

ジョイライフ訪問介護重要事項説明書

[令和7年12月1日現在]

1 事業所の概要

(1) 事業者の名称、所在地、指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ジョイライフ訪問介護		
所在地	神奈川県横須賀市大矢部1-10-4-101 046-803-3933		
介護保険指定番号	1471907491 (横須賀市)		
サービスを提供する地域	横須賀市 (上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください)		
管理責任者	岸 愛美		
損害賠償保険会社	三井住友海上火災保険株式会社		
第三者評価の実施の有無	有・ 無	実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	有・無

(2) 営業日・サービス提供日等

事業所の営業日	月曜日～金曜日(事業所事務担当者)
事業所の営業時間	午前9:00から午後6:00まで ただし、土・日、祝・祭日、12月30日から1月3日の年末・年始は休業日とする。
サービス提供日	365日営業
サービス提供時間	午前8:00から午後8:00まで

(3) 職員体制

職 種	業 務	人 員
管理者	管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業員に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う	1名(常勤・兼務)
サービス提供責任者	・訪問介護計画の作成、変更等 ・利用申し込みに係る調整 ・利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等、居宅介護支援事業者等との連携 ・訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施	2名(常勤)

	状況を把握する ・訪問介護員に対する業務管理、研修、技術指導等のサービス内容の管理	
訪問介護員	訪問介護員等は、要介護状態にある利用者に対し、適切な訪問介護の提供に当たる	8名 (常勤 2名、兼務 1名、非常勤 5名)

(4) サービス提供の時間帯

	通常時間帯 8:00～18:00	夜間 18:00～20:00
平日・土	○	○
日・祝日	○	○

※ 時間帯により料金が異なります。

(5) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

2 事業の目的

J O Y ライフ合同会社が開設するジョイライフ訪問介護（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態にある高齢者に対し、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、利用者の居宅において適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

3 運営の方針

- 1 指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。
- 2 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

4 サービス内容

(1) 身体介護

① 食事介助 ② 入浴介助 ③ 排泄介助 ④ 整容 ⑤ 更衣介助 ⑥ 体位変換、清拭 等

(2) 生活援助

① 買い物・薬の受け取り ② 一般的な調理・配下膳 ③ 掃除 ④ 洗濯
⑤ ベッドメイク ⑥ 衣類の整理・被服の補修 等

(3) 通院等乗降介助

(4) その他サービス 介護相談 等

5 サービス提供の記録等

- (1) サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「訪問介護記録書」等の書面に必要事項を記入し、利用者の確認を受けます。
- (2) 前記の「訪問介護記録書」その他の記録を、サービスの完結後5年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて開示します。開示に際して必要な複写料等の諸費用は、利用者の負担となります。

6 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

相談、要望、苦情等の窓口

訪問介護に関する相談、要望、苦情等はサービス提供責任者までお申し出下さい。

電話：046-803-3933	(月曜日～金曜日 午前 9:00 から 午後 6:00まで)
担当：武田恵美子 (サービス提供責任者)	※ご不明な点は、何でもお尋ねください。
前田 教子 (サービス提供責任者)	

7 利用料金

(1) 利用者負担額

- ① 利用者負担額は介護保険の法定利用料に基づく金額です。
- ② サービスの対価として「料金表」に定める利用単位毎の料金を基に計算されたものとなります。
- ③ 支給限度額を超える場合、その超えた分については全額自己負担になります。
- ④ 通常のサービス提供の範囲を超える費用(例：通院の院内介助、冠婚葬祭への外出等)に関しては別契約となり、利用者自己負担となります。
- ⑤ 利用者負担額は、毎月月末締めとし、原則銀行または、郵便局引き落としとさせていただきます。
※ ③または④の介護保険外サービスの費用が必要となる場合には、事前に詳細を説明のうえ、利用者の同意を得なければならないこととされています。(疑問点等があればお尋ねください)

8 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずはお電話などでお申し込みください。当事業所職員がお伺いいたします。訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※ 居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの利用にあたっての留意事項

