

helper station Az (ヘルパーステーションAz)

重要事項説明書

指定訪問介護・指定訪問介護相当サービス

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。分からないこと、分かりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	一般社団法人 Az
主たる事務所の所在地	神奈川県座間市ひばりが丘五丁目 44 番 7 号
代表者（職名・氏名）	代表理事 安齋浩史
設 立 年 月 日	2021 年 12 月 24 日
電 話 番 号	TEL 046-240-7531 FAX 046-240-7532

2. 事業所の概要

事業所の名称	helper station Az
事業所番号	1472611811
事業所所在地	神奈川県相模原市南区相模台二丁目 1 番 4 号 水上商事ビル 2 階
電 話 番 号	TEL 042-705-2930 FAX 042-705-2931
管理者の氏名	山田 麻知子
通常の事業の実施地域	相模原市南区、相模原市中央区、座間市

3. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	一般社団法人 Az が開設する helper station Az（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業及び指定訪問介護相当サービス（以下「事業」という。）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又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者または要支援状態等にある高齢者（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な指定訪問介護または指定訪問介護相当サービス（以下「指定訪問介護等」という。）を提供することを目的とする。
運営の方針	指定訪問介護等の基本方針として、訪問介護員等は、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

4. 事業所の職員体制

管 理 者 常勤 1 名(兼務)	管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する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。
サービス提供責任者 常勤 1 名(兼務)	①訪問介護計画等の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をします。②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、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等、居宅介護支援事業者等との連携を行います。③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、業務の実施状況を把握します。④訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施します。
訪問介護員 常勤 3 名、非常勤 3 名	訪問介護員等は、訪問介護計画に基づき訪問介護の提供に当たります。

5. 営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から土曜日 ※祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く
営 業 時 間	8 : 30 から 17 : 30

6. 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

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。
	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。
	その他必要な身体の介助を行います。	
生 活 援 助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯や補修を行います。
	その他必要な家事の援助を行います。	
通院等のための乗車又は降車の介助		通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は実費をご請求致します）

(2) 保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

②-1 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員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

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

②-2

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(3) 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 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 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）
- ⑧ 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) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

- ① サービスの利用料、利用者負担額は別添（介護保険サービス利用料金表）のとおりです。
- ② サービスの利用料、利用者負担額は介護保険の法定利用料に基づく金額です。

(5) 加算料金

- ① 要件を満たす場合、上記の基本部分に加算料金が上乗せされます。
- ② 加算料金は別添（介護保険 サービス利用料金表）に記載のとおりです。
 - 1) 地域区分別の単価を含んでいます。
 - 2) 利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合は、利用料の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、市町村の介護保険料担当窓口に提出し、後日払い戻しを受けてください。
 - 3) 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
 - 4) 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、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ときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
 - 5) 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
 - 6) 生活機能向上連携加算は、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師や理学療法士等と連携し、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、その計画に基づく訪問介護を行う場合に加算します。
 - 7) 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。

7. その他の費用について

① 交通費	営業地域内、営業地域外ともに交通費は請求致しません。 有料駐車場の利用が必要な場合は、相談の上、別途自費を請求致します。
② キャンセル料	ご利用予定のサービスをキャンセルされる際は速やかに事業所までご連絡ください。ご連絡なしの場合には 2,000 円のキャンセル料がかかりますのでご注意ください。
※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 サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の負担となります。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。

8. 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月に利用者あてにお届け、または郵送します。
--	---

② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア 支払い方法は、下記のいずれかの方法により、翌月末までにお支払い下さい。 (ア)利用者指定口座からの自動振替 (イ)現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)
---	--

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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 2 ヶ月以上滞納した場合には、1 ヶ月以上の猶予期間を設けたうえで支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときは、サービス提供の解約をした上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

9. 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏 名 _____（連絡先： 042-705-2930 ）

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用者負担額
月					
火					
水					
木					
金					
土					
日					
1 週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					円

(3) 1 ヶ月当たりのお支払額の目安

お支払い額の目安	円
----------	---

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。1 ヶ月の合計単位数で計算した場合、多少の誤差が出ます。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から 1 ヶ月以内とします。

10. 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	管理者 山田麻知子
	TEL 042-705-2930	FAX 042-705-2931
	受付日及び受付時間	月曜日から土曜日 8:30～17:30

※担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

11. 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、ご確認をお願いします。
- (3) 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。
- (4) 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、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

12. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

13. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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 山田麻知子
-------------	-----------

- (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、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止の為の指針を整備しています。
- (4) 従業者に対して、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) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、速やかに、これを市町村に通報します。

14. 秘密の保持と個人情報の保護について

① 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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るものとします。 2) 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び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) また、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、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 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、利用者及び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、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。）

15. 緊急時の対応について

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、速やかに主治の医師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。

16. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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は、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	あんしん総合保険制度
補償の概要	業務従事者損害保険、居宅サービス事業者・居宅介護支援事業者賠償責任保険他

17. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

18. サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供に係る介護給付費の受領の日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供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。

19. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症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。

20. 衛生管理等

事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

事業所は、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、次の各号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おおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (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ます。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

21. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - 1) 苦情又は相談があった場合は、原則として管理者が対応します。管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告します。
 - 2) 管理者より確認事項を聴取し、相談及び苦情の相手に対し、事情説明を行った上で、居宅介護支援事業者にも報告をします。
 - 3) 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告します。
 - 4) 事業実施マニュアルに改善点を追記し、全職員に周知することで再発防止を図ります。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	所在地 相模原市南区相模台 2-1-4 水上商事ビル 2 階 電話番号 042-705-2930 ファックス番号 042-705-2931 受付時間 8:30~17:30 (日祝休み)
【相模原市福祉基盤課指定・指導班】	所在地 相模原市中央区中央 2-11-5 電話番号 042-769-9226 ファックス番号 042-759-4395
【座間市介護保険課】	所在地 座間市緑ヶ丘 1-1 電話番号 046-252-7719
【神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係】	所在地 横浜市西区楠町 27 番地 1 電話番号 045-329-3447 受付時間 8:30~17:15 (土日祝・年末年始休み)

22. ハラスメントについて

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を明確化等の必要な措置を講じるものとします。

ハラスメントは介護サービスの提供を困難にするため、下記のような行為があった場合、状況によって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 訪問介護員に対する身体的暴力(身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
- ② 訪問介護員に対する精神的暴力(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 訪問介護員に対するセクシュアルハラスメント(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度等の要求等、性的ないやがらせ行為)
- ④ その他のハラスメント行為(執拗に訪問介護員の自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為、長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等)

23. 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-----------------

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	神奈川県座間市ひばりが丘五丁目 44 番 7 号
	法人名	一般社団法人 Az
	代表者名	代表理事 安齋浩史
	事業所名	helper station Az (ヘルパーステーション アズ)
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	