# 重要事項説明書

庄原市社協訪問介護事業所なごみ

# サービス内容及び重要事項説明書

当事業所が、利用者に対して介護保険法令の趣旨に従い、「指定訪問介護」並びに「第１号訪問事業（介護予防訪問サービス及び生活援助訪問サービス）」（以下、「訪問介護事業等」という。）の提供の開始にあたり、利用者に説明すべき重要事項は次のとおりです。

１．事業所の概要

| | | |
|---|---|---|
| 事業者 | 社会福祉法人　庄原市社会福祉協議会 | |
| 事業者の所在地 | 広島県庄原市西本町四丁目５番２６号 | |
| 事業の種類 | 「指定訪問介護」 | |
| | 「第１号訪問事業（介護予防訪問サービス及び生活援助訪問サービス）」 | |
| 事業所の名称 | 庄原市社協訪問介護事業所なごみ | |
| 事業所の指定番号 | 広島県　３４７２１００４１５ | |
| 事業所の所在地 | 広島県庄原市西本町四丁目５番２６号 | |
| 開始年月日 | 平成 18 年 10 月１日 | 指定訪問介護 |
| | 平成 29 年４月１日 | 生活援助訪問サービス |
| | 平成 30 年４月１日 | 介護予防訪問サービス |
| 管理者の氏名 | 大塚　智子 | |
| 連絡先 | ０８２４－７２－５１５１ | |
| 事業所の実施地域 | 指定訪問介護・介護予防訪問サービス | 庄原市全域 |
| | 生活援助訪問サービス | 庄原市（西城町・東城町・口和町・高野町・比和町を除く） |

２．事業の目的

**訪問介護サービス又は介護予防訪問サービス**

要介護、要支援状態となった利用者の有する能力に応じて自立した日常生活を営めるよう支援し、さらに地域社会と連携した適切な訪問介護サービスを提供することで、利用者の社会参加への促進を目的とします。

**生活援助訪問サービス**

何らかの支援が必要となった利用者の自立した日常生活維持に必要な支援をし、更に地域社会と連携した適切な訪問サービス等を提供することで、利用者の社会参加への促進を目的とします。

３．運営の方針

1. 地域包括ケアシステム推進に尽力しながら、利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努め、自立支援・重度化防止に配慮した介護サービスの提供を行い、地域社会への貢献を行います。
2. 利用者の在宅生活継続に必要な健康に関する情報について、医療関係者と家族やその他サービス事業者等の介護支援に係わる関係者間の共有が密接に行われるよう配慮します。
3. 事業の運営にあたっては、市町、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携につとめます。

4．事業所の職員体制

| 従事者の種類 | 人　　数 |
|---|---|
| 介護福祉士 | ５人 |
| ホームヘルパー | ２人 |

5．営業日及び営業時間

| | |
|---|---|
| 営　業　日 | ●月曜日から日曜日まで<br>＜定休日＞12 月 29 日～1 月３日<br>※但し、利用者の状況によってはこの限りではありません。 |
| 営業時間 | ●原則、午前６時から午後９時まで<br>※但し、利用者の状況によってはこの限りではありません。 |
| サービス提供時間 | ●午前8時３０分から午後5時３０分まで<br>※但し、利用者の状況によってはこの限りではありません。 |
| そ　の　他 | ●電話等により 365 日 24 時間、常時連絡が可能な体制としています。<br>＜営業時間外＞０８０－５２３９－４０８５ |

6．サービス内容

（1）**訪問介護・介護予防訪問介護**

提供するサービス内容は下記のとおりで、指定の時間帯に応じて（利用者個々の訪問介護計画書に沿って）選択されたサービスを提供します。

| サービスの種類 | サービスの内容 |
|---|---|
| 身体介護 | 着脱、排泄、移動・体位交換、入浴・清拭、整容、食事・間食介助、口腔ケア、通院等介助、自立支援のための見守り的援助、医師の指示による特別な調理、その他制度に準ずる内容 |
| 生活援助 | 調理、洗濯、住居の掃除、整理整頓、買い物、薬の受け取り、衣服の入れ替え等、その他制度に準ずる内容 |
| 身体生活 | 身体介護の前後に生活援助を行う場合 |