- ① 医療行為(褥瘡の処置・摘便 など)、座薬の挿入などできない内容があります。
- ② 利用者の日常生活の範囲を超えたサービスの提供はできません。(別紙1)
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供はできません。
- ④ 事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。
- ⑤ 利用者と従業者の間での金銭の貸し借りは致しません。買い物代行支援の際は買い物代金をお預かりしてからとなります。
- ⑥ 買い物代行時以外の金銭、預金通帳、カード、証書、書類などの預かりはできません。
- ⑦ 従業者へのハラスメントに該当する行為には必要な措置を講じます。(別紙2)
- ⑧ 従業者に対する贈物や飲食のもてなしはお受けできません。

- ⑨ 利用者又はその家族に、体調の変化があった際には事業所の従業者にご連絡下さい。

(3) サービスの終了

- ① お客様のご都合でサービスを終了する場合
サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出ください。
- ② 当事業所の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。
その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービス終了します）
 - ・ お客様が介護保険施設に入所した場合
 - ・ 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当〔自立〕又は要支援と認定された場合 ※この場合、条件を変更して再度契約することができます。
 - ・ お客様が逝去された場合
- ④ その他
 - ・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
 - ・ お客様が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1カ月以内に支払わない場合。またはお客様やご家族の方などが、当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、当事業所により文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。
 - ・ 利用者やご家族などが当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、または（別紙2）に定義するハラスメント行為を行った場合、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

9 事故発生時の対応

- ① 利用者に対する指定訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② 前項の事故の状況及び事故に際して取った処置を記録し、保存します。
- ③ 事業所の故意、過失により事故が発生した場合、利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者に重過失がある場合は、事業者は賠償責任を免除、または、賠償額を減額されるものとしてします。

10 当事業所の訪問介護サービスの特徴など

事 項	有無	備 考
ホームヘルパーの変更の可否	有	変更を希望される方はお申し出ください
男性ヘルパーの有無	有	希望される方はお申し出ください
従業員への研修の実施	有	1ヶ月に1回全体研修があります
サービスマニュアルの作成	有	サービス提供責任者が手順書を作成しています

1.1 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、(別紙3)に定めた対応手順により、救急隊、主治医、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	
主治医への 連絡基準		

1.2 守秘義務に関する対策

事業所、介護支援専門員およびその他の従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およ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。
また、従業者について、従業者の退職後においてもこれらの秘密を保守するべき旨を、従業者との雇用契約の 内容としています。

1.3 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、下記の通り、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

- (1) 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事が考えられる場合
- (2) 非代替性：身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止する事ができない場合
- (3) 一時性：利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く

1.4 高齢者虐待防止に関する対策

- (1) 指定居宅介護支援事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
 - ・成年後見制度の利用を支援しています。
 - ・従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
 - ・虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者・岸 愛美
-------------	----------

- (2) 人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために高齢者虐待防止委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる

る利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

15 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施します。また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画（BCP）に基づいて対応します。

16 天災等不可抗力

契約の有効期間中、地震・噴火等の天災、その他事業所の責めに帰すからざる事由により、本サービスの実施ができなくなった場合には、以後、事業者は利用者に対して本サービスを提供すべき義務を負いません。また、大雪・大雨・強風等悪天候の場合は、訪問時間の遅延もしくは中止となる場合があります。

17 サービス内容に関する苦情

- (1) 当事業所お客様相談・苦情窓口

担当 武田恵美子・前田教子 電話 046-803-3933

- (2) その他（当事業所以外に、県市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。）

横須賀市	福祉部介護保険課給付係	電話 046-822-8253
	受付時間（月曜日から金曜日（祝日を除く）8時30分から17時15分まで）	
神奈川県 国民健康保険団体連合会	介護保険課	電話 045-329-3447
	受付時間（月曜日から金曜日（祝日を除く）8時30分から17時15分まで）	

18 損害賠償について

サービス提供時において、サービス提供者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について利用者に故意又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

