

訪問介護センター幸陽荘

指定訪問介護

第1号訪問事業（訪問型サービス）

重要事項説明書

訪問介護センター幸陽荘

指定訪問介護・第1号訪問事業（訪問型サービス）

重要事項説明書

1 法人の概要

事業者名	社会福祉法人 誠風会
代表者名	理事長 梅村 芳文
所在地	青森県弘前市大字清野袋字岡部433番地1
設立年月日	平成3年2月13日
電話番号	0172-37-8311
FAX番号	0172-37-8313

2 事業所の概要

(1) 所在地、サービス提供地域等

事業所名	訪問介護センター幸陽荘
所在地	青森県弘前市大字清野袋字岡部433番地1
電話番号	0172-37-8790
FAX番号	0172-37-6071
介護保険事業者番号	0270200264
開設年月日	平成9年12月10日
サービスを提供できる地域	弘前市及びその周辺市町村

(2) 運営の方針

- ① 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自己決定を基本とした利用者主体のサービス提供に努める。
- ② 利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえ、適切かつ効果的な支援を行う。
- ③ 地域や家族との結びつきを重視した運営を行い、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターその他の相談機関との連携に努める。
- ④ 各関係法令を遵守するとともに、利用者及び地域に対し、積極的な情報開示と情報提供に努める。
- ⑤ 関係機関との連携を密にし、利用者の情報収集を進めることにより、安定した稼働率の確保に努めるとともに、研修体制の充実を図り、専門職としての人材育成を進める。

(3) 当事業所の職員体制

管理者	赤石 忍
-----	------

職種	業務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 職員及び業務の管理を、一元的に行います。 職員に、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。 管理者の兼務範囲の拡大 管理者は、従来の「同一敷地内」などの制約をなくし、離れた場所にある他の事業所でも兼務できます。これにより、限られた人材の有効活用及び効率的なサービス提供体制の構築が可能となります。 	常勤 1名 (兼務)
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 訪問介護計画を作成し、利用者等に説明をして同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 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。 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 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。 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。 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。 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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。 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 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。 	常勤 1名 (専任) 非常勤 名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 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。 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。 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。 	常勤 1名 (専任) 非常勤 名

(4) 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 18:00~22:00	深 夜 22:00~6:00
平日	○	△	△	×
土・日・祝 日	○	△	△	×
休業日	年中無休			

※ △についてはご相談に応じます。

(5) 身分証明書の携行義務

訪問介護員は身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又は家族から求められた時は提示します。

(6) サービス利用のために

事 項	備 考
訪問介護員の変更	変更を希望される方はお申し出ください。
職員への研修の実施	採用時研修 採用後3か月以内 年1回 行政あるいは民間による能力向上研修に最低でも年1回参加しています。 月1回 訪問介護の質向上のため事業所内勉強会を実施しています。
その他	状況に応じて対応します。

3 サービスの内容

(1) 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事等の介助をします。）

- ① 入浴介助、清拭、洗髪等・・・入浴の介助、清拭（身体を拭く）、洗髪等を行います。
- ② 排せつ介助・・・排せつの介助及びおむつ交換を行います。
- ③ 食事介助・・・食事の介助を行います。
- ④ 特段の専門的配慮をもって行う調理・・・嚥下困難者のための流動食等の調理を行います。
- ⑤ 衣服の着脱の介助・・・衣服着脱の介助を行います。
- ⑥ 通院及び外出介助・・・通院及び外出の介助を行います。
- ⑦ その他必要な身体介護を行います。
体位変換、移乗介助、移動介助、起床及び就寝介助、服薬介助等
- ⑧ 自立生活支援のための見守りの援助
自立支援及びADL向上の観点から安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守りを行います。
※ 医療行為は行いません。