（2）**介護予防訪問サービス（第１号訪問事業）**

提供するサービス内容は（１）と同様であり、指定の時間に応じて（利用者個々の介護予防訪問サービス計画書に沿って）選択されたサービスを提供します。

（3）**生活援助訪問サービス（第１号訪問事業）**

提供するサービス内容は下記のとおりで、自立支援・在宅生活継続のための生活援助を指定の時間帯に応じて(利用者個々の生活援助訪問サービス計画書に沿って)選択されたサービスを提供します。

| サービスの種類 | サービスの内容 |
|---|---|
| 生活援助 | 調理、洗濯、住居の掃除、整理整頓、買い物、薬の受け取り、衣服の入れ替え等、その他制度に準ずる内容 |

（4）以下のサービス内容は、介護保険制度上、サービス提供できません。

| |
|---|
| ❶ 医療行為、<br>❷ 年金等の金銭の取り扱い。但し、買い物等に伴う少額の金銭の取り扱いは可能です。<br>また、特別な事情がある場合は、その限りではありません。<br>❸ 利用者以外の洗濯、調理、買い物、布団干しなど。<br>❹ 主として、利用者が使用する居室以外の清掃。<br>❺ 商品の販売や農作業等、生産の援助的な行為。<br>❻ 草むしり、植木の剪定、草木の水やり、ペットの世話など。<br>❼ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけなど。<br>❽ 来客の応接（お茶、食事の手配など）<br>❾ 特別な手間をかけて行う調理（おせち料理など）<br>❿ 家具、電気器具の移動、修繕など。 |

7．利用料金　　※付属１「サービスご利用料金表」をご参照ください。

8．サービス提供記録について

（1）サービスを提供した際には、予め定めた「訪問介護記録カード」（別紙様式参照）等の書面に、必要事項を記入して、利用者の確認を受けます。

（2）事業所は、前記の「訪問介護記録カード」等その他の記録を、完結後２年間は適正に保管します。また、利用者の求めに応じ、閲覧または実費負担によりその写しを交付します。

9．サービス提供責任者及び担当職員の変更について

（1）サービス提供責任者は次のとおりです。サービスについてのご相談やご不満等、ご遠慮なくお問い合わせください。

| | | |
|---|---|---|
| サービス提供責任者 | 大塚　智子 | 児島　峰佐 |

（2）利用者は、いつでも担当の職員を変更することができます。その場合、サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、変更の申し出に応じます。当事業所は、正当な理由がある場合に限り、担当の職員を変更することがあります。

１０．緊急時の対応方法

（1）サービス提供中に、利用者の急変等緊急事態が生じた時には、速やかに管理者へ報告するとともに、利用者の家族、緊急連絡先、当該利用者に係る居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所へ連絡を行い、必要に応じて警察、消防署等へ協力依頼し、状況に応じ、保険者に連絡します。なお、利用者の主治医及び緊急連絡先に関しては、利用者の担当の介護支援専門員と連絡をとるものとします。

（2）利用者またはその家族等からの緊急時の要請に速やかに対応するため、365 日 24 時間受付を行います。

依頼を受けた時間・対応内容・提供時間帯を記録し、利用者の担当の介護支援専門員に連絡を行い、必要に応じて緊急時訪問介護対応を行います。

| | |
|---|---|
| 事業所電話番号 | ０８２４－７２－５１５１ |
| 営業時間外 | ０８０－５２３９－４０８５ |

１１．衛生管理

すべての従業者は、定期的に健康診断を行い、健康管理・清潔の保持に努めます。

また、事業所の設備及び備品等を清潔にし、衛生管理に留意します。

１２．身体拘束等の禁止

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

２　事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録する。

３　事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

（１）身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

（２）身体拘束等の適正化のための指針を整備する。

（３）従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

１３．秘密の保持

従業者は、業務上知り得た秘密を漏らしません。また、退職後もこれを守秘します。

１４．苦情相談窓口　※付属２「苦情・相談の連絡先について」をご参照ください。

１５．業務継続計画の作成

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定地域相談支援の提供を継続的に実施するため、また非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施しなければならない。

３　事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

１６．事故発生時の対応方法

事業所が提供するサービス中に事故が発生した場合は、市町、家族、緊急連絡先、当該利用者に係る居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所、管理者に連絡を行い、必要な措置を講じます。

