

# 訪問介護サービスについて

訪問介護とは？

ご利用の前に..

出来ないことは..

ご注意



株式会社 しき彩

# 訪問介護（ホームヘルプ）とは

訪問介護は、利用者が可能な限り自宅で自立した日常生活を送ることができるよう、訪問介護員（ヘルパー）が利用者の自宅を訪問し、食事・排泄・入浴などの介護（身体介護）や、掃除・洗濯・買物・調理などの生活の支援（生活援助）をします。



（厚生労働省）

訪問介護員（ヘルパー）は税金や保険料で運営している公的サービスです。  
株式会社しき彩は、お客様の自立支援を第一に、住み慣れた自宅でご自分らしい生活を営めるよう支援させていただきます。

## ○介護保険法（平成九年法律第百二十三号）

### （目的）

第1条 この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、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、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため、国民の共同連帯の理念に基づき介護保険制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

### （介護保険）

第2条 介護保険は、被保険者の要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）に関し、必要な保険給付を行うものとする。

2. 前項の保険給付は、要介護状態等の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療との連携に十分配慮して行われなければならない。

3. 第一項の保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われなければならない。

4. 第一項の保険給付の内容及び水準は、被保険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に配慮されなければならない。

第4条 国民は、自ら要介護状態となることを予防するため、加齢に伴って生ずる心身の変化を自覚して常に健康の保持増進に努めるとともに、要介護状態となった場合においても、進んでリハビリテーションその他の適切な保健医療サービス及び福祉サービスを利用することにより、その有する能力の維持向上に努めるものとする。

2. 国民は、共同連帯の理念に基づき、介護保険事業に要する費用を公平に負担するものとする。



## 訪問介護における自立支援の考え

訪問介護員（ヘルパー）は、お客様が未永く、住み慣れた我が家で自立した生活が送れるよう、お客様が今出来ておられる家事等はそのまま続けていただき、出来なくなった部分をご支援させていただきます。訪問介護員（ヘルパー）が何でもしてしまうと、お客様の運動機能の低下や、認知症を悪化させてしまう恐れがあるためです。



## ご利用の前に・・・

ヘルパー = **家政婦** ではありません。

訪問介護は、40歳以上の国民が介護保険料として支払っている税金をもとに運営している介護保険制度に準ずる福祉サービス、ということをご理解ください。

ヘルパーは、介護福祉士等を代表とした資格を保有し、お客様のご自宅で自立した生活を支えるべく、自立支援という専門性をもってサービスを行います。

ヘルパーは、調理や掃除などの生活援助、入浴やトイレ介助などの身体介護を手段に、お客様の心身の状況、生活環境、ご不安に思われていることを把握し、適切にケアマネジャー等の関係機関へ報告することで情報の共有を行います。

ヘルパーのサービスを受けるに当たっては、介護保険制度により定められているルールがあることをご理解ください。

# 訪問介護の**適正**なご利用のために

## 不適正な事例について

※平成12年3月1日厚生労働省通達 老企第36号より

生活援助の内容に含まれない行為

1. 商品の販売や農作業等盛業の援助的な行為
2. 直接本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

「2. 直接本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為」に該当するもの

### A. 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または家族が行うことが適切であると判断される行為

- a. 利用者以外のものにかかる洗濯・調理・買物・布団干し
- b. 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- c. 来客の応接
- d. 自家用車の洗車・清掃

(注) 家事援助については、同居の家族等がある場合には、当該家族等の障害、疾病の理由により、当該家族が家事を行うことが困難であることが訪問介護費の算定の条件とされており、上記のような取り扱いとなる

### B. 日常生活の援助に該当しない行為

1. 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

- a. 草むしり
- b. 花木の水やり
- c. 犬の散歩等ペットの世話

2. 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- a. 家具・電気製品の移動、修繕、模様替え
- b. 大掃除、窓のガラス拭き、床のワックスがけ
- c. 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- d. 植木の剪定等の園芸
- e. 正月、節句等の為に特別な手間をかけて行う調理等

(注) 上記の行為は介護保険給付の対象としては不適切であるが、利用者の状況によっては必要なサービス行為である場合があるので、市町村の実施する軽度生活支援事業・配食サービス等の生活支援サービス・シルバー人材センター、NPOなどの住民参加型福祉サービス、ボランティア等によるサービス等の有効な活用が必要である。