(2) 生活援助（ご自宅等に訪問し、調理、洗濯、掃除等の生活の援助を行います。）

- ① 調理・・・利用者の食事の調理を行います。
- ② 洗濯・・・利用者の衣類等の洗濯を行います。
- ③ 掃除・・・利用者の居室の掃除、整理整頓等を行います。
- ④ 買い物・・・利用者の日常生活に必要な物品の買い物をします。

<買物前に金銭をお預かりする場合>

- ① 訪問介護員単独での買物がある場合、利用者様からお金と買い物リストを預かります（電話でも可）。
- ② お預かりした金額を現金出納帳に記載します。
- ③ 買物終了後、レシートとお釣りを利用者様の前で確認します。
- ④ 確認終了後、現金出納帳にレシートとお釣りの金額を記入し、確認していただきます。
（サービス実施記録にも記入し、利用者様から確認印をいただきます。）

(3) サービス準備、記録等

サービス準備は、身体介護・生活援助サービスを提供する際の事前準備として、状況に応じて以下のようなサービスを行うものです。

- ① 健康チェック・・・ご利用者の安否確認、顔色、発汗、体温等の健康状態のチェック
- ② 環境整備・・・換気、室温及び日当たりの調整、ベッドまわりの簡単な整頓等
- ③ 相談援助、情報収集、サービス提供等
- ④ サービス提供後の記録

4 利用料金

- (1) 訪問型サービス利用料(第1号訪問事業、訪問介護相当サービス及び生活支援サービス)
(利用料金の月表示は月単位の定額料金となります。)

訪問介護相当サービス (I)	要支援1・2 週1回程度の訪問介護相当サービスが必要とされた利用者 (1月につき 11,760円、自己負担額 1,176円)
訪問介護相当サービス (II)	要支援1・2 週2回程度の訪問介護相当サービスが必要とされた利用者 (1月につき 23,490円、自己負担額 2,349円)
訪問介護相当サービス (III)	要支援2 週2回を越える程度の訪問介護相当サービスが必要とされた利用者 (1月につき 37,270円、自己負担額 3,727円)
生活支援サービスI	生活援助 (調理、洗濯、掃除等の支援) 週1回・週2回 サービスI 45~60分 サービスI 215円/回
生活支援サービスII	生活援助 (調理、洗濯、掃除等の支援) サービスII 20分以内 サービスII 120円/回 ☆月額上限 週1回程度 935円/月 週2回程度 1,868円/月

※ 初回加算

新規に訪問型サービス計画を作成した利用者2,000円/月 自己負担額 200円/月

※ 介護職員等処遇改善加算 (III)

介護職員等処遇改善加算 (III) として1ヶ月の利用単位数に18.2%を加算します。

- ◆ 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、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。

- ① 月途中に要介護から要支援に変更となった場合

- ② 月途中で要支援から要介護に変更になった場合
- ③ 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

◆ 利用料金は原則として自己負担額が1割負担ですが、一定以上の所得の方は、自己負担額が2割負担又は3割負担となります（負担割合は介護保険負担割合証で確認できます。）。

(2) 訪問介護利用料（指定訪問介護）

介護保険の給付サービスを利用する場合の基本料金は、原則として自己負担額が1割負担ですが、一定以上の所得の方は、自己負担額が2割負担又は3割負担となります。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は、全額負担となります。

【利用料—基本料金】

基本部分		自己負担額
身体介護	20分未満	163円
	20分以上30分未満	244円
	30分以上1時間未満	387円
	1時間以上 567単位 30分を増すごとに +82 単位	567円 30分増すごとに +82円
生活援助 20分以上45分未満	179円	
45分以上	220円	
(通院等のための乗降又は降車の介助(片道の料金))		97円
身体介護(20分以上)に引き続き生活援助を行った場合		所要時間が20分から起算して 25分を増すごとに +65 単位 (195 単位を限度)

