

【介護予防・日常生活支援総合事業】
訪問介護相当サービス
重要事項説明書（山口市）



2025 年 9 月 1 日作成

この「重要事項説明書」は、利用者の介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業（訪問介護相当サービス）の契約にあたって、利用者やご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解していただきたいことを説明したものです。

1 当事業所の概要

（１）事業所の所在地等

事業所名	24 時間介護サービスまごころ
事業所所在地	山口県山口市大内長野字鍛冶屋 208 番地
指定事業所番号	3 5 7 0 3 0 1 5 5 0
開設年月日	2008 年 5 月 1 日
連絡先	TEL 083-927-8170 管理者：原田伸司 FAX 083-902-8775
営業日・営業時間	サービス提供：365 日 24 時間（ケアプランに基づく） サービス受付：月～金 9 時 00 分～18 時 00 分 （祝祭日、年末年始（12/31～1/3）を除く） 上記のサービス受付時間の他、転送携帯等より 24 時間連絡が可能な体制とします。
通常の事業の実施地域	山口市内 ただし、当該地域以外の地域に居住する被保険者に対し、サービスの提供を行うことを妨げるものではありません。

2 訪問介護相当サービス計画に基づき、 提供するサービスの内容について

身体介護

ホームヘルパーが

- ①利用者の身体に直接接触して行う介助
- ②介助に必要な準備及び後かたづけ
- ③利用者が日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助や専門的な援助を行います。

※サービスの内容は変更することができます。

起床介助・身体整容



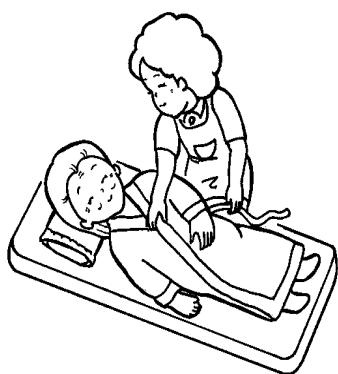
就寝介助



排泄介助



衣服の着脱



身体の清拭・洗髪



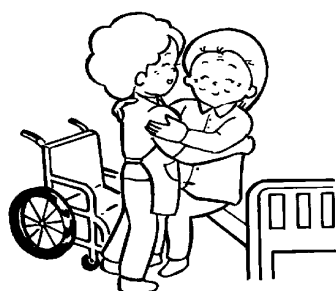
入浴介助



服薬介助



移乗・移動介助



通院・外出介助



生活援助

掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助であり、利用者が単身のため、又は家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるものをいいます。

また、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、利用者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。※サービスの内容は変更することができます。

掃除・ごみ出し



洗濯



調理



ベッドメイク



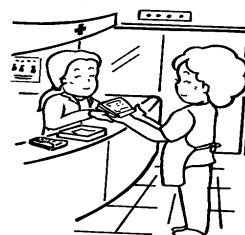
衣服の整理
被服の補修



買い物



薬の受け取り



◎次のサービスは（原則として）介護保険では提供できません。



利用者本人以外の洗濯・調理
買い物・布団干し



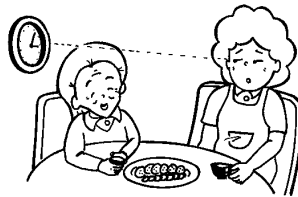
園芸（植木の剪定など）



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、食事の手配など）



話し相手のみ・留守番



自家用車の洗車・清掃



草むしり



室内外
家屋の修理
ペンキ塗り

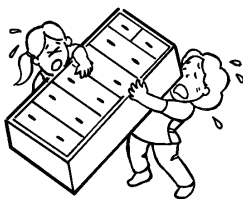


花木の水やり



ペットの世話
（犬の散歩など）

家具・電気器具等の移動、
修繕、模様替え



特別な手間をかけて
行う料理
（おせち料理など）



窓のガラス磨き
大掃除
床のワックスがけ



◎サービスご利用時のお願い

- (1) 贈り物、お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- (2) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置、職員の写真・動画を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- (4) ハラスメント行為（職員に対して暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷）などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (5) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。

