

糸島市社会福祉協議会ヘルパーステーション

訪 問 介 護 重 要 事 項 説 明 書

1 糸島市社会福祉協議会ヘルパーステーションの概要

法 人 名	社会福祉法人糸島市社会福祉協議会
事 業 所 名	糸島市社会福祉協議会ヘルパーステーション
所 在 地	福岡県糸島市潤1丁目22番1号糸島市健康福祉センター あごら内
電 話 番 号	092-330-2200
FAX 番 号	092-331-2203
介護保険事業所指定番号	第4073500631号
その他の実施事業	①居宅介護 ②重度訪問介護 ③同行援護 ④行動援護（前原のみ） ⑤ひとり親家庭等日常生活支援事業（糸島市委託事業）

2 糸島市社会福祉協議会ヘルパーステーションの特徴（運営の方針）

本ステーションを設置運営する社会福祉協議会は、公私の福祉関係機関、団体、住民代表が協議を行い、住民福祉の向上を目的とした各種福祉事業の実施、住民参加による小地域福祉活動の推進、ボランティア活動の支援など、地域福祉の総合的推進機関としての役割を担ってきました。

特にホームヘルパーの派遣事業は糸島市からの委託を受け、昭和53年から実施している経験と実績のある事業です。利用者の在宅生活を最前線で支える重要なサービスとして、介護保険下においても、要介護者それぞれの生活課題に即して、365日24時間体制で必要なサービスを提供します。

本ステーションでは、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限りその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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行い、利用者の意志および人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。また、地域との結びつきを重視し、市町村、外の居宅サービス事業者、その他の保健医療サービスおよび福祉サービスを提供するものとの連携に努めます

3 職員体制、事業実施地域、営業日及び受付及びサービス提供時間

（1）事業所の職員体制

	資格等	常 勤	非常勤	合 計
管 理 者	介護福祉士	1 名	—	1 名
サービス提供責任者	介護福祉士	6 名	—	6 名
ホームヘルパー （サービス提供責任者含）	介護福祉士 2 級修了者	常勤換算 2.5 人以上		

(2) サービスを提供する地域

糸島市、福岡市西区（第一号訪問事業の実施範囲は糸島市のみとする）

(3) 営業日・受付時間及びサービス提供時間

①営業日 毎日（自然災害等、業務遂行できない日を除く）

②受付時間（窓口対応が可能な時間） 午前8時30分～午後5時15分

③サービス提供時間（カッコ内は割増率）

	通常時間帯 8:00 ～18:00	早 朝 (25%増) 6:00 ～8:00	夜 間 (25%増) 18:00 ～22:00	深 夜 (50%増) 22:00 ～6:00
介護保険対象	○	○	○	○
総合事業対象	○	×	×	×

※自然災害等（台風、大雨、洪水等）、交通災害等（道路の破損、工事等）により、サービスの提供が困難な場合や訪問介護員の安全確保が困難と判断される場合はサービスの提供ができないことがあります。

4 訪問介護のサービス内容

基本サービス ※ 基本サービスは、全体のサービス提供時間の中に含まれます。
・ 状況把握（健康チェック、情報収集） ・ 簡易な環境整備 ・ 相談、助言等
身体介護
①排泄介助（トイレへの誘導、おむつ交換、失禁時の対応など） ②体位変換 ③その他の短時間サービス（車いすへの移乗介助、簡易な清掃や服薬介助、配膳など） ④更衣介助 ⑤食事介助 ⑥全身浴 ⑦部分浴（手浴、足浴、洗髪など） ⑧清拭（全身清拭又は部分清拭） ⑨洗面等（洗面、歯磨き、うがいなど） ⑩身体整容（日常的な行為としての爪切り、髪のお手入れ、簡単な化粧など） ⑪移乗・移動介助（車いす・歩行器の使用・手引き介助など） ⑫服薬介助（服薬の準備や確認・服薬時の介助など） ⑬起床・就寝介助（ベッドへの移動、布団の出し入れなど） ⑭通院・外出介助（交通機関の利用・院内の移動など） ⑮自立生活支援のための声掛け・見守りの援助（ご利用者と一緒に行う調理・整理・清掃など） ⑯特段の配慮をもって行う調理（嚥下（えんげ）困難な方のための流動食調理など）
生活援助
①清掃（利用者が使用される居室、トイレ、台所、ゴミ出しなど） ②洗濯（利用者の衣類の洗濯、乾燥、取り入れなど） ③ベッドメイク（シーツ交換、布団カバーの交換） ④衣類の整理、被服の補修（夏・冬物等の入替え、ボタン付けなど） ⑤一般的な調理、配膳、後片づけ ⑥買い物、薬の受け取り（日用品の買い物など）