- ① 特定事業所加算Ⅱ(体制、人員等の算定要件を満たしている) 所定単位数の10%を加算します。
- ② 介護職員処遇改善加算Ⅲ 介護職員処遇改善加算として1ヶ月の利用単位数に18.2%を加算します。
- ③ 初回加算 新規に訪問介護計画を作成した利用者2,000円/月 自己負担額 200円/月
- ④ 緊急時訪問介護加算 利用者又はご家族から要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めた時に、居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を緊急に行った場合
(要請を受けてから24時間以内) 1,000円/回 自己負担額 100円/回
- ⑤ 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)帯の時は25%増し、深夜(午後10時~午前6時)帯は、50%増しとなります。

- ⑥ 前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、利用者のケアプランに定められた時間を基準とします。
- ⑦ やむを得ない場合で、かつ、利用者の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- ⑧ ケアプランの利用日において、利用者が不在の場合、又は利用中止の連絡が前日までになかった場合、ケアプランに基づいた基本料金の半額を徴収させていただきます。ただし、病変、急な入院等のやむを得ない事情によるキャンセルについては請求しません。

(3) 交通費

当事業所のサービス提供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、訪問介護員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。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次のとおりです。

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 200円

事業の実施地域を超えた地点から片道11キロメートル以上

1キロメートル増すごとに200円に10円を追加

(4) その他

- ① 利用者の住居で、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者の実費負担となります。
- ② 料金の支払い方法：毎月10日頃に前月分の請求書を発行しますので、その月の末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。お支払い方法は、銀行振込、現金集金の2つの方法から選べます（銀行振込の際の手数料は、お客様負担となります。）。

5 福祉有償旅客運送の適用方法及び対価の額について

(1) 適用方法について

以下の①から⑤にすべて該当する方が、運送の対象者となります。

- ① 介護保険被保険者証の区分が要介護1～5に該当する方
- ② 介護支援専門員から必要性があると判断を受けた方
- ③ 公共の乗り物にお一人で乗車できない方
- ④ 定期利用される方（月1回以上の利用）
- ⑤ 自宅で生活されている方又は有料老人ホーム、ケアハウス等居宅介護サービスが利用できる方

(2) 対価設定・距離制運賃について

旅客の乗車した地点から降車した地点までの走行距離に応じて設定する距離制にて行います。

【「運送の対価」の額 距離制運賃】

摘 要	額
2km まで	400 円
2～3km まで	500 円
3～4km まで	600 円
4～5km まで	700 円
5～6km まで	800 円
6～7km まで	900 円
7～8km まで	1000 円
8～9km まで	1100 円
9～10km まで	1200 円
以降 1km 増すごとに	100 円

(3) 有料道路、有料駐車場等について

- ① 距離制運賃は、走行距離積算計により算出します(インターネットマップ google 使用)。(往復の距離が交通事情で多少ずれたとしても料金は変わりません。)
- ② 利用者の要請により有料道路、有料駐車場等を利用した場合、利用者負担となります。
- ③ 道路事情、交通規制等客観的な事情による場合又は他に適当な方法がないためやむを得ず有料道路を利用して往路若しくは復路が回送となる場合における当該利用の実費については、利用者の負担となります。

(4) その他

- ① 車椅子(スタンダードタイプ)は貸出しします。
- ② それ以外の福祉用具、機器等はあらかじめご自身で準備をお願いします(スロープ、スライディングボード等)。
- ③ 複数乗車はできません。(利用者のみ。家族は乗車できません。)
- ④ 運送の区域は、弘前市を発地又は着地とする区域に限ります。
- ⑤ 目的地に関しては、病院(通院)を基本とし、その他に関してはご相談ください。
- ⑥ 通院等乗降介助料金及び距離制運賃の合計が請求額となります。

6 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ① お電話等でお申し込みください。後日、当事業所の職員がご自宅等に伺います。
- ② 居宅サービス計画(ケアプラン)又は訪問型サービス支援計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員等とご相談ください。

(2) サービスの終了

- ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合は、サービスの終了を希望する日の7日前までにお申し出ください。
- ② 当事業所の都合でサービスを終了する場合、又は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は、終了1か月前までに文書で通知します。