## 訪問介護の適正なご利用のために

### 医療行為にあたる行為は出来ません

ヘルパーは医療行為や療養上の世話・診療上の補助は出来ません。

例) 注射、褥瘡(床ずれ)の処置

摘便、巻き爪など変形した爪の爪切り

医師の処方によらない医薬品の使用の介助

※ ご家族がされている医療行為でもヘルパーは出来ません。

### 医療行為にあたらぬ行為

- ① 体温測定(水銀体温計・電子体温計による腋下の体温計測または耳式電子体温計)
- ② 血圧測定(自動血圧測定器による計測)
- ③ パルスオキシメーターの装着(新生児・入院治療が必要な方を除く)
- ④ 軽微な傷の手当(軽い切り傷、擦り傷、軽い火傷の処置)
- ⑤ 爪切り(巻き爪は不可)
- ⑥ 耳垢除去(耳垢塞栓の除去を除く)
- ⑦ ストマ装置のパウチにたまった排泄物の廃棄(パウチの取り替えを除く)
- ⑧ 自己導尿の補助(カテーテルの準備、体位の保持)
- ⑨ 市販のデスポーザブルグリセリン浣腸器を用いた浣腸
- ⑩ 容態が安定している・医師や看護職員の連続的な容態の経過観察が必要ない・誤嚥の可能性や肛門からの出血の可能性がない等の3条件を満たしている場合に対応出来ます。  
軟膏塗布(褥瘡の処置を除く)、湿布貼付、点眼(目薬)、一包化された内服薬の内服、座薬挿入、鼻腔粘膜への薬剤噴霧の介助

### 一定の条件下で出来る医療行為

医師の指示等一定の条件下で、ヘルパーも「たんの吸引」「胃ろう」等が実施出来ます。

一定の条件とは

所定の研修受講、従業者の認定、実施事業所としての登録が必要となります。

※株式会社しき彩では対応していませんので、必要の際はケアマネジャーへご相談ください。

## ヘルパーが**出来ない**こと

**直接本人**の援助に**該当しない**行為は出来ません。

介護保険制度上、  
原則として介護保険を申請され、  
当事業所と契約された**お客様にのみ**  
サービスが行えます。

※ お客様**以外**のご家族様へのサービスは、  
制度上不適切とされ、対応出来ません。  
ご理解をお願いします。

例) お客様の居室の掃除 等

○ **出来ます。**

お客様**以外**のご家族の居室の掃除 等

× **出来ません。**

例) お客様分の買物・調理 等

○ **出来ます。**

例) お客様**以外**のご家族の分の買物・調理 等

× **出来ません。**

例) お客様とご家族の**共有スペース**の掃除、または**共有**する買物・調理 等

△ **条件次第**では**出来ます。**

### 条件とは

家族等が障害、疾病のため家事を行うことが困難な場合で、ケアマネジャー等が開くサービス担当者会議等で検討され、必要と判断された場合もしくは有料サービスのご契約者様、となっています。



## ヘルパーが**出来ない**こと

### 大掃除・模様替え・窓のガラス拭き 他

「**日常生活の援助**」に該当せず、日常的に行われる家事の範囲を超える行為に当たりますので出来ません。

#### ※ 「**日常生活の援助**」とは・・・

お客様の日々の生活において必要な援助を指します。

大掃除・模様替え・ガラス拭き等は、「**日常生活の援助**」には該当しないとされています。

ご理解をお願いします。

### その他

#### 「**日常生活の援助**」に入らない行為

- ① 草むしり
- ② 花木の水やり
- ③ 仏壇の掃除
- ④ 犬の散歩等ペットの世話
- ⑤ 家具・電気製品の買物や移動、修繕
- ⑥ 電気の傘の掃除、換気扇の掃除、床のワックスがけ
- ⑦ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り、障子の貼り替え
- ⑧ 植木の剪定等の園芸
- ⑨ 正月・節句等の為の特別な手間をかけておこなう調理

注) 「**日常生活の援助**」に入らない行為はこの限りではございません。上記以外の内容については、担当者へご相談ください。

## 訪問介護ご利用上のご注意

お客様にご理解いただきたい事例についてご説明させていただきます。

ヘルパーが記入する「**実施記録**」ですが、記録もサービス時間に含まれます。

実施記録とは、訪問時のお客様のご様子や日々の変化、その日に行ったサービス内容等を記録し保管しておくものです。サービスを行った証明にもなります。介護保険制度上では記録時間はサービスの時間に含まれるとされています。ご理解ください。

ヘルパーへの**おもてなし**は必要ありません。

ヘルパーへの飲食等のお心遣いやおもてなし、お中元やお歳暮等の贈答は必要ございません。お客様におかれましては、どうかお気遣いなくサービスをご利用いただきますようお願いいたします。

