

重要事項説明書

1 事業の目的・方針

当事業所は、要介護状態にある利用者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とし、介護保険法等に従い、利用者に対し可能な限り居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、入浴・排せつ・食事の介助その他の生活全般にわたる援助を行います。

2 サービス内容

サービス内容の詳細は別紙1のとおりとします。

3 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーション きずな
所在地	宮城県仙台市青葉区本町一丁目12番12号 GMビルディング2階
提供可能サービス	指定訪問介護事業所 令和4年9月1日指定 0475105763号
管理者及び連絡先	管理者：藤澤 雄二 電話：022-398-3049 FAX：022-398-3064
サービス提供地域	仙台市

4 事業所の職員体制等

令和7年8月1日

職種	従事するサービス種類、業務	人員	
管理者	事業所の管理業務	1人（兼務）	
サービス提供責任者	利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成	3人	介護福祉士 3人
訪問介護職員	訪問介護業務	常勤 23人	（兼務）20人
		非常勤 7人	（兼務）7人

5 サービス提供時間

- 営業日：年中無休（月曜日から日曜日）
- 営業時間：9時～18時（緊急時対応のため、24時間サービス提供可能な体制）
- 連絡体制：電話等により、24時間常時連絡が可能な体制

6 利用者負担金

- 利用者負担金は、次の3種類に分かれます。具体的な金額は別紙【利用者負担金一覧表】によります。
  - ①介護報酬に係る利用者負担金（費用全体の1割、2割又は3割）
  - ②運営基準（厚生労働省令）で定められた「その他の費用」（全額、自己負担）
  - ③通常のサービス提供の範囲を超える保険外の費用（全額、自己負担）なお、②又は③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。）

2 その他

- ①通常の事業の実施地域の交通費は無料です。通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えてからの公共交通機関利用の実費相当額を徴収します。
  - ②自己負担金は、サービス提供した翌月の26日に、ご指定の金融機関の口座から引き落としとなります。
- ※介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。）

7 サービス利用の中止

- 利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。  
連絡先（電話）：022-398-3049
- キャンセル料は発生しません。

8 法定代理受領サービスを受けるための援助

- 利用者又はその家族が居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村へ届け出ることにより、事業所は指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができます。
- 当事業所は利用者又はその家族に対し、居宅介護支援事業者に関する情報を提供し、法定代理受領サービスを受けるために必要な援助を行います。

9 重要事項の変更

サービス提供にあたり、厚生労働省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変更時は、その都度速やかに利用者へ書面にて通知します。

10 緊急時の対応

当事業所は、本契約に基づくサービスの提供に際し、利用者へけが及び体調の急変等が生じた場合は、当該利用者の家族、医師、救急機関、居宅介護支援事業者等に連絡し、その他適切な措置を迅速に行います。

①緊急連絡先 ヘルパーステーション きずな

電話 022-398-3049

②対応時間

電話等により、24時間常時連絡が可能な体制

訪問介護員不在時でも電話等により管理者に連絡を取り、サービス提供時と同様に必要な措置を講じます。

1 1 事故時の対応等

- 1 当事業所は、サービス提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、当該利用者の家族、医師、居宅介護支援事業者及び市町村等への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- 2 当事業所は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、当事業所の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

1 2 損害賠償

当事業所は、本契約に基づくサービス提供に際し、万一事故が発生し、利用者の生命、身体又は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、利用者に故意又は重大な過失がある場合は賠償額を減ずることができます。なお、当事業所は損害保険に加入するものとし、自らが負担すべき費用に関し、当該保険金をもって充当するものとします。

1 3 秘密保持

- 1 当事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、本契約中及び本契約終了後に係わらず、第三者に漏らしません。
- 2 当事業所は、あらかじめ文書により利用者及びその家族の同意を得た場合には、居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報及び家族情報を用いることができるものとします。

1 4 相談窓口、苦情・ハラスメント対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談窓口	電話番号：022-398-3049      FAX：022-398-3064 相談窓口：サービス提供責任者 山本 史子 苦情解決責任者：管理者 藤澤 雄二 対応時間：9：00～18：00
-----------	---

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

介護保険相談窓口	名 称：仙台市健康福祉局 保険高齢部 介護事業支援課 所 在 地：仙台市青葉区国分町3-7-1 電話番号：022-214-8192 対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）
	名 称：仙台市青葉区役所 介護保険課 所 在 地：仙台市青葉区上杉1丁目5番1号 電話番号：022-225-7211（代） 対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）
	名 称：仙台市宮城野区役所 介護保険課 所 在 地：宮城野区五輪2丁目12-35 電話番号：022-291-2111（代） 対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）
	名 称：仙台市若林区役所 介護保険課 所 在 地：仙台市若林区保春院前丁3-1 電話番号：022-282-1111（代） 対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）
	名 称：仙台市太白区役所 介護保険課 所 在 地：仙台市太白区長町南3丁目1-1 電話番号：022-247-1111（代） 対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）
	名 称：仙台市泉区役所 介護保険課 所 在 地：仙台市泉区泉中央2丁目1-1 電話番号：022-372-3111（代） 対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）
その他	名 称：宮城県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口 所 在 地：宮城県仙台市青葉区上杉1-2-3宮城県自治体会館内 電話番号：022 - 222 - 7700 対応時間：9：00～17：00

