

## 重要事項説明書(訪問介護相当サービス)

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)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. 事業所の概要

#### (1) 事業所者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	24時間介護サービスまごころ
所在地	山口市大内長野字鍛冶屋 208 番地
事業所指定番号	3570301550
連絡先(緊急時含む)	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(介護予防サービス・支援計画書に基づく) 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。
実施地域	山口市内です。 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ない。

#### (2) 事業の目的及び運営方針

事業の目的	株式会社まごころ(以下「当事業者」という。)が設置する24時間介護サービスまごころにおいて実施する介護保険法に基づく介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業(以下、「訪問介護相当サービス」という。)の適正な運営を確保するために、必要な人員及び管理規程に関する事項を定め、日常生活を営むのに支障がある要支援者(以下「利用者」という。)に指定訪問介護の提供にあたる従業者(以下「ホームヘルパー」という。)を派遣し、利用者の立場に立った適切な訪問介護相当サービスの提供を確保することを目的とする
訪問介護相当サービス運営方針	当事業所は、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、自立の可能性を最大限引き出す支援を行う。サービス提供開始にあたり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービス目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画作成後モニタリング実施し、結果を指定介護予防支援事業者等へ報告する。また利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重したサービス提供に努めるものとする。厚生労働省令等に定める内容を遵守し、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連携に努めるものとする。

### (3) 事業所の職員体制と職務内容

職種	資格等	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	1名	—	1名
サービス提供責任者	介護福祉士等	7名	—	7名 (管理者兼務あり)
サービス提供職員	介護福祉士等	12名	10名	22名
	介護職員初任者 研修修了者等	4名	6名	10名

- ・ サービス提供職員は、介護福祉士または介護職員初任者研修修了者等です。  
(介護職員基礎・実務者・訪問介護員養成研修1、2級課程の修了者や看護師、准看護師を含む)
- ・ 介護福祉士は、身体上・精神上の障害により日常生活を営むのに支障がある人の介護を行ったり、また家族介護者等に介護に関する指導を行います。  
(介護福祉士養成施設を卒業するか、介護福祉士国家試験に合格することが必要。)
- ・ 管理者、サービス提供責任者、サービス提供職員は常に身分証明書を携帯しており、初回訪問時に提示する他、必要な場合にいつでも提示を求めることができます。
- ・ サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。  
利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、ご遠慮なく相談ください。
- ・ サービス実施のために必要な備品等(水道、ガス、電気を含む)は無償で使用させていただきます。また、ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。
- ・ 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。

## 2. サービス内容

### (1) 提供可能なサービス内容

訪問介護相当サービス計画に基づき、ホームヘルパーは以下のサービス内容を提供することができます。

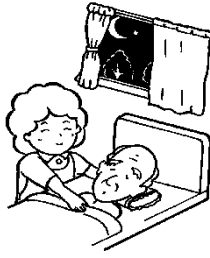
- (1) 利用者の身体に直接接触して行う介助
- (2) 利用者が可能な限り自立した日常を営むのに必要な、日常生活の援助
- (3) 利用者が日常を営むのに必要な、機能向上のための介助や専門的な援助
- (4) 介護に必要な準備及び片付け

※サービス内容は必要に応じて変更することができます。

## サービス例(身体介護)



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



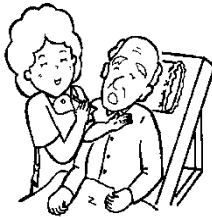
入浴介助



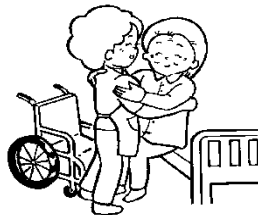
食事介助



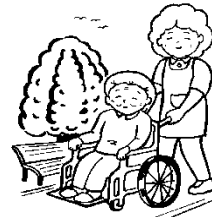
体位変換



服薬介助



移乗・移動介助



通院・外出介助

## サービス例(生活援助)



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

(2) 提供できない内容

サービス提供において、ホームヘルパーは以下の内容を行うことはできません。

- (1) 買い物等で1万円より大きい金額の現金や、現金入りの財布をヘルパーに預けること。  
(買い物援助後、購入した物品とお釣りを1円単位まで必ずヘルパーと一緒に確認して、利用者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。)
- (2) 金融機関などで支払い・振込み・現金引き出しをヘルパーが行うこと。
- (3) 通帳・銀行の印鑑やキャッシュカード(暗証番号を伝えることも含む)をヘルパーにお預けしたり、財産や不動産などの管理を頼むこと。  
(上記等の貴重品をヘルパーに触らせることもご遠慮願います。)
- (4) リハビリやマッサージ等、医療行為やそれに類似する行為はできません。
- (5) 巻き爪など変形した爪の爪切りはできません。
- (6) ヘルパー個人が運転する車を使って外出することはできません。

(3) その他のできないサービス



日常で使う利用者本人以外の洗濯・調理・部屋の掃除



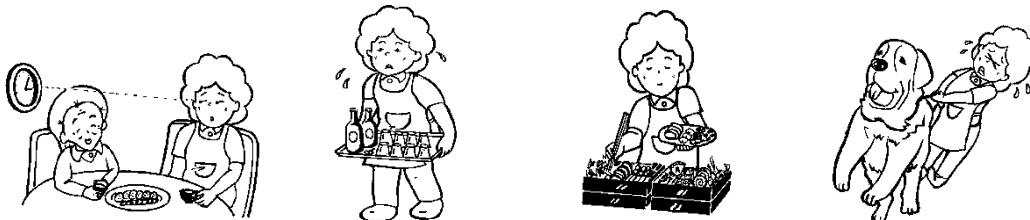
園芸・草むしり・花への水やりなど庭の手入れ



自家用車の清掃

家具の模様替え

屋内外の修繕やペンキ塗り



話し相手のみや留守番

来客の応接

特別な料理(おせちなど)

