

介護予防・日常生活支援総合事業
生活支援訪問サービス

重 要 事 項 説 明 書

特定非営利活動法人地域福祉会ああす
ヘルパーステーションああすこうなん



2024.4.1 改定

介護予防・日常生活支援総合事業

生活支援訪問サービス重要事項説明書

ヘルパーステーションああすこうなん

当事業所は介護保険の指定を受けています。

事業所番号 2870102205

1. 事業者

(1) 法人名	特定非営利活動法人 地域福祉会ああす
(2) 法人所在地	兵庫県神戸市東灘区住吉本町1丁目1-32
(3) 電話番号	078-845-2520
(4) 代表者氏名	理事長 藤原 みゆき
(5) 設立年月	平成12年2月1日

2. 事業の概要

(1) 事業所の種類	生活支援訪問サービス事業 平成29年4月1日指定 介護保険事業所番号 2870102205
(2) 事業の目的	要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、掃除、買い物支援、調理、洗濯等の生活支援訪問サービスを行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目的とします。
(3) 事業所の名称	ヘルパーステーションああすこうなん
(4) 事業所の所在地	兵庫県神戸市東灘区住吉本町1丁目1-32
(5) 電話番号	078-845-8680
(6) 管理者	森田 知雅子

(7) 運営の方針	当事業所は、要支援状態の利用者について、その居宅において、その有する能力の維持・改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他日常生活の援助を行います。 事業にあたっては、地域との結びつきを重視し、利用者の所在する市町村、他の居宅支援事業者その他の保険サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。また、利用者の必要なときに必要な居宅介護の提供ができるよう努めます。 感染の予防及び蔓延防止の為の措置、虐待防止の為の措置、業務継続計画の策定について取り組む。 【感染の予防及び蔓延防止の為の措置】 感染の発生及び蔓延防止等に関する取り組みを周知徹底するが重要であるため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等に取り組む。 【虐待防止の為の措置】 担当者：森田 知雅子 利用者の人権擁護、虐待防止の点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施等のために担当者を定める。 虐待の発生又は再発を凝視するため、虐待の未然防止、虐待等の早期発見、虐待等への迅速かつ適切な対応の観点を踏まえ対抗する。 虐待防止委員会の定期的な開催と職員へ結果報告し周知、虐待防止の為の指針の整備をし、定期的な研修の実施。虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者の配置。 【業務継続計画（BCP）策定等】 担当者：森田 知雅子 感染症や災害発生時に業務を継続し、再開する為に計画策定し、必要な研修及び訓練と内容の見直しを行う。定期的に会議を開催する。
(8) 事業所が行っている他の業務	・ 訪問介護事業 ・ 障害福祉サービス事業 ・ 居宅介護支援事業

3. 事業実施地域及び営業日と営業時間

(1) 通常の実施地域	神戸市東灘区・灘区
(2) 営業日	月曜日から土曜日まで。但し、祝祭日、年末年始(12月30日～1月3日) 休日
(3) 営業時間	9:00～17:00

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して生活支援訪問サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤
1. 管理者	1名	
2. サービス提供責任者	3名	0名
3. 訪問介護員	7名	16名
(1)介護福祉士	7名	6名
(2)訪問介護実務者研修（ヘルパー1級）課程修了者	0名	0名
(3)訪問介護初任者研修（ヘルパー2級）課程修了者	0名	10名
(4)神戸市が指定する研修の修了者	0名	0名

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

(1) 利用料金が介護保険から給付される場合
(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金は介護保険から給付され、介護保険証に示す負担割合により1割から3割の自己負担が生じます。

＜サービスの概要と利用料金＞

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。

- ☆ サービスの実施頻度は、介護予防サービス・支援計画書において、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、介護予防サービス・支援計画書において具体的な実施日、1回当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

- ☆ 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・支援計画書がある場合には、それを踏まえた生活支援訪問サービス内容となります。ただし、契約者の状態の変化、介護予防サービス・支援計画書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、介護予防サービス・支援計画書に定めた実施回数、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、介護予防サービス・支援計画書の変更又は要支援認定の変更、要介護認定の申請の援助等必要な支援を行います。

