 4名	一	めい 6名		一

(5) サービス内容

・身体介護：食事介助、排泄介助、衣類着脱介助、入浴介助、清拭、

せんぱつ たひつよう かいじょ
洗髪、その他必要な介助

・家事援助：調理、洗濯、衣類補修、掃除、買い物、その他必要な家事援助

・通院等介助：通院等に係る一連の行為の援助。身体介護を伴う場合と身体

かいご ばあい
介護を伴わない場合があります。

・重度訪問介護：重度の肢体不自由者及び知的等で常時介護を要する障がい者

たい きよたく にゅうよく はい また しょくじ かいご た
に対して、居宅における入浴、排せつ又は食事の介護、その他

こうせいろうどうしようれい さだ べんぎおよ がいしゅつじ
厚生労働省令で定める便宜及び外出時における移動中の

かいご そうごうてき おこ
介護を総合的に行います。

・通院等乗降介助：通院等のため、従業者が、自らの運転する車両へ
の乗車・降車の介助を行なうとともに、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
を行ないます。

※受給者証の内容によって受けられるサービスが異なります。

2 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

この事業所が行なう指定居宅介護及び指定重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」といいます。）の事業は、利用者等が居宅において、入浴、排せつ、食事の介護その他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 事業者は、自らその提供する指定居宅介護等の質の評価を行い、
計画的に行ないます。

イ 事業者は、指定居宅介護等の提供に当たっては、居宅介護計画及び
重度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
援助を行ないます。

ウ 事業者は、指定居宅介護等の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、

りかい理解しやすいように説明を行います。

エ 事業者は、指定居宅介護等の提供に当たっては、介護技術の進歩に

たいおう対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。

オ 事業者は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の

てきかくはあくつとりょうしゃまたかぞくたいてきせつそうだんおよじょげん的確な把握に努め、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。

力 事業者は、事業の実施に当たっては、利用者の必要な時に必要な障害

ふくし福祉サービスの提供ができるよう努めるとともに、地域との結びつきを重視し、

りょうしゃしょざいしちょうそんほかしていしょうがいふくしじぎょうしゃほか利用者の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者その他

ほけんいりょうまたふくしてきようものみつせつれんkeいつと保健医療サービス又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。

キ 事業者は、前6項の他、「青森市指定障害福祉サービスの事業の人員、

せつびおようんえいかんきじゅんとうさだじょうれいへいせいねんあおもりしことく設備及び運営に関する基準等を定める条例」(平成24年青森市

じょうれいだいじょうさだないようかんけいほうれいじゅんしゅじぎょうじっし條例第75条)に定める内容のほか関係法令を遵守し、事業を実施するものとします。

3 利用料金

(1) 自己負担額

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス料金（厚生労働省が定める額）のうち9割が、介護給付費の給付対象になります。事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る場合、利用者負担分として、サービス利用料金の1割の額を事業者にお支払いただきます。このサービスは、利用時間によって負担額が変わります。

(2) 利用料の変更

障害者総合支援法等の改正により、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) 複数の従業者によるサービス

2人の居宅介護従業者により指定居宅介護等を行うことについて、要件を満たし利用者の同意が得られた場合、2人分の料金となります。ただし、複数の介護従業者が交代して指定居宅介護等を行った場合は、1回の指定居宅介護等の料金となります。

(5) サービス訪問に関する交通費

従業者が利用者のご自宅に訪問するための交通費は無料です。ただし、

通常の事業の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超えた地点から片道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) 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。手数料は

利用者負担となります。)

4 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

指定居宅介護等について介護給付費支給決定を受けた方で、当事業所のサービス

利用を希望される方は、お電話等でご連絡下さい。当事業所の従業者が

伺い、当事業所のサービス提供に係る重要な事項についてご説明します。

※特定相談支援事業者にサービス等利用計画の作成を依頼している場合は、

事前に相談支援専門員へご相談ください。

(2) 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。

(3) 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。

・利用者が施設に入所した場合

・指定居宅介護等の介護給付費支給期間が終了し、その後支給決定が

ない場合（所定の期間の経過をもって終了とします）

・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

ほんけいやく けいぞく がた はいしんこうい おこな ばあい ぶんしょ つうち
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く場合がございます。

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 祭 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 祭 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 处 理 体 制