ホームヘルパーに頼めないこと

【金銭などの取り扱いについて】



○買い物援助時の現金の預かり

- ①小額（1万円以内）でお預けください。
- ②買い物リストに相当するであろう妥当な金額のみをお預けください。
- ③財布ごとお預けすることはできません。
- ④買い物援助後、購入した品物とおつり（1円単位まで）を必ずヘルパーと一緒に確認してください。
- ⑤本人様もしくはご家族に確認のサインまたは捺印をお願いします。
（サービス提供記録又は金銭出納帳に「預り金額」「使用金額」「おつり（残金）」を記入致します。）

○ 預貯金の引き出し、預け入れ、振込みなどの代行

金融機関などでの支払い、振込み、現金引き出しの代行を頼むことはできません。（例…本人様もしくはご家族から、直接金融機関に連絡をとっていただき、金融機関にて自宅まで出向いてもらうなど対処）

○ 通帳・印鑑などの財産管理

ホームヘルパーに通帳・銀行の印鑑・キャッシュカード（暗証番号を伝えることも含む）をお預けすることはできません。

通帳・印鑑などの財産、不動産などの管理を頼むことはできません。
（ヘルパーに触らせることもご遠慮願います。）

× ヘルパーができないこと ×

◆身体介護◆

<排泄介助>

- ・ 摘便、浣腸
- ・ 膀胱洗浄
- ・ 人工肛門等の交換
- ・ 排尿カテーテルの洗浄、消毒

<外出介助>

- ・ 院内介助
- ・ ヘルパーが運転する車を使った外出

<食事介助>

- ・ チューブ、カテーテルの挿入
- ・ 経管栄養注入

<その他>

- ・ 散髪、髭剃り
- ・ 巻爪など変形した爪の爪切り
- ・ 床ずれ処置
- ・ 軟膏等の塗布
- ・ 座薬の挿入
- ・ 医療行為に類似するサービス
- ・ 服薬確認以外の薬に関する管理
- ・ 入院中、入退院時の付き添い
- ・ リハビリ、マッサージ
- ・ 見守り

◆生活援助◆

<調理>

- ・ ご利用者様本人以外の分の調理
- ・ 手の込んだ調理
- ・ 治療食等の調理
- ・ 正月や節句等の特別な季節料理

<掃除>

- ・ ご利用者様本人以外が使用する場所の掃除
- ・ 普段使わない場所の掃除
- ・ 大掃除、大きな家具等の移動、模様替え
- ・ 庭掃除、草取り、植木や草花の手入れ
- ・ 自家用車の洗車、清掃

<洗濯>

- ・ ご利用者様本人以外の方の洗濯
- ・ 家庭用洗濯機で洗えない物（ドライ品等）

<寝具の整頓>

- ・ ご利用者様本人以外の方の寝具に関わる事

<買い物>

- ・ ご利用者様本人以外の方が使用する物
- ・ お歳暮等の贈答品

<その他>

- ・ 屋内外の大工仕事
- ・ ペットの世話
- ・ 各種支払いや年金等の金銭及び財産管理
- ・ 金銭の貸し借り
- ・ 来客の応対
- ・ 年賀状等の季節状や案内状書き
- ・ 公共機関や公文書等への代理人行為
- ・

【ご注意ください】

- ◆ヘルパー等に対して、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- ◆時間の長短に関わらず、ご利用者様本人がご不在の場合のサービス提供はできません。
- ◆ヘルパーにできないことを依頼された場合は、自費発生の対象になる場合があります。
- ◆プラン以外の日に、ヘルパーへ個人的にサービス提供を依頼することはできません。
- ◆担当ケアマネジャーの介護計画にプランがある場合、提供できるサービスもあります。

3 ハラスメント防止について

介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

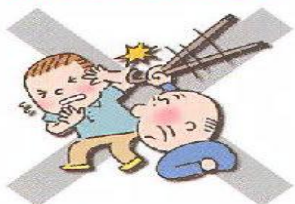
- ①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為※上記は当該法人職員、取引先の方々、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③職員に対し、ハラスメントに対する考え方について研修などを実施します。
また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント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、相談、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。

皆様へのお願い

気持ちよく支援を受けていただくためには、皆様と職員が互いに信頼し合い、良い関係で結ばれていることが大切です。良い支援を続けられるよう、ハラスメント（迷惑行為）に当たる以下のような行為はつつしんでくださいますようお願いいたします。