③ 自動終了

ア 利用者が介護保険施設に入所した場合

イ 利用者の要支援・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。

ウ 利用者が死亡した場合

④ その他

利用者、ご家族等が、当事業所及び事業所職員に対して利用継続が困難となるような背信行為、反社会的行為又はハラスメント行為を行った場合は、文書で通知することにより、直ちにサービスを終了させていただく場合がございます。

7 当事業所の責務について

(1) 訪問介護計画・訪問型サービス計画の策定とそれに基づくサービスの提供

① 当事業所は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて「居宅介護サービス計画書」・「訪問型サービス支援計画書」に沿って「訪問介護計画」・「訪問型サービス計画」を作成し、その内容をあらかじめ文書により利用者又はその家族に説明し、交付します。また、利用者の状況や希望を踏まえて「訪問介護計画」・「訪問型サービス計画」を変更するときも同様の取扱いを行います。

② 当事業所は、訪問介護サービスを「訪問介護計画」・「訪問型サービス計画」に沿った内容で提供します。

(2) サービス提供の記録

① 当事業所は訪問介護・訪問型サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を活動記録に記載し、その都度利用者へ交付します。

② 当事業所は、サービス終了の日から5年間活動記録を保管します。

③ 利用者は、当事業所に対して保管されている活動記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます（開示に際して必要な複写料などの諸経費は、お客様の負担となります。）。

8 サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の利用者相談・苦情窓口

担当者 齋藤 裕一郎

電話 0172-37-8311

FAX 0172-37-8313

受付時間 平日 午前8時30分～午後5時30分

(2) 苦情処理体制

社会福祉法第82条の規定により、当事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を次のとおり定め、苦情解決に努めます。

○苦情解決責任者

岩淵 知（施設長）

○苦情受付担当者

齋藤 裕一郎（総務課長）

○第三者委員会

新堀 猛（連絡先 0172-87-4045）

嵯峨 峰雄（連絡先 0172-35-5023）

(3) 苦情の受付

苦情は面接、電話等により苦情受付担当者が受け付けします。また、第三者委員に直接苦情を伝えることもできます。

(4) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受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。

(5) 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、第三者委員の立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ① 第三者委員による苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整、助言
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(6) 苦情解決の記録

- ① 苦情受付担当者は、苦情受け付けから報告、解決・改善までの経過と結果について書面に記録します。
- ② 苦情解決責任者は、一定期ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。
- ③ 苦情解決責任者は苦情申出人に解決を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に報告します。

(7) 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・苦情窓口等を伝えることができます。

ア 弘前市 0172-35-1111

イ 青森県国民健康保険団体連合会（苦情処理委員会） 017-723-1336

9 衛生管理並びに感染症の予防及びまん延防止のための対策

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備、備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を年に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底します。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

- ③ 職員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施しています。

10 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その他必要な場合は、速やかに主治医、救急隊、家族等へ連絡を行う等の必要な措置を講じます。

主治医	医療機関名			
	氏名		電話番号	
ご家族	氏名	(続柄:)		
	電話番号			
	勤務先			

11 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、家族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措置について記録するとともに、その原因を解明し、再発防止対策を講じます。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、公益社団法人全国老人保健施設協会が運営する、居宅介護支援事業者補償制度に加入しております。)

12 身体拘束の禁止について

当事業所は、原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様、時間、その際の利用者の心身の状況及び緊急やむを得ない理由について記録します。

13 虐待の予防について

当事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止等に関する担当者を選定しています。

虐待防止等に関する担当者	齋藤 裕一郎(総務課長)	0172-37-8311
--------------	--------------	--------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図っています。

- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

- (4) 職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、家族、親族、同居人等による虐待を受けていると思われる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。

