

都条例第三十三条3項 対応(運営規程の概要等の重要事項等の掲示) 訪問介護

(2025年1月1日現在)

©禁複製 (株)ヘルプメイト

1. サービスをご利用になる上で前提となる基本的なお願い

介護・福祉サービスは、その効果的な支援や運営のために情報の発信元や内容を整理・保存し経過等を追加するなど随時これを更新しながら進められるものです。情報の授受による連携が有ってこそ成立するため、利用者(代理人)は事業者のプライバシーポリシーを確認し、必要な情報を提供して頂くこと・利用者情報の取扱いを承諾して頂くことが原則です。更に、家族等の関わりについてサービス連携を望まない場合を除き、家族等の情報の取扱いについて家族の代表者に承諾して頂くことが、都条例等に基づく各自治体指針になって居りますので、利用者(代理人)から依頼して頂く必要があります。

2. 事業者の概要

法人名: 株式会社ヘルプメイト 法人種別: 普通法人 本社所在地: 練馬区 関町北 4-2-12		事業所名	ヘルプメイト関町訪問介護部	ヘルプメイト井草
		電話番号	03-3928-0099	03-5903-8691
		所在地	練馬区 関町北 4-2-12	杉並区 井草 3-2-4 レヂオンス井荻 303
		事業所番号	1372000842	1371503960
		通常のサービス提供地域	西東京市・練馬区・中野区 武蔵野市・杉並区	練馬区・杉並区・中野区
職種	職務内容	資格等	勤務形態	員数下限
各事業所従業員	管理者	従業者・利用者・関係機関の把握、指揮・管理等	介護福祉士+他	常勤・サ責兼任
	サービス提供責任者	サービス申込対応、相談、状況調査、計画作成、調整、手配、技術指導等	介護福祉士	常勤・指定居宅介護等兼任
	訪問介護員等	サービスの提供・記録、関連する状況報告等	介護福祉士 実務者研修修了(相当) 初任者研修修了(相当)	(各種) (常勤換算) 2.5
	事務・経理・庶務	書類の作成・処理・保管、入出金管理、資産評価、一連の経理処理等	-	本店常勤・法人業務兼任
法人が運営する事業所の種類[数]	介護保険		障害者総合支援 または 児童福祉	その他
	居宅介護支援 [1]		特定相談支援・障害児相談支援 [1]	その他の自治体事業受託業務 [2] 自費請負 [2]
	訪問介護 [2]		居宅介護・重度訪問介護・同行援護 [2]	
	自治体-訪問(型)サービス [2]		自治体-移動支援 [2]	

3. サービスの概要と方針

- ・ホームヘルパーがご自宅を訪問し、制度の趣旨と規定に基づいた 身体介護 や 生活援助 を行ないます。
 - 身体介護中心のサービス: 食事、入浴、排泄、衣類着脱、起床就寝、洗顔、歯磨き、服薬等 生活動作の介助、通院/外出時の移動や付添の介助
 - 生活援助(中心)のサービス: 居住部分の掃除、洗濯、生活必需品買物、一般食の調理/準備、薬取り、衣類整理/補修、ベッドメイク、ゴミ出し等 日常家事の代行
- ・能力に応じ可能な限り居宅で自立して生活できる様、利用者の心身状況・環境等に応じ、意志や人格を尊重しつつサービスが効果的に提供される様に配慮します。他事業者等との綿密な連携への協力が得られる中で、合理的サービスを目指します。
- ・サービスの提供に伴って事故が発生した場合は、速やかに保険者/利用者の関係者への連絡その他必要な措置を講じます。

4. サービス利用のためのご案内 (ご不明な点は何でもお尋ねください。)

- ・事業所営業時間帯 9:00 ~ 18:00 (土・日・祝・年末年始を除く)
- ・サービス提供時間帯 6:00 ~ 22:00 (定休日は規定していません)
- ・用具/光熱水/消耗品/電話等 利用者(宅)のものを使用(サービス内容は訪問時の状況に依存)
- ・利用者本人不在のサービス 制度の規定により このサービスとしては適用することはできません
- ・留守宅へのサービス従事者入室 如何なる場合も不可
- ・生活援助中心のサービスの回数 統計的な通常回数と乖離する場合、自治体に促され内容を是正する必要が生じます
- ・サービス従事者の変更(利用者から) ... 当該地区担当者待機時に受付可(訪問時間変更による場合あり)
- ・サービス従事者の変更(事業者から) ... 行う場合あり(諸事情により事前連絡の上、代替者が実施)
- ・制度サービス適用外への対応/連携 ... 自費請負にて可能な場合あり(救急車への同乗等)
- ・入院時の利用者の連絡義務 ご入院時は、担当ケア・マネジャーの氏名等を入院先へ伝えて頂く事となっています
- ・感染症の蔓延が懸念される時の対応 ... 感染の拡大防止の観点から、職員の訪問を取り止めさせて頂く場合があります
- ・情報の記録/作成/配付/管理等 コンピューター・情報通信等の技術を活用する場合があります
- ・福祉サービス第三者評価 本サービスの運営継続に当たっては採択して居りません