以下のような行為があると、支援を続けられなくなることもあります。

暴力をふるう



殴る、蹴る、つねる、たたく、ひっかくなど

暴言をはく



デブ、バカ、グズ、黙ってやれ、土下座しろなど

どなりつける



大声を出してどなりつける、おどして従わせるなど

物を投げる



灰皿、コップ、はさみ、ペン、書類を投げつけるなど

物にあたる



机をたたく、イスを蹴る、食事をぶちまけるなど

つばをはく



介護職等の顔や身体に向かい、つばをはきかけるなど

4 サービス利用料金について

(1) 訪問介護相当サービスの料金料金

利用料金は、1ヶ月の定額制です。サービスの実施頻度は、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ています。従って、訪問介護相当サービス計画に定められた期日より利用が少なかった場合、又は多かった場合でも日割りの割引又は増額はしません。下の表の「利用料」が利用者が自己負担していただく目安の金額です。(下表は1割負担の場合で、利用者負担割合額によって異なります。)

支給区分	I (おおむね週1回)	II (おおむね週2回)	III (おおむね週3回以上)
利用料金 (自己負担額)	1,176円	2,349円	3,727円

(2) 各種加算について

- ①新規訪問介護相当サービス計画の作成利用者に対して、サービス提供責任者が初回時・同月内に訪問介護相当サービス及び同行訪問した場合。

初回加算 ⇒ (1割負担の場合) 200円 /月

- ②通常の介護報酬算定方式に基づき算出した額(所定単位数×10円×サービス別加算率24.5%)の1割～3割(1単位未満の端数は四捨五入、利用者負担は1円未満の端数切捨て)をご請求させていただきます。(区分支給限度額の算定には含まれていません。)

介護職員等処遇改善加算(I) ⇒ 毎月の利用単位数により金額が異なる。 288円～ /月

(3) その他の料金

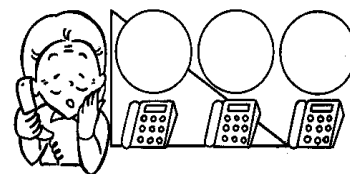
介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が自己負担となります。また、山口市外のサービス提供を行う場合、事業所から片道15km未満800円、片道15km以上、5km毎に400円の別途交通費を徴収させていただく場合があります。

(4) 利用料金のお支払い方法

(1)(2)(3)の料金・費用は、サービス利用月の翌月15日までに請求書をお届けします。利用明細をご確認の上、請求月の25日までに現金支払い・自動振替・振込みのいずれかの方法によりお支払い下さい。

(5) サービス利用の中止、変更、追加

○予約していたサービスの利用を中止等する場合、キャンセル料が必要となる場合があります。



サービス提供の 24 時間前までに 連絡がない場合	当日の利用料金の 10%（自己負担相当額）
サービス提供の 24 時間前までに 連絡があった場合	キャンセル料は無料

※ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。



5 事故発生時及び緊急時等の対応方法

利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じるものとする。事故が発生した場合は、県、市町、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するとともに必要な措置を講じ、対応記録をとるものとする。

6 虐待の発生又はその再発防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

- ①虐待防止に関する担当者選定と虐待防止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周知徹底をはかります。

虐待防止に関する責任者	波多野 博通
-------------	--------

- ②成年後見制度の利用を支援します。
③虐待の防止のための指針を整備します。
④従業者に対する虐待防止の研修を定期的実施します。
⑤虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、速やかに市や包括支援センターへ報告し連携をはかりながら、その要因の除去と再発防止策を講じるものとします。

7 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

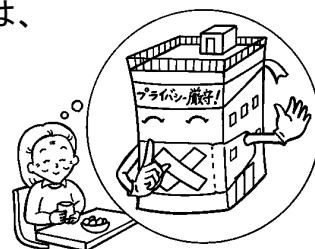
- 当事業所は、利用者にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は、取扱いしません。
○利用者に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対する利用者の権利擁護等の必要が生じた場合には、利用者・ご家族のご希望も踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

8 損害賠償について

事業者の責任により利用者に生じた損害については、誠実に対応するとともに事業者は、速やかにその損害を賠償いたします。ただし、その損害の発生について故意又は過失が認められる場合には、利用者のおかれた心身状況を考え相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

9 秘密保持及び個人情報保護について

- サービス提供をする上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。この守秘義務は、契約終了後も同様です。
- 「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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。
- 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議などで利用者及びそのご家族の情報を利用するには、利用者及びその家族の同意が必要となりますので、別に作成する「個人情報の使用に関する同意書」に記名・押印いただくことになります。



