

みやぎヘルパーステーション重要事項説明書

1 みやぎヘルパーステーション【訪問介護並びに八戸市介護予防・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）】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	みやぎヘルパーステーション
所在地	八戸市大字番町7番1
電話番号	0178-71-3378
FAX番号	0178-72-1071
事業所番号	訪問介護 指定事業所番号 0270300676 八戸市介護予防・日常生活支援総合事業 指定事業所番号 0270300676
サービスを提供できる地域	種差地区を除く八戸市

(2) 当事業所の職員体制

職 名	資 格	常 勤	非常勤	兼務の別	合計	業務内容
管理者兼訪問介護員	介護福祉士	1名	—	あり	1名	介護従業者及び業務の管理 利用調整・技術指導 入浴・排せつ・食事等の生活全般にわたる援助
サービス提供責任者	介護福祉士	2名	—	あり	2名	利用調整・技術指導 入浴・排せつ・食事等の生活全般にわたる援助
介護従事者	介護福祉士	—	1名	—	1名	入浴・排せつ・食事等の生活全般にわたる援助
	ヘルパー1級	—	1名	—	1名	
	ヘルパー2級	2名	—	—	2名	
合計		5名	2名	—	7名	
勤務時間	6:00～21:00（交代勤務による実働8時間）					

(3) サービスの提供時間

	通常時間帯 8:00～18:00	早 朝 6:00～8:00	夜 間 18:00～21:00	深 夜
平日	○	○	○	×
土・日・祝日	○	○	○	×
休業日	なし（年中無休）			

2 当事業所の目的と運営方針

(1) 事業の目的

当事業所が行う指定訪問介護並びに八戸市介護予防・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）（以下「指定訪問介護事業等」といいます）とは、指定訪問介護事業等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、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者が要介護状態または要支援等状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護並びに八戸市介護予防・日常生活支援総合事業（以下「訪問介護等」といいます）を提供することを目的とします。

(2) 運営方針

- ① 事業所の訪問介護員等は、利用者が要介護状態等となった場合でも、可能な限り居宅において、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、排泄、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 契約者の意思及び人格を尊重し、常に契約者の立場に立って訪問介護等を提供します。
- ③ 事業の実施に当たっては、市町村、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ます。
- ④ 契約書の人権擁護、虐待防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施するなどの措置を講じるものとする。

(3) サービス利用のために

事 項	備 考
訪問時間の連絡	事情により変更のある場合は、電話によりご連絡致します。
従業員への研修の実施	訪問介護員の資質向上のため、施設内外研修を実施しています。
サービスマニュアル	各個人サービスマニュアルに添った適切なサービスを提供します。

3 サービスの内容

① 身体介護

- ・食事介護・・・契約者の状態に合わせて、楽しく、安全に、おいしく摂取していただけるよう介助します。
- ・入浴介護・・・契約者の身体状況に合わせて、安全に安心して入浴できるよう介助します。
- ・排泄介護・・・おむつ使用者、ポータブルトイレ使用者、トイレ使用者それぞれに適した方法で、安全に安心して、気持ちよく排泄できるよう介助します。
- ・清潔援助・・・入浴のできない場合、清拭、部分浴（足浴、洗髪、陰部洗浄等）により、身体の清潔が保てるよう介助します。
- ・外出介助・・・買い物や、病院受診等が安全に安心して外出できるよう一緒に同行し介助します。

②生活援助

- ・買 い 物・・・必要な買い物の代行を行います。
- ・調 理・・・契約者の嗜好に合わせた献立と、摂取状況に応じた調節方法で調理します。
- ・洗 濯・・・衣類等の洗濯を行います。コインランドリーでの洗濯も行います。
- ・掃 除・・・室内の整理、整頓、清掃を行います。
- ・その他（薬の受け取り代行・公共料金の支払いの代行）

※生活援助は、日常生活上の家事の援助です。次のものは対象外となります。

- ・特別な料理（フランス料理、行事食等）、特別な買い物（家具などの買い物、ふだん買い物するスーパー、商店ではなく遠方の商店での買い物）、庭の草むしりや大掃除、窓拭き、ワックスかけ、冬場の雪かき等。

③相談・助言

生活、身上相談、住宅改善等の必要な相談、助言を行う。

※訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない時を除く）
- ⑦その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

【八戸市介護予防・日常生活支援総合事業の留意点】

※サービスの実施頻度は、介護予防サービス計画等（ケアプラン）において、以下の支給区分が位置づけられ、1週間あたりのサービス提供頻度が示されます。これを踏まえ、八戸市介護予防・日常生活支援事業計画（以下「訪問介護計画等」という）において具体的な実施日、1回あたりの時間数や実施内容等を定めます。

支給区分	1週間あたりのサービス提供回数
I	おおむね1回
II	おおむね2回
III	おおむね3回以上

※ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、時間等は、介護予防サービス計画等（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画等に定められます。ただし、契約者の状態の変化、介護予防サービス計画等に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