ペットの世話

### 【サービス利用時のお願い】

- ◆ 訪問中の喫煙はご遠慮ください。
- ◆ 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。
- ◆ 時間の長短に関わらず、ご利用者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。
- ◆ 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。
- ◆ 見守りカメラの設置、職員の写真や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。
- ◆ 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できないと判断した場合は、サービス中止や契約解除をすることもあります。

## 3. 利用料金

### (1) サービス利用料

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も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。

訪問介護相当サービスの利用料金別目安表

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
利用料金 (自己負担額)	1,176円	2,349円	3,727円

※表は1割負担の場合で、利用者負担額割合によって異なります

### 各種加算について

加算の種類	①初回加算	②介護職員等処遇改善加算(I)
加算内容	200円/月 1割負担の場合	288円~/月 毎月の利用単位数により変動

- ① サービス提供責任者が、新規利用者に対し介護計画の作成とともに初回訪問時に自らがサービス提供を行う又は事業所のヘルパーに同行訪問した場合。
- 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。

※介護職員等処遇改善加算(I)は区分支給限度額の算定には含まれていません。

## (2) その他の料金について

### (1) 交通費

山口市外のサービス提供を行う場合、事業所から片道 15km 未満を 800 円、片道 15km 以上で 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。

### (2) サービス利用の中止・変更・追加

サービス利用の 24 時間前までのご連絡の場合、キャンセル料は不要です。  
ただし 24 時間前までにご連絡が無い場合、当日利用料金の 10% を請求させていただきます。  
※利用者の容態急変や入院等、やむを得ない事情がある場合は請求いたしません。  
※サービス利用の変更・追加の申し出に対して、ヘルパー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。

### (3) サービス時に発生する費用

サービス提供中に発生する電気・ガス・水道の料金や、外出時のヘルパーの公共機関等の交通費は、利用者の負担となります。

### (4) 利用料金のお支払方法

利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月 15 日までに利用月分の請求書をお届けします。利用明細をご確認のうえ、請求月の 25 日までに原則、自動振替（難しい場合は指定口座へ振り込み・現金支払い）によりお支払い下さい。お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。

## 4. 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

## 5. 虐待の防止について

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で開催し、その結果について従業者に周知徹底をはかります。

虐待防止に関する担当者	波多野 博通
-------------	--------

②成年後見制度等の利用を支援します。

③虐待の防止のための指針や苦情解決体制の整備をします。

④従業者に対する虐待防止の研修を定期的を実施します。

⑤虐待を受けたと思われる利用者等を発見した場合は、市や包括支援センターに報告して連携を図りながら、その要因の除去と再発防止策を講じるものとします。

## 6. 事故発生時及び緊急時等の対応

利用者の病状に急変やその他の緊急事態が生じた場合、速やかに主治医に連絡をする等必要な措置を講じるとともに、管理者に報告をします。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ます。

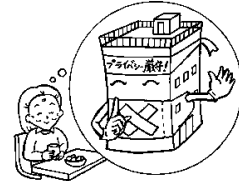
事故が発生した場合は利用者の家族、県、市、町、利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡するとともに必要な措置を講じ、対応記録をとるものとします。

## 7. 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

- (1) 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。
- (2) 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が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

- (1) 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。
- (2) 「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」を遵守するよう努めます。
- (3) 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・押印いただくこととなります。

## 10. 他サービス事業者等との連携

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・他の居宅サービス事業者・医療保険及び福祉サービス提供者などとの緊密な連携を図り、より良いサービスを提供します。

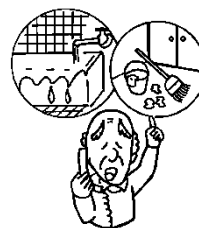
## 11. 契約の解約・解除

- (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・信用等を傷つける行為、著しく常識を逸脱する行為、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、事業者またはサービス従業者の身体・財産・信用等を傷つける行為、著しく常識を逸脱する行為、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

## 12. 契約の終了

利用者が医療機関などに入院（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、契約が自動的に終了します。



## 13. 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 (平日) 午前9時～午後6時
-----	--

(サービスの苦情について)

山口市役所 介護保険課	連絡先 (083) 934-2795 受付時間 (平日) 午前8時30分～午後5時15分
山口県国民健康保険団体連合 (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
山口市障がい者虐待防止センター (山口市障がい者福祉課内)	連絡先 (083) 934-2988 受付時間 (平日) 午前8時30分～午後5時15分

## (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、適切なる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、適切なる対応をとるようにする。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に訪問を実施する。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関しては直ちにこれを行い、事態の收拾を行うように努める。記録を台帳に記入保管し、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）等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、市町等からの質問・照会に応じ調査協力を行うとともに、市町等から助言・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。

## 14. 当法人の概要

法人種別・名称等	株式会社まごころ
所在地	山口市秋穂二島 10437-88 電話 080-6335-0787
事業内容	訪問介護事業、居宅介護事業、重度訪問介護事業、 移動支援事業、在宅復帰支援事業、居宅介護支援事業など
事業所 HP	<a href="https://magohana.co.jp">https://magohana.co.jp</a>



事業所 HP の QR コード