14 ハラスメントについて

- (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、訪問介護員等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) ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき、介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。
 - ① 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシュアルハラスメント行為
 - ② 特定の訪問介護員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
 - ③ 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
 - ④ 長時間の電話、訪問介護員や事業所に対する理不尽な苦情の申立て等の行為

15 事業継続計画の策定等（BCP）について

- (1) 事業所は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及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、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所は、訪問介護員等に対し、事業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ものとします。
- (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します。

16 秘密の保持（守秘義務）について

- (1) 当該事業所の職員は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及び家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当該事業所の職員であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及び家族の秘密を漏らしません。
- (3) 事業者は、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家族の個人情報を用います。
- (4) 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、介護保険法第23条に基づく

もののほか、利用者のケアプラン立案のためのサービス担当者会議及び地域包括支援センター、サービス事業者等との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

17 利用契約における個人情報使用の同意について

(1) 使用目的

- ① 介護サービスの提供を受けるに当たって、介護支援専門員と介護サービス事業所との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況等を把握するために必要な場合
- ② 上記(1)の外、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合
- ③ 現に介護サービスの提供を受けている場合で、利用者が体調を崩し、又はけが等で病院へ行った際に、医師、看護師等に説明する場合

(2) 個人情報を提供する事業所

- ① 居宅サービス計画・訪問型サービス支援計画に掲載されている介護サービス事業所
- ② 病院又は診療所（体調を崩し、又はけが等で診療することとなった場合）

(3) 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

(4) 使用する条件

- ① 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。
- ② 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録します。

当事業所は訪問介護サービス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事項を説明しました。

令和 年 月 日

訪問介護センター幸陽荘

説明者氏名 _____ 印

私は、本書面により、事業所から訪問介護についての重要事項の説明を受け、これら内容に関して十分理解した上で同意します。また、個人情報の取り扱いについて説明を受け、利用者及び家族の個人情報を用いることに同意します。

利用者 氏名 _____ 印

身元引受人 氏名 _____ 印
(利用者との関係・続柄)

訪問介護サービスでは以下のような援助は利用できません

訪問介護サービス（ヘルパーサービス）は、利用者の日常生活全般の状況やご希望をふまえて、訪問介護の目標と具体的なサービス内容等を記載した居宅サービス計画（ケアプラン）、訪問介護計画により日常生活の自立支援を目的としています。その為利用者以外のご家族の利便の為、日常生活に該当しない事に関してはできません。

「直接ご本人の援助」に該当しない行為

- (1) 利用者本人への援助ではなく、ご家族の為にを行う行為や、家族が行うことが適当と判断される行為。（家事援助は、同居家族がいる場合ご家族が行うものとみなし生活援助のご利用はできません。）
- ①利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し等
 - ②主に利用者が使用する居室等以外の掃除
 - ③来客の応接（お茶、食事の手配等）
 - ④自家用車の洗車、掃除等

*たとえば調理や洗濯について、ご家族の分もして欲しいという要望があっても、ヘルパーはご本人の援助しかすることができませんのでご理解くださいますようお願い致します。

「日常生活の援助」に該当しない行為

- (1) ヘルパーが行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為
- ①草むしり、花木の水やり
 - ②ペットの世話（犬の散歩、猫や鳥への餌やり）
- (2) 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
- ①家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
 - ②大掃除、窓ガラス磨き
 - ③屋内外の家屋の修理、ペンキ塗り
 - ④植木の剪定等の園芸
 - ⑤正月、節句等の為に特別手間をかけて行う料理等

*日常生活の援助とは、ご本人が毎日の生活を送る上で必要な援助の事を指し、大掃除やお部屋の模様替えなどは、毎日の生活を送る為の援助の範囲を超えると解釈されていますので、ご理解くださいますようお願い致します。