※ご契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、訪問介護計画等に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、介護予防支援事業者と調整の上、支給区分の変更、訪問介護計画等の変更又は要支援等認定の変更、要介護認定の申請の援助等必要な支援を行います。

※八戸市介護予防・日常生活支援総合事業サービスは、自立の観点から、契約者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、契約者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

4 利用料金

（1）利用料

①訪問介護

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）の1割です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用料及び、介護職員処遇改善加算算定分は全額自己負担となります。

【利用料 — 基本料金・昼間 — 】

身体介護	20分以上 30分未満	30分以上 60分未満	60分以上 90分未満	90分以降 30分増すごとに
利用料金	2,440 円	3,870 円	5,670 円	身体介護中心に、82 円を追加
自己負担額	244 円	387 円	567 円	身体介護中心に、82 円を追加
生活援助	20分以上 45分未満	45分以上 60分	—	—
利用料金	1,790 円	2,200 円	—	—
自己負担額	179 円	220 円	—	—
身体介護に引き続き 生活援助を行う場合	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上 90分	—
利用料金	650 円	650 円	650 円	—
自己負担額	65 円	65 円	65 円	—

- ・当事業所は特定事業所加算（Ⅰ）の取得対象となり、基本料金に20%を加算致します。
 - ・緊急時訪問介護加算1,000円／1回につき、ケアマネージャーが必要と認めたときに、ケアプランにない訪問介護を緊急に行なった際に加算されます。
 - ・初回加算2,000円／月 新規のご利用者様へサービス担当責任者が訪問した際に加算されます。
 - ・基本料金に対してサービスの提供開始時間が早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）帯のときは25%増しになります。
 - ・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、お客様のケアプランに定められた時間を基準とします。
 - ・やむを得ない場合で、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。
 - ・生活機能向上連携加算（Ⅰ）1,000円／月、生活機能向上連携加算（Ⅱ）、2,000円／月、理学療法士等と共同してアセスメント計画を実施した場合に加算されます。（初回訪問した日から3ヶ月間加算されます）
 - ・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）基本単位と各種加算の総単位数に24.5%を乗じた金額が算定されます。
- ※介護保険負担割合が2割又は3割の方は、利用料の2割又は3割の料金となります。

②八戸市介護予防・日常生活支援総合事業

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）の1割です。
ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用料及び、介護職員処遇改善加算算定分は全額自己負担となります。

- ・利用料金は1ヶ月ごとの定額制です。訪問介護計画等において位置づけられた支給区分によって次のとおりとなります。

【利用料 1月につき】

	利 用 料 金	自 己 負 担 額
ア 週1回の利用の場合	11,760 円／月	1,176 円／月
イ 週2回の利用の場合	23,490 円／月	2,349 円／月
ウ 週2回を超えての利用の場合	37,270 円／月	3,727 円／月

- ・初回加算2,000円／月 新規のご利用者様へサービス担当責任者が訪問した際に加算されます。
 - ・契約者の体調不良や状態の改善等により訪問介護計画等に定めた期日より利用が少なかった場合、又は訪問介護計画等に定めた期日より多かった場合であっても、日割りでの割引又は増額はしません。
 - ・月ごとの定額制となっているため、月の途中から利用を開始したり月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算は行いません。
 - ア 月途中で要介護から要支援等に変更となった場合
 - イ 月途中で要支援等から要介護に変更となった場合
 - ウ 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合
 - ・月途中で要支援度等が変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。
 - ・週2回を超えての利用は、要支援2の方に限ります。
 - ・生活機能向上連携加算（Ⅰ）1,000円／月、生活機能向上連携加算（Ⅱ）2,000円／月、理学療法士等と共同してアセスメント計画を実施した場合に加算されます。（初回訪問した日から3ヶ月間加算されます）
 - ・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）基本単位と各種加算の総単位数に24.5%を乗じた金額が加算されます。
- ※介護保険負担割合が2割又は3割の方は、利用料の2割又は3割の料金となります。

(2) 交通費

上記1の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方は、介護従事者が訪問するための交通費の実費をご負担していただくことになります。自動車を使用した場合は、

事業の実施地域を超えた地点から片道15キロメートル未満250円

事業の実施地域を超えた地点から片道15キロメートル以上は10キロメートル増すごとに250円の追加となります。

(3) その他

ア 契約者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は契約者のご負担となります。

イ 料金の支払方法

事業者は当月料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月10日以降に利用者に送付いたしますので、月末までにお支払ください。お支払い頂きますと領収書を発行いたします。

お支払い方法は、口座自動引落しです。ただし、止むを得ない状況により、上記の方法でお支払いができない方に関してはご相談に応じます。

5 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。

※居宅サービス計画等（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又は地域包括支援センターとご相談ください。

(2) サービスの終了

ア 契約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。

- ・契約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契約者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合

※この場合、条件を変更して再度契約することができます。

- ・契約者が亡くなられた場合

エ その他

- ・契約者やご家族などが当事業所や当事業所のサービス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く場合がございます。

(3) その他

- ・感染症等の対策で人員不足等やむを得ない事業により、サービスの提供の日時変更又は休止させていただく場合がございますが、その場合は、サービス提供の前にご連絡いたします。