(3) カスタマーハラスメント等

事業所の従事者へのハラスメントについては次のとおりです。

事業所の従事者が、利用者又はその家族等から次のカスタマーハラスメントを受けた場合は、事業者と利用者が締結した居宅サービス契約第7条の規定に基づき、この契約を解除する場合があります。

職員個人に対する暴力・暴言、セクシャルハラスメント等	<p>身体的暴力 ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為</p> <p>精神的暴力 大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行動</p> <p>セクシャルハラスメント 必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど</p> <p>その他の行為  <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）</li> <li>・職員個人に対する威迫、脅迫</li> <li>・職員個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）</li> <li>・職員個人の人格を否定する発言</li> <li>・職員個人を侮辱する発言</li> </ul> </p>
	<p>利用者やそのご家族等からの過剰または不合理な要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的理由のない謝罪の要求</li> <li>・株式会社エヌエスケア仙台 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求</li> <li>・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求</li> </ul>
	<p>利用者やそのご家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由のない長時間の拘束</li> <li>・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し</li> </ul>
	<p>利用者やそのご家族様からのその他のハラスメント行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者やそのご家族等からのプライバシー侵害行為</li> <li>・利用者やそのご家族等からのその他各種のハラスメント</li> </ul>

## 15 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	①    あり	実施日	常時（意見箱設置）	
		結果の開示	①    あり	2    なし
	2    なし			
第三者による評価の実施状況	1    あり	実施日		
		評価機関名称		
		結果の開示	1    あり	2    なし
	②    なし			

## 16 当法人の概要

法人の名称	株式会社エヌエスケア仙台
代表者氏名	代表取締役 大和 則康
所在地・電話	宮城県仙台市青葉区本町一丁目12番12号 GMビルディング2階 電話番号：022-398-3029 FAX:022-398-3064
事業内容	有料老人ホーム運営、訪問介護事業、訪問看護事業、居宅介護支援事業

【説明確認欄】

令和 年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項説明書を説明しました。

事業所 ヘルパーステーション きずな

説明者 印

サービス契約の締結に当たり、上記のとおり重要事項の説明を受け、同意し、交付を受けました。

利用者

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

利用者の代理人 (続柄: )

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

立会人 (続柄: )

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

訪問介護サービス説明書

1 サービスの内容

- (1)「訪問介護」は、利用者の居宅（自宅）において訪問介護員（ヘルパー）その他政令で定める者を派遣して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話をを行うサービスです。
- (2)事業者は、下記のサービス内容区分の中から指定の時間帯に応じて選択されたサービスを提供します。
- (3)サービス提供にあたっては、別添の「訪問介護計画書」に沿って計画的に提供します。
- (4)サービス内容の詳細については、利用者の希望を確認したうえで実施します。

【サービス内容区分】

<身体介護>		<生活援助>
・起床介助	・食事介助	・洗濯
・就寝介助	・体位変換	・住居の掃除・整理整頓
・排泄介助	・服薬介助	・衣服の整理
・衣服の脱着	・通院等外出	・薬の受取り
・整容介助	・移動・移乗介助	・ベットメイク
・身体の清拭・洗髪	・自立支援	・その他（            ）
・入浴介助	・その他（            ）	

次のようなサービスは、介護保険上のサービスとして提供することはできませんので、ご了承ください。

- ①「本人の援助」に該当しないもの  
…家族等のための洗濯・調理・買い物・布団干し、主として利用者が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車 等
- ②「日常生活の援助」に該当しないもの  
…庭の草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理 等

【留意事項】

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- ①ヘルパーは、医療行為や年金等の金銭の取扱いはいたしませんので、ご了承ください。  
（生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能です。）
- ②ヘルパー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。

2 サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。サービス提供責任者は、常に身分証を携行し、初回訪問時や利用者、利用者のご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。

<サービス提供責任者の業務>

- ①サービスの利用の申込みに関する調整
- ②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護計画の作成・変更と利用者への説明をし同意を得る
- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理に関する必要な業務

サービス内容の変更希望や利用にあたっての疑問点・ご不安な点がございましたらサービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。

3 利用者負担金

利用者の方からいただく利用者負担金は、「利用者負担金一覧表」のとおりです。

4 サービスの中止

- (1) 利用者がサービスの利用の中止（キャンセル）をする際には、すみやかに次の連絡先（又は前記のサービス提供責任者）までご連絡ください。
  - ・連絡先（電話）： 022-398-3049
  - ・連絡時間：9時～18時
- (2) キャンセル料は、発生しません。