【留意事項 1】

次のようなサービスは、介護保険制度の訪問介護サービスとして提供することはできませんので、ご了承願います。

- ① 利用者の生業やボランティア活動の援助的な行為、および利用者以外の家族のために行う行為や家族が行うことが適当と考えられる行為

- ◆ 家業の手伝い（商品の販売や農作業、宗教・政治活動など）
- ◆ 利用者以外の家族に係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ◆ 利用者が使用する居室等以外の掃除
- ◆ 来客への応接
- ◆ 自家用車の洗車、掃除 等

- ② 日常生活の援助に該当しない行為

- ◆ 草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話
- ◆ 家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ◆ 大掃除、窓のガラス拭き、床のワックスがけ
- ◆ 室内外家屋の修理や補修、ペンキ塗り
- ◆ 植木の選定等の園芸
- ◆ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理など

- ③ 医療行為

- ◆ 服薬管理、軟膏塗布、座薬注入、ストマ（人工肛門）の管理、浣腸、摘便、主治医からの指示がない吸引など
- ※医療行為に関しては一部制限等があります。詳しくはお尋ね下さい。

- ④ 職業としての免許を必要とする行為

- ◆ 理美容行為、あんま、マッサージなど

- ⑤ ご利用者の訪問介護計画書に記載のないサービス（ただし緊急時、やむを得ない事由がある場合を除く）

※ 訪問介護サービスは、安否確認、健康チェック、環境整備、相談援助、情報提供等を含めて総合的に行われるものであるため、利用者が留守中には介護保険の訪問介護の提供はできません。

5 糸島市社会福祉協議会ヘルパーステーション利用料金

令和6年6月1日改定

(1) 身体介護（主に身体介護中心である場合）

単位：円

サービスに要する時間	20分未満	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満
① 利用料金 (基本単位)	163単位	244単位	387単位	567単位

(2) 生活援助（主に家事援助中心である場合）

単位：円

サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上
① 利用料金 (基本単位)	179単位	220単位

- ※ 「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的所要時間です。
- ※ 上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づいて介護給付費体系により算出されます。
- ※ 平常時の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増要金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。
 - (1) 早朝（午前6時から8時まで） 25%割増
 - (2) 夜間（午後6時から午後10時まで） 25%割増
 - (3) 深夜（午後10時から午前6時まで） 50%割増
- ※ 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意のうえで、通常利用料金の2倍の料金をいただきます。
 - 例) ①体重の重い方に対する入浴等のサービスを行う場合
 - ②暴言・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合 など
- ※ 初回加算として、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回月内にサービス提供責任者自ら訪問介護を行う場合、または他の訪問介護員等が訪問介護に同行訪問した場合に200単位が加算されます。
- ※ 緊急時訪問介護加算として、利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に100単位が加算されます。
- ※ 特定事業所加算Ⅱとして基本単価に10%を乗じた金額が加算されています。
- ※ 介護職員等処遇改善加算として1月当たりの総単位数に24.5%を乗じた金額が加算されます（区分支給限度基準額の算定額から除外）。
- ※ 地域区分の適用地域として6級地（人件費割合70%）10円→10.42円となります。
- ※ 実際の自己負担額は、糸島市により決定された利用者負担の割合（1割、又は2割、3割）により異なります。負担割合については介護保険負担割合証にてご確認ください。

- ※ サービス提供に係る、必要な経費（有料駐車料）については、利用者の負担とさせていただきます。
- ※ その他、厚生労働省告示による介護報酬の変動時に料金の改定を必要とする場合は、適時協議の上改定するものとします。