6 サービスの内容に関する苦情

(1) 当事業所の苦情相談体制

苦情解決責任者 : 八戸事業所長 中村 慎也
苦情受付担当者 : 管理者 新井山 智美
電 話 番 号 : 0178-71-3378
FAX 番 号 : 0178-72-1071
受 付 時 間 : 毎日 8:30~17:30

(2) 当法人における苦情の受付

当法人における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口(法人苦情解決責任者)

社会福祉法人みやぎ会 本部事務局

事 務 局 長 : 高橋 京子

○受 付 時 間 毎週月曜日～金曜日

午前8時30分～午後5時30分

○受付電話番号 0178-51-2010

(3) 当事業所以外の相談・苦情窓口

当事業所以外に、お住まいの市町村または青森県国民健康保険団体連合会の苦情相談窓口等にも苦情を伝えることができます。

①青森県国民健康保険団体連合会 : 017-723-1336

②八戸市役所 介護保険課 : 0178-43-9292

(4) 苦情解決の方法

○苦情の受付

苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

○苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

○苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(5) その他

①当事業所についての詳細は、パンフレットを用意してありますので、ご請求下さい。

② ご要望やご質問がございましたら、何なりと事業所の管理者や生活相談員、又はスタッフにお声がけください。

緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体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、家族へ連絡をいたします。

主治医	病院名			
	氏名		電話番号	
ご家族	氏名			
	勤務先			
	連絡先①		連絡先②	

8 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、契約者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに契約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、再発生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、契約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。（当事業所は東京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。）

9 虐待の防止について

当事業所では、契約者の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

①虐待防止に関わる専任の担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者：管理者 新井山 智美

②苦情解決体制を整備しています。

③従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

④虐待防止委員会を設置しています。

⑤サービス提供中に、当事業所従業員又は擁護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

10 事業所において感染症が発生し、または蔓延しないように以下の対応を行っています。

①事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策検討する委員会を2か月に1回以上開催し、その結果を従業員に周知徹底を図っています。

②事業所における感染症の予防及び蔓延のための指針を整備します。

③従業員に対し、感染症の予防及び蔓延の防止のための研修訓練を定期的実施しています。

11 業務継続計画の策定

当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、契約者に対する訪問介護等の提供を継続的に実施する為及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為、業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じ、職員に対し、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します。

12 ハラスメント防止について

当事業所では、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の更衣は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

※上記は、当該法人職員、取引先事業者様、契約者、及びその家族が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③従業員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除等の措置を講じます。

9 想定されるリスク及び対応

当事業所では、利用者の心身状況を把握した上で、安全に訪問介護利用をできるよう努めております。

しかし、利用者様の身体状況や病状の変化による危険性などが想定されます。想定されるリスクに対しまして、当事業所では下記の通り対応してまいりますのでご理解下さい。

《想定されること》

- ☐ 環境の変化などにより認知症が進んだり、一時的に落ち着かない状況（不穏状態）になることがあります。
- ☐ 歩行時の転倒、ベットや車椅子からの転落等による骨折・外傷、頭蓋内損傷の恐れがあります。
- ☐ 高齢者の骨はもろく、通常の対応でも容易に骨折する恐れがあります。
- ☐ 高齢者の皮膚は薄く、少しの摩擦で表皮剥離がしやすい状態にあります。
- ☐ 高齢者の血管はもろく、軽度の打撲で皮下出血がしやすい状態にあります。
- ☐ 加齢や認知症の症状により、水分や食物を飲み込む力が低下します。誤嚥・誤飲・窒息の危険性が高い状態にあります。
- ☐ 高齢者であることで、脳や心臓の疾患により、急変等される場合もあります。
- ☐ 一般的に高齢者は薬の副作用が強く出たり、薬同士の作用で思いもよらない副作用がでることがあります。

以上のことを踏まえ、当事業所では契約者の正確な心身状況を把握し、契約者・ご家族と共通理解できるよう努め、日常の関わりを工夫するようにいたします。また、危険な箇所については、環境改善や工夫を行い、突発的な事故の減少に努めます。

10 秘密の保持について

- (1) 当該事業所は、正当な理由がなくその業務上知り得たお客様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お客様及びご家族の秘密を漏らしません。
- (3) 事業者では、お客様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、必要な範囲内でお客様又はご家族の個人情報を用います。

令和 年 月 日

訪問介護並びに八戸市介護予防・日常生活支援総合事業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 〒031-0031
八戸市大字番町7番1
電話：0178-71-3378
FAX：0178-72-1071

名 称 社会福祉法人 みやぎ会
みやぎヘルパーステーション

説明者氏名

私は、本書面により、事業者から訪問介護並びに八戸市介護予防・日常生活支援総合事業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。

契約者 住所 _____

氏名 _____

代筆者 _____

代筆理由： ☐心身状態により代筆困難の為
☐その他（ _____ ）

身元引受人 住所 _____

氏名 _____（続柄 _____）