5. 権利擁護への対応

虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、従業者の関与に関わらず業務に伴い厚生労働省の言う高齢者への虐待(注)を感知した場合は(確証を得ずとも通報することとなる)当該自治体の調査・判断等に協力します。サービスが継続となる場合は、被害防止など方針を協議します。

※高齢者への虐待： 暴行・拘束、 養護の放棄、 暴言・拒絶、 猥せつ行為・その強要、 財産の不当処分・搾取 等

6. 介護サービス従業者等に対するハラスメント防止対策（厚生労働省令）

信頼関係の下に安全安心な環境でのサービス提供を可能とする為、従業者へのハラスメントは固くお断り致します。下記行為等の従業者からの訴えに基づき確認・調査が行われた結果、サービス中断・契約解除・更に重い対応 等に繋がる場合があります。

- ・身体的な力を使った危害 等(回避できた場合を含む)
- ・言葉や態度による人格や尊厳の傷つけやおとしめ 等
- ・好意的態度の要求／意に副わない性的誘い掛け／性的嫌がらせ 等
- ・個人情報(住所・電話番号・メールアドレス・家族構成・その他)の 執拗な探求／他言／ネット書込み 等
- ・ストーカー／つきまとい／私的関係の要求 等

7. 免責事項

サービス従事者としての次の様な対処・事態等は、事業者の責めに帰すべき事由としません。

- ・利用者の 其の時々々の心身の状況を勘案し配慮したが、提案／助言等を聞き入れて貰えなかった、
- ・利用者本人が行ない難くなっている日常生活行為について鋭意 確認／協力／代行 する中、利用者(宅)の物品や構造物等について、耐久性劣化や過失 の程度に関わらず、その 破損／変形／変色／機能不全 等が発生した、
- ・利用者の 急な異変／不用意な行動／自傷行為等に直面し、咄嗟の対処に力が及ばなかった、
- ・人為や災害による自身への危害を回避すべく、利用者の安全確保のために身を挺することは出来なかった、
- ・ケアプランから外れる(=当該自治体未承認の)行動制限(装着・器具・隔離 等)を発見し、利用者の心身状況の確認／連絡／記録 を行なったが、見守り可能時間内に引継ぎが叶わず、拘束を承認レベルまで戻した状態のまま退去せざるを得なかった、
- ・利用者やその家族等に切望され、人道的見地から痰の吸引等特定行為を行なった、

等。従いましてこれ等の経緯に纏わる場合、その当事者や関係者の心身の損傷や異変、失踪、器物の汚損、対処の過程で生じた器物の損壊 等、損害については事業者による賠償は行われないものとします。

8. 各種料金等

- (1)制度サービス利用負担額の把握 ※(現行)利用料等説明書 を ご参照ください。
- (2)制度サービス適用外分の利用料等(自費) ※別途、案内書／請負に関する説明書 あり。
- (3)交通費(実費) ※通常のサービス提供地域の介護保険被保険者証記載住所への職員訪問分は、事業者は請求しません。
- (4)キャンセル料

サービス実施予定前日の18時までに利用中止の連絡が無い場合、キャンセル料：訪問予定1回につき¥1,500＋税

■ケアプランとサービスの提供実績とに基づき計算されたご負担額／その他の発生した料金を、同時にご請求させていただきます。

9. 各種対応窓口

■サービスに関する相談・苦情等

- ・事業者(当該サービス) 関町 相談・苦情対応担当 塩谷廣子(管理者) 03-3928-0099 (9:00～17:45)
- ・ " 井草 相談・苦情対応担当 高橋あや子(管理者) 03-5903-8691 (9:00～17:45)
- ・担当ケア・マネジャー(全般) ※当該居宅介護支援事業所の重要事項説明書等を参照
- ・利用者住所を管轄する地域包括支援センター(全般) ※当該自治体制度利用手引書等を参照(別途一覧表ご用意あり)
- ・当該自治体(意見、要望 等) 杉並区 保健福祉サービス苦情調整委員 03-3312-2111 (内 3086)
- ・ " 練馬区 保健福祉サービス苦情調整委員 03-3993-1344 (8:30～17:00)
- ・ " 中野区 福祉サービス苦情調整委員 03-3228-8757
- ・ " 西東京市 健康福祉部高齢者支援課相談受付係 042-439-4425 (8:30～17:00)
- ・ " 武蔵野市 高齢者支援課サービス相談調整専門員 0422-60-2525
- ・制度(サービスの範囲 等) 東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 03-6238-0177 (9:00～17:00)

■高齢者虐待の通報・相談等

サービス従業者による虐待の場合			養護者による虐待の場合
杉並区	保健福祉部介護保険課事業者係	03-3312-2111 (内線 1337)	利用者住所を担当する 地域包括支援センター
練馬区	石神井福祉事務所高齢者支援係	03-5393-2818	
中野区	健康福祉部福祉推進課高齢者専門相談係	03-3228-8951	
西東京市	健康福祉部高齢者支援課相談受付係	042-464-1311 (内線 12326)	
武蔵野市	健康福祉部高齢者支援課介護保険係	0422-60-1925	