I 处 理 体 制

管理者を 中 心 とし、従 業 者 等 から構 成 されるチームを作 り、迅 速 に処理を
おこな 行 います。

II 手 順

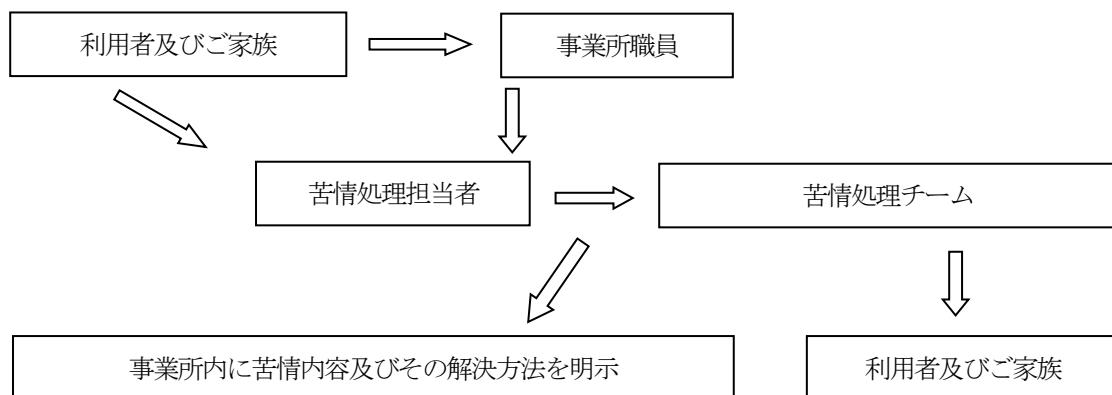
① よそ う くじょう たいおう さくせい けんしゅうとう おこな
予想される 苦 情 に つ いて あらかじめ 対 応 マニ ュアル を 作 成 し 研 修 等 を 行 い
ます。

② かんりしゃ ちゅうしん くじょう しょり じじつかんけい ちょうさ すみ
管 理 者 を 中 心 と す る 苦 情 处 理 チ ム に よ り 事 実 関 係 の 調 査 を 速 や か に
おこな 行 います。

③ かんりしゃおよ じゅうぎょうしゃとう ばあい かんけいきかん れんらく かいぜんそち
管 理 者 及 び 従 業 者 等、場 合 に よ つ て は 関 係 機 関 と 連 絡 を と り、改 善 措 置
けんとう を 檢 討 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、施設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ない保管します。

◎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 青森市福祉部 障がい者支援課 TEL 017-734-5327

イ 青森県社会福祉協議会福祉サービス相談センター

(青森県運営適正化委員会)

TEL 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、相談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、相談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と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) 日常に身体的拘束を行う必要性を生じさせないために、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。
- (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。

令和 年 月 日

していきよたくかいご していじゅうどほうもんかいご ていきょうかいし あ りょうしゃ たい ほんしょめん
指定居宅介護・指定重度訪問介護の提供開始に当たり、利用者に対して本書面に
もと 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

事業所名 社会福祉法人 青空会

ヘルパーステーションあおぞら

説明者名

わたし ほんしょめん じぎょうしゃ きよたくかいご していじゅうどほうもんかいご じゅうよう
私は、本書面により、事業者から居宅介護・指定重度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 _____

「虐待防止に関する指針」

1 虐待に関する基本的な考え方

利用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・障がい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 虐待防止のための体制

(1) 高齢者・障がい者虐待防止委員会の設置及び開催

虐待防止に向けて高齢者・障がい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・障がい者虐待・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 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

こうれいしや しんたい がいしょう しょうじ また しょうじるおそれ ぼうりょく くわえる せいとう りゆう
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

からだ こうそく
なく身体を拘束すること

(2) 介護の放棄放任

いとてき けっかつき とわず おこなう さ一びすていきょう ほうきまた ほうにん りょうしや せいかつ
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

かんきょう しんたい せいしんじょうたい あつか
環境や、身体・精神状態を悪化させること

(3) 心理的虐待

りょうしや たいするいちじるしいぼうげんまた いちじるしく上ぜつてき たいおうそのた こうれいしや いちじるしいしんりてきがいしう
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

あたえるげんどう おこなう
を与える言動を行うこと

(4) 性的虐待

りょうしや こうい また りょうしや こうい
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

りょうしやほんにん どうい きんせん しよう ほんにん きぼう きんせん しよう りゆう せいげん
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

しょくいん ひごろ ぎやくたい そうきはつけん つとめなければ ぎやくたい つうはう とき また
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

ぎやくたい はつけん とき ぎやくたいぼう しいいんかい すみやか ほうこく
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

に実施します。

(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。利用者の変化が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・苦情があつた場合の適宜開催(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、実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」と取り組みます。

4 ハラスメントに関する相談・苦情があつた時の対応

万が一、ハラスメントに関する相談・苦情があつた場合は、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つて対応を図ります。

※ 「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25年 4月 1日作成
平成25年 6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30年 7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 6年 4月 1日一部変更