19 その他

1. サービス提供に関わるお願い

- (1) 贈答、もてなしの禁止

誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いのご遠慮させていただきます。

- (2) 訪問介護員等の個人情報について

個人情報保護法上、訪問介護員等の住所、電話番号などの個人情報につきましては、ご利用者にお知らせしていませんので、あらかじめご了承ください。

- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当者へご連絡ください。

- (4) 地震、台風、大雪等の自然災害発生時等において、訪問介護員の交通手段及び生命に危険が

及び事態が予測される場合は、サービスを中止させていただきます。

- (5) 感染症の発生を予防または感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。
- (6) 訪問途中の事故等により訪問困難な場合、事業所より利用者宅へ連絡し、最善の処置をとります。その場合は、別のヘルパーがお伺いする場合があります。
- (7) 訪問介護員の確保が困難な場合はお断りする場合があります。
また、介護保険法に基づきサービス提供責任者は当サービスの提供はできません。
- (8) まれに、交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。
その場合は、電話等で連絡をいたします。
- (9) サービス期間中、当事業所の別のヘルパーが同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- (10) お客様のご希望に沿ってヘルパーを決めておりますが固定ヘルパーご希望の場合、必ずしもご希望に添えない場合がございます。やむを得ずヘルパーを変更する場合がございますのでご了承ください。

20 法人の概要

法人名	JOYライフ合同会社
設立	平成 30年 8月
所在地	神奈川県横須賀市大矢部1-10-4-102
電話番号	046-890-0245
代表者	代表社員 加藤 裕子
事業内容	居宅介護支援事業、訪問介護事業、一般乗用旅客自動車運送事業（福祉限定）

(別紙1)

訪問介護サービスでは利用できないこと

訪問介護サービス（ヘルパーサービス）は、利用者の日常生活全般の状況やご希望をふまえて、訪問介護の目標と具体的なサービス内容等を記載した居宅サービス計画（ケアプラン）、訪問介護計画により日常生活の自立支援を目的としています。その為利用者以外のご家族の利便の為、日常生活に該当しない事に関してはできません。

1. 「直接ご本人の援助」に該当しない行為

- (1) 利用者本人への援助ではなく、ご家族のために行う行為や、家族が行うことが適当と判断される行為。(家事援助は、同居家族がいる場合ご家族が行うものとみなし生活援助のご利用はできません。)

- ①利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し 等
- ②主に利用者が使用する居室等以外の掃除
- ③来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ④自家用車の洗車、掃除等

*たとえば調理や洗濯について、ご家族の分もして欲しいという要望がありましても、ヘルパーはご本人の援助しかすることができませんので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

2. 「日常生活の援助」に該当しない行為

- (1) ヘルパー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

- ①草むしり、花木の水やり
- ②ペットの世話（犬の散歩、猫や鳥への餌やり）

- (2) 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ①家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ②大掃除、窓ガラス磨き、ペンキ塗り
- ③屋内外の家屋の修理、ペンキ塗り
- ④植木の剪定等の園芸

- (5)正月、節句等の為に特別手間をかけて行う料理等

※日常生活の援助とは、ご本人が毎日の生活を送る上で必要な援助の事を指し、大掃除やお屋の模様替えなどは、毎日の生活を送る為の援助の範囲を超えると解釈されていますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

保険給付の範囲外のサービス（上記）のご利用をご希望される場合は、内容により別途契約に基づく介護保険サービス外での対応となります。又は、市町村が実施する生活支援サービスやボランティアの活用をご検討下さい。

(別紙2)

介護現場におけるハラスメントの定義

1、身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

- 例：● コップをなげつける ● たたかれる ● 蹴られる
● 唾を吐く ● 手をひっかく、つねる ● 服を引きちぎられる
● 手を払いのけられる ● 首を絞める