（３）糸島市介護予防・日常生活支援総合事業

介護予防 訪問介護費区分	訪問型サービス 11	訪問型サービス 12	訪問型サービス 13
① 利用料金（月額）	1, 176単位	2, 349単位	3, 727単位

訪問型サービス 11：利用対象者／事業対象者・要支援１・要支援２の方

介護予防ケアマネジメントにおいて１週に１回程度の訪問型サービスが必要と認められた場合の月額利用料金

訪問型サービス 12：利用対象者／事業対象者・要支援１・要支援２の方

介護予防ケアマネジメントにおいて１週に２回程度の訪問型サービスが必要と認められた場合の月額利用料金

訪問型サービス 13：利用対象者／要支援２の方

介護予防ケアマネジメントにおいて（Ⅱ）に掲げる回数の程度を超える訪問型サービスが必要と認められた場合の月額利用料金

※各種加算につきましては、介護保険訪問介護と同様とさせていただきます。

（４）キャンセル料について

事 項	有無	備 考
前日までにキャンセルがあった場合のキャンセル料	無	訪問予定をキャンセルする場合は、変更がわかり次第ご連絡ください。
当日キャンセルがあった場合のキャンセル料	有	キャンセル料として１, ０００円いただきます。

（５）利用料の支払い方法（契約書第６条）

支払方法は「指定金融機関引き落とし」となります。利用者負担金は、月末に清算後、翌月の中旬頃までに「請求書」を発行致します。引き落とし確認後、翌月の請求書と一緒に「領収書」を発行致します。但し、居宅サービス計画を作成しない場合など「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料を１０割お支払いいただき、その後市町村に対して保険給付分を請求いただくことになりますのでご注意ください。

（６）利用料の滞納（契約書第９条２項②）

利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を３ヵ月以上滞納し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず３０日以内に支払われない場合、事業者は契約を解約することができます。

この催促をしたときは、事業者は、担当の居宅介護支援事業者等と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、居宅介護サービス計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう利用者に対して要請するものとします。

6 秘密の保持

サービスを提供するうえで、知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。また、利用者から予め同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者及び利用者家族の個人情報を用いません。

7 事故発生時及び緊急時の対応について

サービスの提供中に事故や容体の変化があった場合は、ご家族、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じます。また、事故の状況や事故に際して実施した処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、事業者が加入する損害賠償保険の範囲内で賠償を行います。但し、契約者の故意又は過失が認められる場合は、事業者の賠償責任を減じることができるものとします。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおい損害保険株式会社
保険名	社会福祉施設総合保険
保障の概要	傷害保険・賠償保険

8 虐待防止及び身体拘束適正化のための措置について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待等のために、下記の対策を講じます。

虐待防止及び身体拘束等のための措置

利用者に対する虐待防止及び身体拘束等の適正化のため、従事者等に対する研修の実施、利用者及びその家族からの苦情の処理体制の整備その他の措置を次のとおり講じます。

- (1) 従業者に対し、虐待防止対策及び身体拘束適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に啓発・周知徹底を図るとともに、事業所ごとに研修を年1回以上実施しています。
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (3) 成年後見制度の利用を実施します。
- (4) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（同居人など含む）による虐待等を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを糸島市並びに保健福祉事務所に通報します。
- (5) やむを得ず身体拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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致します。
- (6) 虐待防止及び身体拘束等の適正化に関する担当者及び責任者を選定しています
 - ・担当者：管理者 中島 三和
 - ・責任者：介護福祉課課長 江口 幹彦

9 衛生管理について

当事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講ずるよう努めます。

- (1) 従事者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) 事業所における感染症等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 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従事者に啓発・周知徹底を図るとともに、事業所ごとに研修及び訓練を年 1 回以上実施します。
- (4) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

10 業務継続に向けた取り組みの強化について

- (1) 事業所は、感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるよう努めます。
- (2) 事業所は、従事者に対し、当該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) 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います。

11 職場におけるハラスメントの防止について

適切なサービスの提供を確保する観点から、事業所等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従事者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ます。

