

重要事項説明書

1 事業の目的・方針

- 1 当事業所が実施する事業は、利用者が居宅において自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切に行うものとする。
- 2 この事業所が行う障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定居宅介護事業及び指定重度訪問介護事業（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ことを定め、事業所の従業者が、支給決定を受けた障害者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な指定居宅介護及び指定重度訪問介護を提供することを目的とします。

2 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーションきずな八乙女		
所在地	宮城県仙台市泉区八乙女中央一丁目6番45号 産電八乙女中央ビル		
事業所の種類	指定居宅介護事業所	令和6年6月1日指定	
	指定重度訪問介護事業所	令和6年6月1日指定	
事業所が行っている他の業務	指定訪問介護事業所	令和6年5月1日指定	0475504452号
管理者及び連絡先	管理者：林 理津子 電話：022-343-0171 FAX：022-343-0138		
サービス提供地域	泉区		

3 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、居宅介護員等に対する技術指導、居宅介護計画・重度訪問介護計画の作成	2人（兼務）	介護福祉士	2人	
居宅介護職員	居宅介護業務	40人	常勤	29人	非常勤 11人

4 営業日及び営業時間帯

- 1 ①営業日：月曜から金曜日とする。（祝日も営業）※12/30～1/3は除く
②営業時間：9時～18時
- 2 ①サービス提供日：年中無休とする。
②サービス提供時間：24時間とする。
- 4 連絡体制：電話等により、24時間常時連絡が可能な体制

5 サービス内容

1 居宅介護計画及び重度訪問介護計画

当事業所では、下記表のサービス内容から居宅介護計画又は重度訪問介護計画を定めてサービスを提供します。居宅介護計画及び重度訪問介護計画は、市町村が決定した支給量と利用者の意向や心身の状況を踏まえて具体的なサービス内容は利用者に対するサービス実施日などを記載しています。居宅介護計画又は重度訪問介護計画は、利用者や家族に事前に説明し同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

2 居宅介護サービス及び重度訪問介護サービスの内容

①身体介護（訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします）

入浴介助・清拭・洗髪	入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
食事介助	食事の介助を行います。
衣服の着脱の介助	衣服の着脱の介助を行います。
通院等の介助	通院等の介助を行います。

その他必要な身体介護を行います。

②家事援助（洗濯、掃除などの生活の援助を行います）

洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

その他必要な支援を行います。

預貯金の引き出しや預け入れは行いません。

利用者以外の方の衣類等の洗濯、利用者以外の方の居室の掃除は原則として行いません。

③その他

その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

6 サービスの利用に関する留意事項

1 介護員について

- ①サービス提供時に担当の介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の介護員が交替してサービスを提供します。担当の介護員等が交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。
- ②利用者から特定の介護員を指名することはできませんが、介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なくご相談ください。

2 サービス提供について

- ①サービスは居宅介護計画及び重度訪問介護計画に基づいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ②サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護計画又は重度訪問介護計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画又は重度訪問介護計画の見直しを行います。
- ③サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気含む）を無償で使用させていただきます。

3 サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護計画又は重度訪問介護計画に予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

4 受給者証の確認

住所、利用者負担額及び支給量など、受給者証の記載内容に変更があった場合は速やかに介護員にお知らせください。また、担当介護員やサービス提供責任者が受給者証の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

5 介護員の禁止行為

介護員は、サービスの提供に際し、次に該当する行為は行いません。

- (1) 医療行為（認定特定行為業務従業者等による喀痰吸引及び経管栄養を除く）
- (2) 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり

7 利用者負担金

1 利用料金の利用者負担額は別紙料金表のとおりです。

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サービス提供に要した交通費は、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（自動車の場合は往復1kmあたり20円で計算）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が基本となりますが、事業者指定口座への振り込み、現金払いからも選択いただけます。

8 サービス利用の中止

1 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）：022-343-0171

2 キャンセル料は発生しません。

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に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、利用者に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、担当の指定特定相談事業所又は指定居宅介護支援事業所等に連絡し、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八乙女

電話番号 022-343-1071

②対応時間 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制

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かかわらず、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、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：022-343-0171 FAX：022-343-0138 相談窓口：管理者 林 理津子 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。

相談窓口	名称：仙台市健康福祉局障害福祉サービス指導課 所在地：仙台市青葉区国分町3-7-1 市役所本庁6階 電話番号：022-214-8743 対応時間：8：30～17：00
------	--

(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	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
	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
	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
	その他の行為 ・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） ・職員個人に対する威迫、脅迫 ・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） ・職員個人の人格を否定する発言 ・職員個人を侮辱する発言
	利用者やそのご家族等からの過剰または不合理な要求 ・合理的理由のない謝罪の要求 ・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 ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
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	・合理的な理由のない長時間の拘束 ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し
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	・利用者やそのご家族等からのプライバシー侵害行為 ・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

1 5 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	訪問介護事業、障害福祉サービス事業

【説明確認欄】

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八乙女

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

居宅介護・重度訪問介護サービス説明書

1 サービスの内容

- (1)「居宅介護」「重度訪問介護」は、利用者の居宅（自宅）において居宅介護員（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「居宅介護計画」「重度訪問介護計画」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>		<家事援助>
・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、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介護員は、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。
（家事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介護員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居宅介護計画及び重度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、常に身分証を携帯し、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居宅介護計画及び重度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介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥介護員の業務管理
- ⑦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）： 022-343-0171
 - ・連絡時間： 9時～18時
- (2) キャンセル料は、発生しません。