生活援助

- ☆ 生活支援訪問サービスは、自立支援の観点から、利用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。そのため、下記のサービスは、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、利用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。

- **調理**…利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
- **洗濯**…利用者の衣類等の洗濯を行います。
（ご家族分の洗濯は行いません。）

- **掃除**…利用者の居室の掃除を行います。
(ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。)
- **買い物**…利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。
(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)

＜サービス利用料金＞

- ☆ 利用料金は1ヶ月ごとの定額制です。介護予防サービス・支援計画書において位置付けられた支給区分によって、**別紙**のとおりとなります。
- ☆ 契約者の体調不良や状態の改善等により介護予防サービス・支援計画書に定めた期日より利用が少なかった場合、又は介護予防サービス・支援計画書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。
 - 一 月途中で要介護から要支援に変更となった場合
 - 二 月途中で要支援から要介護に変更となった場合
 - 三 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。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス (契約書第5条、第8条参照)
以下のサービスは、利用料金の金額がご契約者の負担となります。

- ① 介護保険給付の支給限度額を超える生活支援訪問サービスの利用
介護保険給付の支給限度を越えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。
- ② 交通費 (契約書第8条参照)
通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。なお、事業者の自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収します。
事業所から1キロメートルにつき20円
- ③ 買い物時や薬の受け取り時の交通費は、利用者の実費負担となります。

- ④ 利用者のご自宅で、サービス実施のために水道・ガス・電気等を利用した場合、その代金は利用者の実費負担となります。
- ⑤ 利用者のご自宅で、サービス実施のためにやむを得ず電話を利用した場合、その代金は利用者の実費負担となります。

（３）複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

1 枚につき 10 円

（４）支払方法

- ① 上記利用料金の支払いは、1 か月ごとに計算し、翌月 20 日までに請求しますので、月末までにお支払ください。
- ② 支払いは、原則として郵便自動口座引き落とし、又は、郵便振込でお願いします。
- ③ 郵便振込用紙は、請求書に同封しています。
- ④ 郵便自動口座引き落としは、25 日に引き落とします。
- ⑤ 領収書は、翌月郵送します。

6. 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

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。また事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

（２）サービス実施時の留意事項（契約書第 7 条参照）

① 定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② 生活支援訪問サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

④ お茶やお菓子の接待禁止

利用者宅での十分なサービス実施時間を確保するため、お茶やお菓子の接待などは禁止させていただいております。

⑤ ペットなどの配慮

ペットなどはサービス実施の支障になる場合もあり。ゲージに入れるかリードにつなぐなどの配慮をお願いします。

(3) ご契約者からの解除・契約解除の申し出(契約書第 18 条、第 19 条参照)

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご契約者が入院された場合
- ③ ご契約者に係る介護予防サービス・支援計画書が変更された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める生活支援訪問サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

7 サービス利用にあたっての禁止事項など

- ① サービス従事者及び事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- ② パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
- ③ 見守りカメラの設置など、サービス利用中にサービス従事者を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、録音などは個人情報保護法に準じて事業者

及びサービス従事者、利用者本人の同意の下で実施し、インターネットなどに掲載はしない

8 緊急時の対応方法

サービス提供中にご利用様の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

【主治医】

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

【ご家族等緊急連絡先】

氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

9 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	①事業者は、利用者又はその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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めます。 ②事業者及び事業者の使用する者（以下「職員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④事業者は、職員に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、職員である期間及び職員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	①事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ②事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

10 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

当事業所は、利用者にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は、取り扱いしません。

11 損害賠償

当事業所は、以下の内容で損害賠償保険に加入しています。当事業所がご利用者様に対して賠償すべき事が起こった場合は、誠実に対応すると

もに、契約書本文第14条に基づき、当事業所は金銭等により賠償をいたします。

加入保険名	(株) あいおいニッセイ同和損保
保険の内容	対人、対物
賠償できる事項	当事業所のサービス従事者が利用者の家財を壊してしまった時等
当事業所の連絡担当者	藤原 久美子
連絡先	(078) 845-2520

