

指定訪問介護・介護予防・日常生活支援総合事業  
あづまし家ヘルパーステーション 重要事項説明書

※指定訪問介護・介護予防・日常生活支援総合事業サービス（以下「指定訪問介護」とする）

1 指定訪問介護を提供する事業者について

事業者名称	一般社団法人ホームホスピスばらのおうち
代表者氏名	代表理事 半澤 博恵
所在地	札幌市豊平区月寒東2条5丁目11番18号
連絡先	011-859-1118
法人設立年月日	2023年12月19日

2 利用者に対する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	あづまし家ヘルパーステーション
介護保険指定事業所番号	0170516611
事業所所在地	札幌市豊平区月寒東2条7丁目9-28-201号
管理者	谷口 達也
連絡先	070-6484-0347
事業所の通常の事業の実施地域	札幌市豊平区・白石区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態または要支援状態にある高齢者等に対して、適正な指定訪問介護を提供する。
運営の方針	1 要介護者等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、生活全般にわたる援助を行う。 2 市町村、保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携をはかり、総合的なサービスの提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日
営業時間	午前9時～午後5時まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	午前9時～午後5時
備考	サービス提供は12月30日から1月3日を除きます 通常のサービス提供日以外のサービス提供が心身の状態により必要な場合は介護支援相談員と相談の上で提供いたします。

(4) 職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</li> </ol>	1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。</li> <li>3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。</li> <li>4 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。</li> <li>5 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。</li> <li>6 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及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ます。</li> <li>7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>8 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。</li> <li>9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>10 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。</li> </ol>	1名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。</li> <li>2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで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を提供します。</li> <li>3 サービス提供後、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を行います。</li> <li>4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。</li> </ol>	常勤換算 2.5名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	1名以上 (兼務あり)

### 3 提供するサービスの内容

#### (1) 訪問介護の内容

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	上着、下着などの更衣（着替え）介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	軟膏塗布・湿布貼用	医師または看護師が定期的に状態を確認した上で、指示により決められた部位に処方薬の塗布や湿布の貼用を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。</li> <li>○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。</li> <li>○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。</li> <li>○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。）</li> <li>○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</li> <li>○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</li> <li>○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。</li> </ul>
生活援助	調理	利用者本人の食事の用意を行います。
	掃除	利用者本人が使用する居室において日常生活を送る上で必要な掃除や整理整頓を行います。大掃除や台が必要な高地・庭の整頓は範囲外となります。
	洗濯	利用者本人の衣類等の洗濯を行います。
	買い物	利用者本人の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。

\* 保険給付として適切な範囲内のサービスとさせていただきます

#### (2) 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（別紙1）
- 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 身体的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場合を除く）
- 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

#### 4 介護保険・総合事業の対象となるサービスと利用料金（別紙2）

##### (1) サービスの概要

利用者に対する具体的なサービスの実施内容・実施日及び実施回数は、主治医の指示に基づき居宅サービス計画書（ケアプラン）、訪問介護計画により決められます。それを踏まえ訪問介護計画を作成し訪問介護サービスを提供します。介護保険負担割合証に基づきその実施状況に応じて料金を請求いたします。介護保険及び総合事業では訪問介護の提供時間により料金が設定されております。

##### (2) 各種加算

当事業所では各種加算が取れる体制の届け出をしております。

##### (3) その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合の交通費はその実額を徴収いたします。尚自動車を用いた場合の交通費は、実施地域を超えた地点から、1キロメートルあたり50円を請求いたします。
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合は前日までにご連絡をお願いいたします。当日キャンセルは、キャンセル料として1,000円（税別）を請求させていただきます。 ※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。
③ 連絡ファイル料	希望があった場合、領収書・請求書・サービス計画書等、当事業所からの発行書類を保管する為のファイル料を、サービス開始時一回のみ、1冊50円（税込）を現金にて請求させていただきます。

##### (4) 利用料の支払い方法について

料金・費用は1ヶ月毎に計算し、毎月18日までに請求書を発行いたします。当月26日までに、事業者指定口座への振込又は利用者指定口座からの自動引き落としとさせていただきます。尚手数料（1件につき90円）は恐れ入りますがご負担をお願いいたします。利用料、利用者負担額及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、支払い期日から1月以上遅延し、さらに支払いの督促期限内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただきます。

#### 5 サービスの利用に関する留意事項

##### (1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替でサービス提供させていただきます。サービス利用上の不利益が生じないように引継ぎ等十分に配慮します。

##### (2) 訪問介護員の交替について

訪問介護員が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにし、訪問介護員の交替を申し出ることができます。但し、ご契約者からの特定の訪問介護員の指名はできません。

## 6 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、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」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (6) 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。  
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。