（１）事故報告書にて職員周知を行い、事故の原因を解明し、事故防止マニュアルの整備や研修会等を開催するなど事故防止に努めます。

（２）事故の状況及び採った処置について記録し、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

（３）必要に応じて、保険者・県等の指導助言を仰ぎます。

１７．虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次のとおり必要な措置を講じます。

（１）虐待防止委員会の開催

（２）高齢者虐待防止のための指針の整備

（３）虐待防止研修の実施

（４）専任担当者の配置

| | | | |
|---|---|---|---|
| 虐待防止受付担当者 | 鹿川　晴美 | 事業所管理者 | 大塚　智子 |

１８．介護サービスの利用にあたって留意いただきたい事項

（１）ヘルパーの業務について　※付属３「ヘルパーの業務について」参照

（２）禁止行為　※付属４「介護現場におけるハラスメントの防止について」参照

①職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

②職員に対する精神的暴力(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職員に対するセクシュアルハラスメント（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）

１９．その他

（１）事業所は、従業者の資質向上を図るため、次のような研修の機会を設けるものとし、業務体制を整備します。(同行研修を行う場合がありますのでご了承ください)

① 採用時研修　② 継続研修　③ その他の研修

（２）事業所は、運営責任者と主任等で常にサービス内容を検討する定期的な会議を行います。

（３）従業者は、常に身分証明証を携帯しておりますので、必要な場合には提示をお求めください。

（４）従業者に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

（５）サービス訪問時間が、希に交通事情その他当事業所の都合により、多少前後することがありますがご了承ください。

（６）この説明書に記載した事項のほか、事業所の運営に関する重要事項は、可能な限り利用者の立場に立つことを原則に、社会福祉法人庄原市社会福祉協議会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

（７）サービス提供にあたっては、関係法令に定められた基準に基づき行うものとし、改正に伴う重要事項説明書の一部変更は、その都度、速やかに利用者に通知するものとします。

２０．提供するサービスの第三者評価の実施状況

| 実　施　の　有　無 | 実施していない |
|---|---|

〈 実　施　日 〉　　年　　月　　日

〈 評価機関名 〉

〈結果の開示状況〉

※1〈付属別紙〉

## 指定訪問介護・指定介護予防訪問介護サービスご利用料金表
## 庄原市社協訪問介護事業所なごみ

（令和８年６月改正）

### １．訪問介護サービスの場合

| | 利用時間区分 | 回数 | 利用料 |
|---|---|---|---|
| 身体介護基本部分 | （1） 20分未満 | 1回につき | 1,630円 |
| | （2） 20分以上30分未満 | 1回につき | 2,440円 |
| | （3） 30分以上1時間未満 | 1回につき | 3,870円 |
| | （4） 1時間以上 ※ 30分増毎 | 1回につき | 5,670円 ※820円加算 |
| 生活援助基本部分 | （1） 20分以上45分未満 | 1回につき | 1,790円 |
| | （2） 45分以上 | 1回につき | 2,200円 |
| | 加算区分・減算区分 | 回数 | 利用料 |
| 適用 | 初回加算 ※初回月若しくは２ヶ月利用がない場合 | 月１回 | 2,000円 |
| | ２人対応の場合 | 1回につき | 所定単位数の100分の200 |
| | 早朝・夜間加算 | 1回につき | 所定単位数の100分の25 |
| | 深夜加算 | 1回につき | 所定単位数の100分の50 |
| | 緊急時訪問介護加算 | 1回につき | 1,000円 |
| | 生活機能向上連携加算（Ⅰ） | 月１回 | 1,000円 |
| | 生活機能向上連携加算（Ⅱ） | 月１回 | 2,000円 |
| | 特定事業所加算（Ⅱ） | 月１回 | 所定単位数の100分の10 |
| | 中山間地域等における小規模事業所加算 | 月１回 | 所定単位数の100分の10 |
| | 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ | 月１回 | 所定単位数の100分の28.7 |
| | 同一建物減算（20人以上居住する建物） | 1回につき | 所定単位数の100分の10 |
| | 同一建物減算（50人以上居住する建物） | 1回につき | 所定単位数の100分の15 |