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

- 例：● 大声を発する ● サービスの状況をのぞき見る
● 怒鳴る ● 気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする
● 威圧的な態度で文句を言い続ける ● 刃物を胸元からちらつかせる
● 「この程度でできて当然」と理不尽なサービスを要求する
● 利用者の夫が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する
● 家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
● 訪問時不在の事が多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪し正座するよう強く求める
● 「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
● 利用料金の支払いを求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた
● 利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
● 特定の訪問介護員にいやがらせをする
● 悪質クレームやストーカー行為

3. セクシャルハラスメント 意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

- 例：● 必要もなく手や腕をさわる ● 卑猥な言動を繰り返す ● 抱きしめる
● 女性のヌード写真をみせる ● 入浴介助中、あからさまに性的な話をする
● サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる
● 活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる

厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（2019年3月）より抜粋」

(別紙3)

緊急時における対応方法

ジョイライフ訪問介護

1. 目的

本手順書は、訪問介護サービス提供中または提供前後に発生する利用者の心身の急変その他緊急事態が

発生した場合において、生命の安全確保を最優先とし、迅速かつ適切な対応を行うことを目的とする。

2. 緊急時の定義

本マニュアルにおける緊急時とは、次の各号に該当する場合をいう。

- ① 利用者の生命または身体に重大な危険が生じた、またはそのおそれがある場
- ② 急激な体調悪化、事故、負傷、転倒等が発生した場合
- ③ 誤嚥、窒息、意識障害等が認められた場合
- ④ 災害、火災、行方不明等、通常のサービス提供が困難となる事態

(主な例)

- ・意識障害、呼吸困難、心停止
- ・転倒、骨折、大量出血
- ・発熱、嘔吐、下痢、胸痛、急激な体調悪化
- ・誤嚥、窒息
- ・服薬事故
- ・利用者の行方不明
- ・事故、災害(火災、地震、水害、ガス漏れ等)
- ・虐待の疑い、著しい自傷・他害行為、異常行動
- ・その他、訪問介護員が緊急対応を要すると判断した事態

3. 緊急時の基本方針

- ① 利用者の生命及び安全の確保を最優先とする。
- ② ヘルパーは単独で判断せず、速やかに事業所へ報告する。
- ③ 関係機関及び家族等と連携し、適切な対応を行う。
- ④ 発生状況及び対応内容について正確な記録を作成する。
- ⑤ 事業所内で情報共有を行い、再発防止に努める。

4. 緊急時の対応手順

① 初期対応

訪問介護員は、利用者の状態を観察し、意識・呼吸・出血の有無等を確認の上、周囲の安全な体位確保、止血等、可能な範囲で応急対応を行う。

② 救急要請

利用者の生命に危険が及ぶと判断した場合、または判断に迷う場合は、直ちに 119 番 通報を行う。

③ 事業所への報告

救急要請の有無にかかわらず、速やかに管理者またはサービス提供責任者へ報告する。

④ 関係者への連絡

事業所の指示に基づき、家族、主治医、介護支援専門員等へ連絡を行う。
夜間・早朝の場合も、24 時間連絡体制に基づき対応する。

5. 医療行為に関する留意事項

訪問介護員は、介護保険制度上認められていない医療行為は行わず、必要な場合は医療機関等へ引き継ぐものとする。

6. 記録及び報告

緊急時の発生状況及び対応について、次の事項を記録する。

- ・発生日時及び場所
- ・利用者の状態
- ・実施した対応内容
- ・連絡先及び連絡時刻
- ・その後の経過
- ・当該記録は、事故報告書等として保存し、再発防止に努める。

7. 24 時間連絡体制

- ・管理者またはサービス提供責任者が 24 時間連絡可能な体制を整備する。
- ・緊急連絡先一覧を全職員に周知し、携行させる。

8. 研修・訓練

- ・年 1 回以上、緊急時対応に関する研修を実施する。
- ・応急手当、感染症対応、災害時対応等について定期的に確認する。

9. 再発防止及び職員教育

本事業所は、緊急時対応に関する研修を定期的実施し、職員の知識及び対応能力の向上を図るとともに、事例検討を通じて再発防止に努める。

10. 見直し

本手順書は、法令改正や運用状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行う。