## 7 事故に対する対応

- (1) サービスの提供により利用者に対する何らかの事故が発生した場合には、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者等に連絡を行うと共に速やかに必要な措置を講じます。
- (2) 当該事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- (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には、損害賠償を速やかに行います。
- (4) 事故が発生した際には、その原因を解明、再発生を防ぐための対策を講じます。

## 8 緊急時の対応方法について

サービス提供中に利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

## 9 損害賠償

サービス提供中に利用者の生命・身体・財産の損害を与えた場合には、その損害を賠償いたします。但し、自らの責に帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。

## 10 連帯保証人

- (1) 連帯保証人はこの契約に基づく利用者に対する一切の債務につき本人と連携して賠償の責（上限50万）を連帯保証していただきます。
- (2) 連帯保証人は届け出している住所・電話番号に変更があった時にはその旨を通知してください。

## 11 秘密保持

- (1) 業務中に知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又はその家

族の生命・身体等に危険があるなど正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。

- (2) あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、個人情報を利用できるものとします。

## 1.2 記録の整備・閲覧

サービスの提供に際して作成した記録等は2年間保管いたします。保管する記録・書類の閲覧は、申し出に速やかに応じます。複写に関する費用は、実費請求させていただきます

## 1.3 事業所評価の実施

事業所が提供するサービスの質の向上のため、年に1回自己評価と利用者アンケートを実施いたします。

## 1.4 苦情処理

### (1) 苦情の受付

利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、介護支援専門員、市町村または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

#### 【当事業所における相談・苦情窓口】

相談・苦情受付担当者	谷口 達也（管理者）
受付時間	午前9時00分～午後5時00分（月曜日～金曜日）
電話番号	訪問介護事業所：070—6484—0347 法人本部：011—859—1118

### (2) 苦情対応・解決方法

- ①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。苦情が発生した場合は直ちに苦情受付担当者が相手方へ連絡をとる、又は直接訪問するなどにより、詳しい事情を聞くとともに担当介護員からも事情を確認します。その内容を把握し記録します。
  - ②苦情の内容によっては市町村・居宅介護支援事業所と連絡をとり検討します。
  - ③対応策を実行します（サービス計画の変更、サービス提供の改善、連絡調整など）
  - ④対応策実行後の結果の確認をします。
  - ⑤結果を迅速に誠意をもって苦情申出人に報告し、解決に努めます。
  - ⑥記録を整理し再発防止に役立てます。
- ※事業者は利用者が苦情の申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。

#### 【行政機関その他の苦情受付窓口】

北海道国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情 相談専用ダイヤル	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目
	電話番号	011—231—5175
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
豊平区役所 保健福祉課	所在地	札幌市豊平区平岸6条10丁目1-1
	電話番号	011—822—2400
	受付時間	午前8時45分～午後5時15分（土・日は休み）
白石区役所 保険福祉課	所在地	札幌市白石区南郷通1丁目南8-1
	電話番号	011—861—2400
	受付時間	午前8時45分～午後5時15分（土・日は休み）

## 15 ハラスメント対策・対応

- (1) 当事業所では、職員間でハラスメント対策の研修会を開催しています。
- (2) 職員から利用者・ご家族に以下のような行動がある場合は管理者までご連絡ください。
- (3) 利用者・ご家族より以下のような行動がある場合には、管理者への報告を義務付けております。その後管理者よりご連絡させていただき、話し合いの元（必要時弁護士等と相談）2週間の予告期間をもち、訪問の停止、契約解除とさせていただきます。

### ①身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為

- ・物を投げつける
- ・叩く、蹴る。それと同様に見える行為
- ・唾を吐く、等その他

### ②精神的暴力：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

- ・大声で怒鳴る
- ・威圧的な態度での言動
- ・合意のない監視カメラの設置
- ・無視をする
- ・人格を侮辱するような言動、等その他

### ③セクシャルハラスメント：意に沿わない性的誘い、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為等

- ・不必要に体に障る行為
- ・卑猥な写真や雑誌を見せる
- ・卑猥な言動、等その他

## 16 虐待予防・虐待対応の行動指針

利用者の生命と尊厳の安全を保護するために以下の対応をいたします。

- (1) 事業者内で担当責任者を決め、虐待防止・予防・対応に関する勉強会の実施
- (2) 利用者や家族・近隣住民・他サービス事業所からの連絡相談体制の整備
- (3) 虐待発見やその恐れがある場合、速やかに地域包括支援センターへ通報
- (4) 自ら権利を擁護することが困難な場合、必要に応じて成年後見人制度等の利用支援