参照：「介護保険Q&A」より

介護現場におけるハラスメントの定義

1、身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為

(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

例：○コップをなげつける

○たたかれる

○蹴られる

○唾を吐く

○手をひっかく、つねる

○服を引きちぎられる

○手を払いのけられる

○首を絞める

2、精神的暴力 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

例：○大声を発する

○サービスの状況をのぞき見する

○怒鳴る

○気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする

○威圧的な態度で文句を言い続ける

○刃物を胸元からちらつかせる

○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

○利用者の夫が「自分の食事も一緒に作れ」と強要する

○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする

○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う

○利用料金を数か月滞納

○特定の訪問介護員にいやがらせをする

3、セクシャルハラスメント 意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例：○必要もなく手や腕をさわる

○卑猥な言動を繰り返す

○抱きしめる

○女性のヌード写真をみせる

○入浴介助中、あからさまに性的な話をする

○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる

○活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる

厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（2019年3月）より抜粋」

非常災害発生時の対応について

地震、集中豪雨、台風、大雪等の自然災害が発生した場合、訪問時間の遅延又はサービス提供が休止となることがあります。可能な限りご連絡いたしますが、被災状況、通信の麻痺等でご連絡ができない場合があることをご理解下さい。

【災害時優先される業務】

訪問介護サービスにおけるサービス行為ごとの区分からみた優先度（厚生労働省労計第10号）を基に、下記を優先する支援とします。優先度の高いサービスであっても、生命及び生活の維持の観点から個々の状況により対応を検討します。

《優先度の判断》 一律に判断できない項目（状況に応じる）は（一）と記載

◎	生命維持の為に実施	○	代替案を検討し実施	△	可能な範囲で実施	×	緊急時は実施なし
---	-----------	---	-----------	---	----------	---	----------

サービス準備・記録等			身体介護					
1	健康チェック	-	1	排泄介助 トイレ	○	9	更衣介助	×
2	環境整備	-		Pトイレ	○	10	体位交換	○
3	相談援助、情報収集・提供	-		オムツ交換	○	11	移乗介助	×
4	サービス提供の記録	○	2	食事介助	◎		移動介助	×
生活援助			3	配慮を要する調理	◎	12	外出介助	×
1	掃除	×	4	清拭	△	13	起床介助	×
2	洗濯	×	5	部分浴 手浴・足浴	×		就寝介助	×
3	ベッドメイク	×		洗髪	×		14	服薬介助
4	衣類の整理・補修	×	6	全身浴	×	15	自立の為の見守りの援助	×
5	調理・配下膳	△	7	洗面等 洗面	×	16	通院介助	-
6	買い物	×		口腔ケア	○			
	薬の受け取り	△	8	身体整容	×			

【風水害等によるサービス停止の基準】

台風などの接近により甚大な風水害が予想される場合、あらかじめサービスの停止を検討します。

時系列	判断開始の契機	対応等
2～3日前	台風上陸の可能性 計画運休の可能性	ヘルパー移動の安全確保が困難な場合、休止の可能性があります
1日前	警戒レベル3の発令 計画運休の決定	サービス休止の可否を判断します
利用開始前 (当日6:00頃)	警戒レベル3以上の発令	サービス休止のご連絡をします
利用時間内	警戒レベル3以上の発令	安全を最優先し避難をします

*警戒レベル3:危険な場所から高齢者等は避難

非常災害発生時の対応について

大規模災害発生時、通常のヘルパー支援ができないことが想定されます。また、避難先で支援の継続等今までにない状況も考えられます。ご利用者様の安否確認、ご家族様との連絡、介護支援専門員を始め関係機関との連携等が行えるよう、事前に災害への備えを確認させていただきます。

<個人情報>

氏名：	性別： 男 ・ 女	生年月日： 年 月 日
住所：	電話番号：固 定	
	携 帯	
緊急連絡先：		
心身の状況（病気・内服薬の有無）		介護保険利用サービス（情報共有が必要なサービス）

<避難状況の確認>

介護支援専門員：
担当地区包括：
想定される避難場所：
医療機関：
災害時の支援内容（必要な身体介護サービス優先）