- (1) 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や、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従事者の就業環境が害される行為等とは
 - 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、性的な嫌がらせ行為
 - ④事業所や従事者に対する過剰な要求
 上記①～④は、当該法人職員、取引先事業所、ご利用者及びその家族等が対象となります。又上記の行為は組織として許容しません。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合は即座に対応し、同時案件が発生しないための再発防止策を検討します。
- (3) 従事者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修を実施します。また、協議の場を設け、介護現場におけるハラスメントの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、関係機関への連絡や通報及び相談や環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

【留意事項 2】

契約書第 9 条 2 項③及び④に規定する事業者からの契約の解約に関わる事由とは具体的には次のような行為を指します。以下に述べる行為等を行った場合は、サービスの中断や契約の解約を行う場合があります。適切なサービスの利用についてご理解とご協力をお願いいたします。

- ①身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為 ※回避したため危害を免れた場合を含む
 【物を投げる、蹴る、叩く、つねる、引っ掻く、刃物を見せる・振り回すなど】
- 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

【大声を出して威圧する、威圧的な態度で長時間話続ける、脅迫的な物言いをする、(SNS 等で) 誹謗中傷するなど】

③セクシャルハラスメント 性的な誘いかけ、いやがらせ、好意的態度の要求

【不用意に体をさわる・裸を見せる、性的な話をする・画像を見せる、不必要な接触を求めるなど】

④本説明書 3 ページの【留意事項 1】に記載する「介護保険サービスでは提供できないサービス」の提供を強要する。不当な金銭等の要求をする、不必要につきまとうなど

⑥ その他、信頼関係に支障をきたしサービス提供が困難となる行為

1 2 掲示について

- (1) 訪問介護事業所の見やすい場所に、運営規定の概要、訪問介護職員等の勤務の体制その他の利用申し込みのサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示するものとします。
- (2) 前号に規定する重要事項を記載した書面を当該訪問介護事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧されることにより、同行の規定による掲示に代えることとします。
- (3) 原則として、重要事項をウェブサイトに記載します。

1 3 サービス内容に関する相談・苦情の窓口

- (1) 当事業所におけるサービス利用等の相談及び苦情の受付

サービスに対する苦情や意見、利用料の支払いや手続きなどサービス利用に関する相談・利用者の記録情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口担当者： 管理者 中島 三和

○苦情解決責任者： 介護福祉課長 江口 幹彦

○電話番号： 092-331-2200

○受付時間： 毎週月曜日～日曜日 8：30～17：15

また、苦情受付ボックスを事務所に設置しています。

- (2) 第三者委員による相談

本事業所では、苦情解決事務処理規程に基づく第三者委員を選任し、公平、公正、中立の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見を第三者委員に相談することもできます。

社会福祉法人糸島市社会福祉協議会苦情解決第三者委員名簿

任期 令和7年6月1日から令和9年5月31日まで

氏 名	住所及び連絡先	役職等
市丸 健太郎	092-836-6226	弁護士
相田 成子	092-327-0829	元・民生児童委員
牧 洋	090-3986-3706	人権擁護委員

(3) 行政機関その他苦情受付機関

糸島市役所 介護・高齢者支援課	所在地 糸島市前原西一丁目1番1号 電話番号／323-1111 F A X／321-1139 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
福岡市西区役所 福祉・介護保険課	所在地 福岡市西区姪浜町957番地の10 電話番号／881-2131 F A X／881-5099 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
福岡県国民健康保険 団体連合会	所在地 福岡市博多区吉塚本町13番47号 電話番号／642-7859 F A X／642-7857 受付時間 午前8時30分～午後5時

14 第三者評価の実施状況

本会では提供するサービスの第三者評価については実施していません。

令和 年 月 日

訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

所在地 福岡県糸島市潤1丁目22番1号
糸島市健康福祉センターあごら内

名 称 糸島市社会福祉協議会ヘルパーステーション 印

説明者 氏 名 印

私は、契約書および本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受け同意しました。

利用者

住 所

氏 名 印又は直筆

代理人

(このサービス利用における判断を本人に代わって行う人)

住 所

氏 名 印又は直筆