\* 利用者や家族・同居人、従業員に関わらず、以下虐待類似案件がある場合は通報します

虐待の種類	虐待の内容
身体的虐待	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 暴力行為で、痛みや身体にあざ・外傷を与える行為。</li> <li>② 本人にむけられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為。</li> <li>③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを訴えたり、代替方法があるにもかかわらず、本人を乱暴に取り扱ったりする行為。</li> <li>④ 外部との接触を意図的に、継続的に、遮断する行為。</li> </ol>
介護世話の放棄 放任 (ネグレクト)	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄または放任し、本人の生活環境や、本人自身の身体・精神的状態を悪化させていること。</li> <li>② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、本人が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限する、使わせない、放置する。</li> <li>③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。</li> </ol>
心理的虐待	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること。</li> </ol>
性的虐待	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為、又はその強要。</li> </ol>
経済的虐待	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。</li> </ol>

## 17 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。但し、自傷他害等のおそれがある場合など利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で次に掲げることに留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び対応等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

## 18 感染防止に対する対応

感染予防のため、訪問の始めと終わりに手持ちの消毒液とウェットティッシュを使わせていただきます。サービス内容によっては必要時手洗いをさせていただきます。

## 19 非常災害時の対応

- (1) 自然災害（猛吹雪・台風・大地震・洪水時）や、大規模停電・大規模交通障害などの非常災害時には、訪問を中止することがあります。
- (2) 当日の訪問中止については随時ご連絡をさせていただきます。大規模災害時の通信設備の状況によっては電話連絡が滞ることもありますが、可能な限りの連絡手段をもって一報させていただきます。
- (3) 介護支援専門員や地域包括支援センター・訪問看護師等と連携を取りながら安否確認をさせていただきます。  
尚、安否確認は、ご利用されている利用者や寝たきりの利用者、一人暮らしの利用者などを優先的に実施します。

## 20 個人情報保護方針

当事業所は、個人の権利・利益を保護するために、個人情報を適切に管理することを社会的責務と考えます。個人情報保護に関する方針を以下のとおり定め、職員及び関係者に周知徹底を図り、個人情報保護に努めます。

- (1) 個人情報の収集・利用・提供  
適切な個人情報の収集、利用及び提供に関する内部規則を定め、これを遵守します。
- (2) 個人情報の安全対策  
個人情報への不正アクセス・個人情報の紛失・破損・改ざん及び漏洩等に関する予防措置を講じます。万一問題が発生した際には速やかな是正対策を実施します。
- (3) 個人情報の確認・訂正・利用停止  
当該本人（利用者）等からの内容の確認・訂正あるいは利用停止を求められた場合には、調査の上、適切に対応します。
- (4) 個人情報に関する法令・規範の遵守  
個人情報に関する法令及び、その他の規範を遵守します。
- (5) 教育及び継続的改善  
個人情報保護体制を適切に維持するため、職員の教育・研修を徹底します。
- (6) 情報の提供・開示  
情報の提供・開示に関しは、別に定めます。  
\* 個人情報に関するお問い合わせは、管理者までお問い合わせください。

## 21 個人情報利用同意書

- (1) 利用目的
  - ①訪問介護計画等の作成
  - ②サービス事業者間の連携とサービス担当者会議での情報提供
  - ③医療機関・居宅介護支援事業者・介護サービス事業者・行政機関・その他必要に応じた地域団体などとの連絡調整が発生時
  - ④主治医からの指示受け、主治医への報告

- ⑤事業者内のカンファレンス（症例検討）
- ⑥介護認定審査会、地域包括支援センターへの情報提供
- ⑦サービスの質向上のために、学会、研究会等での事例研究発表等
- ⑧その他サービス提供のために必要な場合
- ⑨緊急を要する時の連絡等
- ⑩損害賠償保険などの関わる保険会社等への相談又は届出時

## （２）使用条件

- ① 個人情報の提供は利用目的の範囲内とし、サービス提供に関わる目的以外には決して利用いたしません。また、サービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- ② 個人情報を使用した会議内容等についてその経過を記録し請求があれば開示します。
  - ・上記利用目的で同意しがたい事項がある場合には、その旨を相談担当窓口までお申し出ください。
  - ・同意書によって意思を確認させていただきます。
  - ・これらの同意の留保は、後からいつでも変更することができます。
  - ・一定の保管期間を経過した情報は適正な処理を行い破棄します。

## 2.2 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 2.3 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供においては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等への積極的参加、他の保健医療サービスまたは福祉サービス事業所との情報の交換等により、利用者がいま置かれている環境、心身の状況等の把握に努めるものとします。

## 2.4 業務継続計画の策定等

- （１）感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- （２）感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- （３）感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。



同意	<u>住所</u> _____
	<u>氏名</u> _____

### 請求書・領収書お届け先に関する確認書

あづまし家ヘルパーステーションを利用した際に発生する費用の請求書・領収書のお届け先・宛名  
(または送付先)

- 本人  
 家族など

住所  
\_\_\_\_\_

氏名  
\_\_\_\_\_