また、感染症防止の観点からもご理解ください。

**キャンセル**はお早めにご連絡ください。

予定されているサービスをキャンセルされる場合は、お早めにご連絡をお願いいたします。前日の17:30までご連絡いただけない場合は、緊急的な病院受診、救急搬送、災害等を除いて**キャンセル料**が発生いたしますので、ご注意ください。

ヘルパーは預金通帳・カード類はお預かり出来ません。

ヘルパーは、お客様から預金通帳やカードをお預かりして、預貯金の引き出しや入金をする事は出来ません。

ただし、お客様と一緒に銀行等へ行き、上記の内容を行うことは可能です。

※ その際は、お客様ご本人に手続きをしていただきます。



ヘルパーの車にはお客様を乗せることは出来ません。

ヘルパーの車にお客様を乗せて買物や目的地にお送りすることは認められていません。ヘルパーと一緒に買物等に行く場合は、公共交通機関（タクシー、バス）をご利用ください。

※ 介護タクシーは私達の事業（訪問介護）と同業種になり、重複して介護タクシーとヘルパーをご利用される場合は、介護タクシーかヘルパーのいずれかの利用料が10割の金額となります。詳しくは担当者からご説明いたします。

ヘルパーの不注意で物品を壊してしまった場合。

ヘルパーはご自宅の器具を使って掃除や調理等を行います。十分に注意していても不注意により破損させてしまう場合があります。そういった場合はどうやって破損したのかをしっかりと確認させていただいた上で、保険等を使い賠償させていただきます。ただし、経年劣化により古くなっている物については賠償出来ません。ご理解をお願いいたします。

ヘルパーの訪問中はペットを繋いでおいていただくか別の部屋に移動していただくようご配慮をお願いいたします。

全国の訪問介護事業所でヘルパーがペットの犬に噛まれるなどの事例が挙がっております。お客様にとっては家族のように大事な存在だとは思いますが、ペットにとってはヘルパーは見慣れない来訪者です。どんなに大人しいペットでも家族を守ろうとして噛もうとする可能性は十分考えられます。

また、ヘルパーの中には動物アレルギーを持つ者もおりますことから、ご配慮をお願いいたします。

タバコの受動喫煙に対し、ご配慮、ご協力をお願いいたします。

① サービス提供時間中は喫煙をお控えください。

受動喫煙により非喫煙者への肺がんや脳卒中などのリスクも高まると言われています。令和2年4月より施行されました改正健康増進法に「受動喫煙対策」として「望まない受動喫煙の防止」が強く打ち出されています。

サービス中の喫煙は、ヘルパーの健康およびサービスに支障が出ますのでお控えください。

※電子タバコもお控えください。

② サービス提供中は換気を行います。

タバコの煙は洋服や壁、カーテン、家具にニオイや有害物質として付着し、それを非喫煙者が吸い込むことを残留受動喫煙と言います。タバコに限らずウイルスや湿気、シックハウス症候群対策にもなるため、お客様、ヘルパーの健康の為にサービス中は窓を開けて換気をさせていただきます。

買物支援ではアルコール、タバコ、市販薬は購入出来ません。

ヘルパーの支援の一つが生活援助の中の買物支援ですが、日常生活上において必要最低限の買物になります。よって、お酒、タバコ等は嗜好品とみなし、ヘルパーが購入することは出来ません。

市販薬には明確な規定はありませんが、病院の処方薬と市販薬の飲み合わせにより重篤な状況を招く可能性もあることから、一般的には不適切とされています。当事業所においても購入は出来ないことになっております。ご理解をお願いいたします。

買物支援で行ける店舗の範囲は時間内に行ける所までです。

ヘルパーが行う買物支援で行くことの出来る店舗の範囲は、お近くの店舗とさせていただきます。もしお客様の求める商品が店舗になかった場合は、代替品の購入を依頼していただくか、マーケットにお取り寄せを依頼していただくなどを考慮していただけますようお願いいたします。

※ 店舗によっては配達サービスもしておりますのでご活用をお願いいたします。

買物支援の際に、ヘルパーが料金を立て替えることは出来ません。

ヘルパーは必ず、お客様宅を訪問し買物の有無を尋ね、代金をお預かりしてから買物代行に向かいます。

訪問前に買物に行き、ヘルパーが代金を立て替え、購入してからご自宅に訪問することは出来ません。ご理解をお願いいたします。

※ 例外として、ご自宅から店舗までの距離がある場合、前回訪問時あるいは事前の電話等により、お客様から購入すべき商品を確認した上で、先に店舗に向かい商品を購入したのち、お客様宅へ訪問することが出来ます。