※身体介護の(2)～(4)に引き続き生活援助を行った場合、所要時間が20分から起算して25分増毎に650円を加算（1,950円を限度）

## 2．介護予防訪問サービス（第１号訪問事業）の場合

| | 介護費区分 | 対象者 | 回数 | 利用料 |
|---|---|---|---|---|
| 基本部分 | 介護予防訪問介護費（Ⅰ） | 事業対象者及び要支援者 | 週１回程度/月 | 11,760 円 |
| | 介護予防訪問介護費（Ⅱ） | 事業対象者及び要支援者 | 週２回程度/月 | 23,490 円 |
| | 介護予防訪問介護費（Ⅲ） | 事業対象者及び要支援者 | 週２回を超える程度/月 | 37,270 円 |
| | 加算区分・減算区分 | | 回数 | 利用料 |
| 適用 | 初回加算※初回月若しくは２ヶ月利用がない場合 | | 月１回 | 2,000 円 |
| | 生活機能向上連携加算（Ⅰ） | | 月１回 | 1,000 円 |
| | 生活機能向上連携加算（Ⅱ） | | 月１回 | 2,000 円 |
| | 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ | | 月１回 | 所定単位数の 100 分の 28.7 |
| | 同一建物減算（20 人以上居住する建物） | | １回につき | 所定単位数の 100 分の 10 |
| | 同一建物減算（50 人以上居住する建物） | | １回につき | 所定単位数の 100 分の 15 |

## 3．生活援助訪問サービス（第１号訪問事業）の場合

| | 介護費区分 | 対象者 | 回数 | 利用料 |
|---|---|---|---|---|
| 基本部分 | 生活援助訪問介護費（Ⅰ） | 事業対象者及び要支援者 | 週１回程度/月 | 9,410 円 |
| | 生活援助訪問介護費（Ⅱ） | 事業対象者及び要支援者 | 週２回程度/月 | 18,800 円 |
| | 生活援助訪問介護費（Ⅲ） | 事業対象者及び要支援者 | 週２回を超える程度/月 | 29,820 円 |
| | 加算区分・減算区分 | | 回数 | 利用料 |
| 適用 | 初回加算 ※初回月若しくは２ヶ月利用がない場合 | | 月１回 | 2,000 円 |
| | 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ | | 月１回 | 所定単位数の 100 分の 28.7 |
| | 同一建物減算（20 人以上居住する建物） | | １回につき | 所定単位数の 100 分の 10 |
| | 同一建物減算（50 人以上居住する建物） | | １回につき | 所定単位数の 100 分の 15 |

補足説明

① 通常の事業の実施地域以外の地域に居住される利用者に対してサービスを提供する場合は、通常の事業の実施地域を超えた地点から路程 1 キロメートル当たり 25 円を実費としていただきます。

② 提供サービスが介護保険の適用を受ける場合、保険者から提供される負担割合証に記載してある負担割合に基づいて、利用料のお支払いをしていただきます。
但し、介護保険法に基づいて、保険給付を償還払い（一旦あなたが利用料の全額をお支払いいただき、後日に市町から払い戻しを受ける方法）の方法をご希望の場合は、お申し出ください。

③ 提供サービスが、介護保険の適用を受けない部分については、利用料全額をお支払いいただきます。

④ 当事業者は、サービスの利用回数及び当月の利用料等の内訳を記載した利用料明細書を作成し、請求書に添付して請求先に送付します。

⑤ 利用者の個人負担金は、当月分を翌月末に徴収することとし、現金徴収または口座振替による支払いとします。その当月分の請求明細書は翌月２５日までに、利用者宛またはその希望される宛先へ送付することとします。

⑥ サービス証明書が必要な場合（所得税納付額や原爆手帳保持者の方など、減免措置が適用の場合）は、お申し出ください。
※基準緩和型訪問サービス利用者の方につきましては、原子爆弾被爆者に対する公費助成の対象外となります。

⑦ サービスの利用の中止をする際には、速やかに事業所までご連絡ください。
利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日 17 時 30 分までにご連絡ください。
当日のキャンセルは、下記のキャンセル料を申し受けることになりますので、ご了承ください。
但し、利用者の容体の急変など、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。

| 時　　期 | キャンセル料 |
|---|---|
| サービス利用日の前日 17 時 30 分まで | 無　料 |
| サービス利用日の前日 17 時 30 分以降 | 基本利用料の全額 |