10 身分証携帯義務

管理者、サービス提供責任者、訪問介護員は、常に身分証を携帯し、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。

11 心身の状況把握

訪問介護相当サービスの提供にあたっては、利用者の心身状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。



12 他サービス事業者等との連携

当事業者及び事業所は、サービスの提供にあたり、市町、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療及び福祉サービスを提供する者との緊密な連携を図り、より良いサービスを提供いたします。

13 サービス提供記録

サービス提供の実施ごとにそのサービスの提供日、内容、実績時間及び利用者負担額等を、サービス終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後はその控えを利用者に交付します。この記録は、サービス完結の日から5年間保存し、利用者は、事業所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。

14 契約の解約・解除

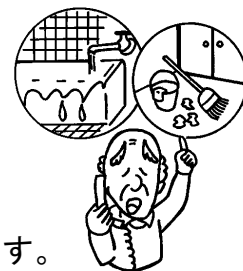
- (1) 下記の場合、契約の有効期間であっても、利用者から契約を解約することができます。
- ①事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ②事業者もしくはサービス従事者が守秘義務違反した場合
 - ③事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により、利用者又はその家族の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 以下に該当する場合には、本契約を解除させていただく場合があります。

- ①利用者が契約締結時にその心身状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②利用者によるサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、利用料金を支払うよう催告したにも関わらず、30日以内に支払われない場合
- ③事業所を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合
- ④利用者又はその家族が故意又は過失により、事業者もしくはサービス従事者の身体・財産・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

15 契約の終了

利用者が医療機関（介護保険施設）に入院（入所）し、その期間等により退院（退所）後のサービス提供ができない場合、自立（非該当）と認定された場合、死亡された場合などは、契約は自動的に終了します。また、利用者の心身状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。



16 苦情相談の受付について

(1) 苦情相談受付窓口

○サービスの提供等に関して苦情や相談がある場合の窓口を設置します。

(当事業所の苦情相談窓口)

管理者	連絡先 (083) 927-8170 担当者 原 田 伸 司 受付時間 月曜～金曜日 午前9時～午後6時
-----	---

(介護保険サービスの苦情などについて)

山口市役所 介護保険課	連絡先 (083) 934-2795 受付時間(平日) 午前9時 ～午後5時15分
山口県国民健康保険団体連合会 (高齢者虐待の早期発見や防止、 介護サービス苦情相談窓口)	連絡先 (083) 995-1010 受付時間(平日) 午前8時30分 ～午後5時15分

山口市役所 高齢福祉課 (高齢者虐待防止の相談窓口)	連絡先 (083) 934-2758 受付時間(平日) 午前8時30分 ～午後5時15分
北東地域包括支援センター (小鯖・大内地区) (高齢者虐待防止の相談窓口)	連絡先 (083) 941-6672 受付時間(月～金) 午前8時30分 ～午後6時00分 (土) 午前8時30分 ～午後5時15分 ※祝日、年末年始を除く

(2) 苦情対応

○円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順として当該事業所の担当者については原則として携帯電話の所持を徹底する。上記の相談又は苦情に関する担当者が在席している場合、速やかに担当者に引き継ぎ、適切な対応を行うものとする。但し、担当者不在の場合に関しては電話等により応じた者から速やかに担当者に対して携帯電話を使用し、直ちに利用者に対して連絡を取り、適切な対応をとる様にする。

この際、状況の詳細を把握するよう必要に応じて聞き取りの為の訪問を実施する。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行うものとする。

これらの連絡に伴い、関係機関との調整等が必要な場合には直ちに行い、事態の収拾を行うように努める。記録を記入保管し再発防止に役立てる。

○事業所において、保険者（山口市介護保険課及び山口県国民健康保険団体連合会）の連絡先等を事業所内に掲示するとともに、重要事項説明書に明記し、利用者に配布、説明している。処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により、適切な対応方法を「利用者本位」の立場から検討し、対処する。従業者の質の向上を図る為の研修の機会を設け、業務体制を整備する。

想定される苦情をリスト化して、対応方法をマニュアル化し、従業員に配布する。

○介護保険法に従い、市町、国民健康保険団体連合会からの質問・照会に応じ調査協力を行うとともに、市町から助言・指導を受けた場合は、それに従い必要な改善を行うものとする。