ヘルパーが**持てる量の買物**をお願いします。

ヘルパーは一人ひとり移動方法が違います。車やバイクのヘルパーもいれば自転車や徒歩で移動する者もいます。事故の原因になるような大量もしくは重量のある買物は出来ません。お客様の良識のあるご判断をお願いいたします。

ヘルパーは**プロの清掃業者**ではありません。

ヘルパーがお客様宅で行う掃除支援は「日常生活の援助」になります。大掃除や窓拭き等はこの「日常生活の援助」には該当しないことは前項でも触れましたが、その他、プロの清掃業者が行うようなコンロの油汚れをキレイに取り除く、冷蔵庫の中身を出して隅々までキレイに拭く、床にワックスをかけたり、特殊な洗剤で磨くなどの専門的な掃除も介護保険上出来ません。

※ 当社で行っている有料サービスでは「日常生活の援助」に当たらない部分について支援出来ませんが、それでもヘルパーはプロの清掃業者ではありません。本格的な清掃をご希望される場合は、専門の清掃業者のご活用をお勧めします。

ヘルパーが掃除で使う掃除道具はお客様宅の物を使用させていただきます。

掃除に使う掃除道具はお客様宅にある物を使用させていただきます。ご自身で掃除道具を揃えることが難しい場合は、買物サービスでヘルパーが買物代行して準備することも可能です。

※ 雑巾がけはヘルパーにとっても腰に負担が大きいこともあり、クイックルワイパー等の購入をご検討いただきますと幸いです。

**ペット**関連（糞尿、エサ等）の掃除または世話は出来ません。

介護保険上、ペットの世話またはペットが起因による清掃は支援内容には含まれておりません。ペットの毛が抜けて、絨毯についている場合には掃除機と一緒に掃除することはあっても、基本ペット関連の掃除（ペット用トイレシートの交換、ペットがこぼしたエサ周り、コロコロで絨毯についたペットの毛取り等）はすることが出来ません。

また、糞尿の処理、エサやりも出来ません。ご理解をお願いいたします。

ヘルパーは車の洗車、庭の草取り、花木の水やり、植木の剪定等は出来ません。

車の洗車、車の内部清掃、庭の草取り、花木の水やり、植木の剪定等は「日常生活の援助」には含まれません。ご家族もしくは専門業者のご利用をお願いいたします。

※ 当事業所が行う有料サービスを利用して行うことは出来ませんが、介護保険制度上のサービスが主である為、その時点での状況によってはお受け出来ない可能性もあります。その際は、専門業者以外にも市町村で実施しているシルバー人材センター等がありますので、担当のケアマネジャーへご相談ください。

ゴミの分別は各自治体のルールを守らせていただきます。

お客様には分別のご協力をお願いいたします。

ヘルパーは、お客様がゴミを捨てに行くのが困難な場合は、ゴミ出しも行います。その際、ゴミの分別は各自治体で決まっている曜日や方法でしか出せません。お客様におかれましては、日頃からゴミの分別のご協力をお願いいたします。

※ ヘルパーはお客様のゴミを持ち帰ることは出来ません。

ヘルパーはプロの調理師ではありません。

ヘルパーがお客様宅で行う調理支援は、一般家庭における「日々の家庭料理レベル」の支援になります。手間のかかる調理や多国籍料理等は「日々の家庭料理」には該当せず、また正月・節句等の為の特別な手間をかけて行う調理（おせち等）等の行事食も該当いたしません。

※ よくある事例

調理におけるお客様の常識と、訪問するヘルパーの常識が違う場合があります。

例) 調味料や調理手順など

ご自身の好みや調理法はヘルパーにしっかりお伝えください。

ヘルパーは栄養士ではありません。

ヘルパーは栄養のプロではありません。塩分を抑えるといった簡単な減塩食は出来ますが、栄養士のようにカロリー計算や綿密な栄養管理が必要な食事作りは出来ません。

※ ただし、管理栄養士等による訪問管理栄養指導により、在宅におけるヘルパーへの栄養指導がある場合は可能です。



ヘルパーが**時間内**に作れる調理数でお願いします。

ヘルパーの滞在時間には限りがあります。その為、調理の品数も、メニューによっては1品程度になる可能性も十分にあります。

また、サービス時間内には、後片付けや記録も含まれますことをご理解ください。

お客様には、ヘルパーが決められた時間内にサービスが終了できるメニューを考慮していただきますようご理解とご協力をお願いいたします。

**消費期限切れ**の食材・調味料を使っの調理は出来ません。

消費期限切れの食材・調味料等について、「まだ使える」「そのくらいなら大丈夫」とお話しされるお客様もおられます。衛生管理・責任問題上、消費期限切れの食材・調味料を使った調理は、感染症や食中毒の防止の観点から、お客様の健康をお守りする為にもお断りさせていただきます。