注１※利用者の容体急変等、緊急・やむを得ない事情があると認められる場合は、この限りではありません。（行政・担当介護支援専門員に確認します。）

注２※利用者または家族等による度重なるサービスのキャンセルがある場合には、利用者の担当介護支援専門員に連絡を行い、サービスの変更・中止について相談させていただきます。

※付属２

# 苦情・相談の連絡先について（令和８年４月改正）

（１） 事業所が提供するサービスに関する苦情、相談については、適切に対応し、随時開催する定例ミーティング、苦情等解決の為の会議を速やかに開催し、今後の対応について協議し対応するように努めます。

（２） 事業所が提供するサービスに対する苦情相談等については、当事業所を含め次にあげる機関に苦情を申し立てることができます。

| | | |
|---|---|---|
| 【事業所窓口】 | 庄原市社会福祉協議会庄原市社協訪問介護事業所なごみ | |
| | 所　在　地 | 広島県庄原市西本町四丁目５番２６号 |
| | 電　　話 | ０８２４－７２－５１５１<br>０８０－５２３９－４０８５（営業時間外） |
| | 受 付 時 間 | ３６５日　午前８時３０分～午後５時３０分 |
| | 苦情解決責任者 | 鹿川　晴美 |
| | 相談・苦情受付担当者 | 大塚　智子 |
| 【第三者委員】 | 庄原市社協訪問介護事業に対する苦情等の連絡調整を行う第三者 | |
| | 委　　員 | 貝﨑　若子 |
| | 所　在　地 | 広島県庄原市東本町二丁目 11 番 28 号 |
| | 電　　話 | ０８２４－７２―４５７５ |
| | 委　　員 | 瀬尾　京子 |
| | 所　在　地 | 広島県庄原市西本町一丁目１３番５号 |
| | 電　　話 | ０８２４－７２―１４９０ |
| 【行政窓口】 | 庄原市役所高齢者福祉課介護保険係 | |
| | 所　在　地 | 広島県庄原市中本町一丁目１０番１号 |
| | 電　　話 | ０８２４－７３－１１６７ |
| | 受 付 時 間 | 月曜日～金曜日（午前８時３０分～午後５時１５分） |
| | 定　休　日 | 土曜日、日曜日、祝日及び年末年始 |
| | 広島県国民健康保険団体連合会介護保険課 | |
| | 所　在　地 | 広島県広島市中区東白島町１９番４９号国保会館 |
| | 電　　話 | ０８２－５５４－０７８３ |
| | 受 付 時 間 | 月曜日～金曜日（午前８時３０分～午後５時１５分） |
| | 定　休　日 | 土曜日、日曜日、祝日及び年末年始 |
| | 広島県社会福祉協議会（広島県福祉サービス運営適正化委員会） | |
| | 所　在　地 | 広島県広島市南区比治山本町１２－２ |
| | 電　　話 | ０８２－２５４－３４１９ |
| | 受 付 時 間 | 月曜日～金曜日（午前８時３０分～午後５時） |
| | 定　休　日 | 土曜日、日曜日、祝日及び年末年始 |

※付属３

# ヘルパーの業務について

ケアプランに記載されているサービスをご提供させていただきます。

## 身体介助について

| 介護の内容 | できること | できないこと |
|---|---|---|
| 排泄 | トイレ誘導、見守り、排泄介助、おむつ交換 | ー |
| 食事 | 食事介助、見守り、配膳、後片付け、調理（医師の指示の元に行う） | ー |
| 入浴 | 入浴介助、清拭、更衣介助、移動介助 | ー |
| 身体整容 | 洗顔、整髪、口腔ケア、爪切り、ひげ剃り（電気シェーバー）、簡単なお化粧 | 散髪、ひげ剃り（カミソリ） |
| 体位変換 | 体位変換 | ー |
| 移動・移乗 | 移動介助、移乗介助 | ー |
| 通院・外出 | 乗車、降車のための移動、移乗介助、車椅子での移動や歩行介助、付き添い、受診の手続き | 受診待ち時間中の付き添い、ヘルパー車もしくはご利用者様の自家用車での移動 |
| 起床・就寝 | 起床・就寝のための着替えや移動、寝具の整備、整容介助 | ー |
| 服薬 | 服薬介助、飲み忘れの確認、後片付け | ー |