12 虐待の防止

当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げる必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 森田 知雅子
-------------	------------

虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。虐待防止の指針の整備をしています。サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、法に基づき速やかに市町村に通報します。

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 職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。

(5) 身体拘束行なわない。

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむをえない場合を除き、身体拘束を行ってはならないこととし、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。

13 第3者評価の実施状況について

地域福祉会ああすでは、現在のところ第3者評価は実施しておりません。

14 様々な感染症の対応について

新型コロナウイルスなど未知の感染症の発生する場合があります。その際、

特定非営利活動法人 地域福祉会あぁすとして、以下のように対応させていただきます。利用者様と介護職員の安全を守るためにご協力お願いしています。

【予防について】

- * ご自宅でも手洗い、うがい、マスク着用、加湿、換気などをお願いします。
- * ご自宅訪問時にスタッフが手洗いで、洗面所をお借りすることがございます。
- * ご利用者様、ご家族様が体調不良の際は、念のため事業所にご連絡ください。
- * 厚生労働省から予防策・対応策などの最新情報が発信されています。私どももその指示のもとに対応させていただきますのでご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。

【対応について】

- * 厚生労働省の通達に従って対応いたします。万が一、感染者・濃厚接触者が発生した場合は、行政・担当居宅支援事業所などとも相談の上、場合によってはサービス内容の変更・中止をお願いする場合があります。また、サービスに入る場合も下記の対応をさせていただきますのであらかじめご了承ください。

【感染の確認された施設を利用後のサービスについて】

- ① 感染の確認された医療機関で感染された患者様と同じ時期に同じ病棟から退院された利用者様
- ② 感染の確認された介護施設で感染された利用者様と同じ時期にその介護施設を利用されていた利用者様
- ③ ①・②に類するご利用者様

上記の利用者様につきましては、介護職員は介護サービスに入らせていただく際に、念のため防護服（ガウン・ゴーグル・グローブ・ヘアキャップ・シューズキャップなど）を着用させていただく場合があります。

【衛生管理等】

- 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 事業所の設備及び備品等について、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、又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止の為の対策を検討する委員会を6か月に1回以上開催するとともに、その結果を職員に周知徹底しています。
- 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。
- 職員に対し、感染症の予防及び蔓延防止の為の研修及び訓練を定期的実施します。

15 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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。
- (3) 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います。

16 この契約に関する苦情・相談窓口

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情や相談は以下の通りです。

法人相談窓口：	介護部長	藤原 久美子
	連絡先：	(078) 845-2520
事業所相談窓口：	管理者	森田 知雅子
	連絡先：	(078) 845-8680
受付時間：	平日	午前9時～午後5時

(2) その他苦情受付

事業所において処理しえない内容についても、地域包括支援センターや行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検証し対処いたします。

※公的な苦情相談窓口

(介護保険サービスに関すること)		
神戸市福祉局	監査指導部	
	連絡先	078-322-6326
	受付時間	(平日) 午前8時45分～午前12時
		午後1時～午後5時30分

(養介護施設従事者による高齢者虐待通報専用電話)	
神戸市福祉局 監査指導部内	
連絡先	078-322-6774
受付時間	(平日) 午前8時45分～午前12時 午後1時～午後5時30分
(介護保険サービスの苦情について)	
兵庫県国民健康保険団体連合会	
連絡先	078-332-5617
受付時間	(平日) 午前8時45分～午後5時15分
(介護保険サービスの質や契約上のトラブルについて)	
神戸市消費生活センター	
連絡先	078-371-1221
受付時間	(平日) 午前9時00分～午後5時00分

2025年6月1日改訂

年 月 日

生活支援訪問サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

事業所 所在地 神戸市東灘区住吉本町1丁目1-32
名 称 ヘルパーステーションああすこうなん

説明者氏名 _____

私は、本書面にに基づいて事業者から重要事項の説明を受け、生活支援訪問サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____

代理人 住 所 _____

氏 名 _____