また、冷蔵庫内に消費期限切れの食材や、期限内であっても傷んでしまった食材などについては、お客様にご確認していただいた上で、廃棄させていただくこともあります。

お元気にお過ごしいただきたい、という私達の想いを、どうぞご理解ください。



訪問介護の**適正**なご利用のために

## “伴(とも)におこなう”について

ヘルパーが来ることになって「掃除や調理をしてもらって楽になった」と思われることがあるかもしれません。

お客様の個別の状況(家事をする能力が著しく低下しているが、住み慣れた我が家で生活を続けたい等)によっては適正なご利用方法と言えますが…  
少しでもお客様の**残存能力**(例えば、調理自体は難しいが、野菜を切ったりなどの下ごしらえは可能。掃除機をかけるのは難しいが、座って雑巾がけは可能等)を**維持**すること、お客様の身体機能・認知機能の維持に繋がり、住み慣れた我が家で生活を続けられることに繋がります。

逆を言えば、ヘルパーが何でもしてしまうことは、お客様が生活をしていく上での大切な機会(体を動かす、考える)を**阻害する可能性**があるということです。その為、ご自身では出来ない部分をヘルパーのいる時間内に**安全に見守られながら**、今までされてきた家事を**一緒におこなうことの重要性**はとても高く、ヘルパーにおいても**専門性が発揮**出来る状況になります。

お客様におかれましては、以上の理由を持ちまして

ヘルパーと

“伴(とも)におこなう”

ことの重要性をご理解ください。



訪問介護の**適正**なご利用のために

## “セクハラ・パワハラ”について

“株式会社しき彩ではヘルパーの  
働きやすい環境づくりを推進しています。”

### セクハラ・パワハラについて

ヘルパーは、その仕事内容の特性上、お客様のご自宅で行われる為、第三者には見え辛く、**色々なハラスメント**が起きやすい状況にあります。

お客様の生活や尊厳、またはお客様を様々な虐待から守る権利擁護の観点からも法令を遵守しております。

株式会社しき彩では、お客様に対する福祉従事者の虐待はもちろんのこと、ヘルパーの働きやすい環境を守り推進していくためにも、ヘルパーに対するセクハラ・パワハラ等につきましては

### 「ハラスメントは絶対に許されない行為です」

という姿勢で対応させていただきますこと、ご理解とご了承をお願いいたします。

ハラスメントの報告がありましたら、当社で事実確認をした上で関係機関と協議し解約（サービスの終了）の手続きを開始させていただくこともあります。また、被害状況によっては警察に通報することもありますこと、ご理解をお願い申し上げます。

## “災害時の対応”について

### “災害時の訪問介護の利用についてお願い”

#### 災害（台風、大雨、地震 等）時について

災害の状況によってはヘルパーの訪問に影響する可能性も十分に考えられます。その日担当するヘルパーが**訪問出来ない、サービスの時間に間に合わない**等、場合によっては**訪問日を変更**していただく可能性がある、ということをご理解ください。

訪問介護の**適正**なご利用のために

## “感染症等の対応”について

“お客様・ヘルパーの

**命**を守るため、ご**協力**をお願いします。”

### 感染症**流行時**の訪問および**感染症予防**について

- ① ヘルパーは、感染症流行時には毎日検温し、異常がなかった場合に訪問しています。お互いの感染症予防の為、お客様におかれましても検温の実施をお願いいたします。
- ② ヘルパーは、感染症等をお客様宅に持ち込むことを防ぐ為、訪問前に消毒を実施しています。マスクをし、訪問時は洗面所をお借りして、手洗い・手指消毒を行い、サービス終了時にも、手洗い・手指消毒を行います。お客様におかれましても、出来る限りの予防対策をお願いいたします。
- ③ ヘルパーが体調不良の際は、お休みさせていただくことも十分考えられます。感染症を広げない為でもありますが、その際はヘルパーの変更、時間変更、曜日変更をお願いする場合もあります。
- ④ お客様が体調不良の際は、事務所かケアマネジャーへの連絡をお願いいたします。その際はサービス時間の短縮、最後の訪問、ヘルパーの交代などの対策を行うことがあります。

ケアセンターしき彩

〒010-0802

秋田市外旭川字三後田140番地

018-853-6336