## 生活支援について

| 介護の内容 | できること | できないこと |
|---|---|---|
| 調理 | 一般的な調理、（ご利用様分）、食事の準備・配膳、後片付け | お正月料理・誕生日用の料理などの特別手間がかかる調理、ご利用者様以外への調理等 |

| | | |
|---|---|---|
| 洗濯 | 洗濯（洗濯機、手洗い）、洗濯物を干す、洗濯物の取り込み、収納、アイロンがけ | ご利用者様以外の洗濯～アイロンがけ |
| 掃除 | ゴミ出し、ご利用者様の居室、トイレ、お風呂、洗面所、テーブル | ご利用者様が使用していない部屋、庭木の手入れ、花壇の水やり、草むしり、ベランダ、窓拭き、ペットのお世話、換気扇、引っ越し準備、大荷物の移動（タンスなど） |
| 買い物 | 日用品の買い物（近隣店舗）、生活必需品の代金支払い | 遠くの店舗での購入、嗜好品（タバコ、お酒など）、お歳暮などの購入、ご利用者様以外用の買い物 |
| その他 | 衣服の整理、衣服の補修、シーツ交換 | 話し相手、接客、散歩の介助、仕事の手伝い、洗車、単なる安否確認、留守番、家屋の修理、ペンキ塗り |

## 医療的ケアについて

医療的ケアとは、『医療行為』ではないとされる医療関連行為です。
医療行為を行うことは、医師・歯科医師・看護師以外のものが行うことは禁止されています。

| 介護の内容 | できること | できないこと |
|---|---|---|
| 爪切り | 爪切り、爪やすり | 爪の周囲の皮膚に炎症や化膿がある場合、糖尿病のための専門的な管理が必要な場合などの爪切り・爪やすり |
| 口腔ケア | 歯ブラシでの口腔ケア、綿棒などを使った口腔ケア | 重度の歯周病がある場合の口腔ケア |
| 耳掃除 | 耳垢の除去 | 耳垢が耳をふさいでいる場合の除去 |
| お薬に関して | 一包化薬の服薬介助、軟膏を皮膚へ塗布する、湿布の皮膚への貼付、目薬をさす、肛門への座薬の挿入、点鼻薬の鼻腔内への噴霧介助、利用者本人がインスリン注射を行うときの見守り・確認 | 服薬管理、インスリン注射を行う（介護職員） |
| 処置 | 軽微な切り傷、擦り傷、火傷などによる汚れたガーゼの交換、ストーマのパウチに溜まった排泄物を処理する、自己導尿の補助のためのカテーテルの準備・姿勢保持、市販のグリセリン浣腸、血糖値測定の声掛け・数値の確認・測定器の準備 | 専門的な判断や技術が必要な傷の処置（褥瘡の処置など）、肌に接着したパウチの取り替え、導尿、摘便、介護職員による血糖値測定 |
| 測定 | 水銀体温計や電子体温計の使用、自動血圧測定器の使用、パルスオキシメーターの使用 | 水銀血圧計などの測定器の使用 |

※付属４

介護サービスを利用する方へのお願い

# 「介護現場におけるハラスメントの防止について」

近年、介護現場において、職員に対する利用者や家族からの様々なハラスメントが大きな問題となっています。利用者や家族と事業者の信頼関係があってこそ、より良いサービスの提供が可能となります。介護職員が安心して働くことができる環境づくりにご理解とご協力をお願いします。

なお、ハラスメント行為を行った場合、サービスが利用できなくなる場合がありますのでご注意ください。

## ★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】物を投げつける、手を払いのける、叩く、蹴る、**
**ひっかく、つねる、唾を吐く等**



## ★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、怒鳴る、威圧的な態度で**
**文句を言い続ける、理不尽な要求をする等**



## ★セクシュアルハラスメント

**意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、**
**性的な嫌がらせ行為等**
**【例】必要も無く触る、抱きしめる、ヌード写真を見せる、**
**性的な言動を繰り返す等**



2026.6.