

## 重要事項説明書

株式会社輪が訪問介護サービスを提供するにあたり、当事業所の概要や提供するサービスの内容等を、次のとおり説明いたします。

### 1. 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーションりん		
事業所所在地	石川県金沢市矢木二丁目221番地		
電話番号	076-259-5088		
FAX番号	076-259-5083		
開設年月日	2025年9月1日		
介護保険事業所番号	第 1770107702 号		
管理者及び連絡先	氏名	連絡先	
	田中 牧	076-259-5088	
サービス提供実施地域	金沢市・野々市市・白山市・能美市		

### 2. 事業所の職員体制等 (20 年 月 日現在)

職種	従事するサービスの内容等	常勤	非常勤	計
管理者	事業所の従業員の管理及び業務の実施状況の把握及び業務の管理を一元的に行います。	1名	名	1名
サービス提供責任者	事業所に対する訪問介護の利用申し込みに係る調整、訪問介護員などに対する技術指導、訪問介護計画作成などを行い、自らも訪問介護のサービスの提供にあたります。	2名以上	名	2名以上
訪問介護員	利用者に対する入浴、排せつ、食事の介助、調理、掃除等の日常生活の援助にあたります。	名	8名以上	8名以上

### 3. 営業日・営業時間

- (1) 営業日は月曜日から金曜日までとします。(祝日を含む。)
- (2) 営業時間は午前8時30分から午後5時30分までとします。
- (3) サービス提供時間は午前0時から午後11時59分までとします。

(4) 電話等により24時間連絡可能な体制とします。

#### 4. 事業の目的及び運営方針

##### (1) 事業の目的

事業の実施にあたり、介護保険法等の関係法令に従い、利用者が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、必要なサービスその他の便宜を提供することにより、利用者の日常生活の便宜及び介護する方の負担の軽減を図ります。

##### (2) 事業の運営方針

- ① 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- ② 事業の実施にあたっては、関係市区町村、居宅介護支援事業所、その他地域の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供、多職種協働・連携による地域の包括支援に努めます。

#### 5. 利用料等

(1) 利用者からお支払いいただく利用料等は、別紙料金表の通りです。

##### (2) 利用料等の支払い

利用者が介護保険からの給付サービスを利用する場合は、法定の利用料（費用基準額）から事業所に支払われるサービス費を差し引いた額を利用者負担金としてお支払いいただきます。

ただし、公費、減免または給付制限等がある場合は、この限りではありません。

また、居宅サービス計画書を作成しない場合などは、利用者がいったん利用料の全額を事業所に支払い、その後市区町村に対して保険給付分を請求し、払い戻しを受けていただきます。要介護度に応じた支給限度基準額を超えるサービスについては、全額利用者負担になります。

(3) 事業所は、介護保険給付対象外サービスの提供にあたっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について事前に説明を行い、同意を受けるものとします。

##### (4) 交通費

通常の実施地域を越えて送迎を行う場合の交通費は、その実費を徴収しないものとします。

(5) 利用料等は、サービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。

請求書は利用明細を添えて、利用月の翌月15日頃に利用者あてにお届けします。

(6) 利用料等のお支払い方法は、利用者の指定金融機関の口座から「口座振替」にてお支払いいただきます。振替日はご利用の翌月26日といたします。

(7) お支払いを確認しましたら領収証を発行いたします。

(8) 訪問介護員が利用者宅へ訪問する前に買いものサービスを行う場合、訪問介護員が買い物代金を立て替え、利用者宅到着後に買い物代金を清算させていただきますので、事前に買い物代金をご準備ください。買い物代金を清算できない場合、次回からの買い物サービスは利用できなくなります。

## 6. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

当事業所にお電話またはご来所いただくか、居宅介護支援事業所にお申し込みください。

### (2) 契約の終了

#### ①利用者の申し出により契約を終了する場合

契約終了を希望する3日前までに文書でお申し出ください。

#### ②事業者の申し出により契約を終了する場合

- ・人員不足、事業規模の縮小、事業所の休廃止等やむを得ない事情により、この契約に基づく訪問介護の提供が困難になった場合、契約を終了させていただく場合があります。その場合は終了1ヵ月前までに文書で通知します。
- ・利用者又はその家族等によるハラスメントや暴言、暴力等著しい不信行為等により、この契約の継続が困難となった場合には、1週間以上の猶予をもって改善を希望する旨の申し入れを行い、それにも関わらず改善の見込みがなく、結果として利用者に対して適切な介護サービスを提供することが困難であると認めるときは、契約を終了させていただく場合があります。
- ・正当な理由なく、事業者を支払うべき利用者負担金を2ヵ月分以上滞納し、事業者が1ヵ月以上の相当な期間を定めてその支払いを催告したにもかかわらず、期間満了までに支払われないときは、契約を終了させていただきます。

#### ③自動終了

次のいずれかの事由が発生した場合には、この契約は自動的に終了させていただきます。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
  - ・認知症対応型共同生活介護又は特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合
  - ・利用者の要介護認定区分が自立又は要支援と認定された場合
  - ・利用者がお亡くなりになった場合
  - ・小規模多機能型居宅介護を受けることになった場合

## 8. 利用の中止（キャンセル）

### (1) 利用者がサービス利用の中止をする際には、速やかに次の連絡先までご連絡ください。

連絡先：ヘルパーステーションりん

電話：076-259-5088

FAX：076-259-5083

### (2) 利用者の都合でサービスを中止する場合、利用中止の連絡時期によって、料金表記載のキャンセル料を申し受ける場合がありますので、ご了承ください。

キャンセル料は、原則として利用者負担金の支払いに合わせてお支払いいただきます。

## 9. 緊急時対応

サービス提供中に体調の急変、その他緊急事態が生じたときは、ご家族、主治の医師または救急機関等へ連絡をします。

医療機関等	医療機関
	主治の医師等の氏名
	連絡先
緊急連絡先	氏名
	連絡先

## 10. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合、速やかに都道府県、市区町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置をとります。また、賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。このため、次の賠償責任保険に加入しています。

- ・ 保険の種類 介護福祉事業者向け賠償責任保険
- ・ 保険会社 三井住友海上火災保険株式会社

## 11. 秘密保持

従業者は、業務上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、第三者に漏らすことはありません。また、従業者が退職した後、在職中に知り得た利用者及びその家族の個人情報を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

## 12. 相談窓口・苦情処理の対応

### (1) 相談窓口

サービスに関する相談や苦情については、当事業所の窓口等にて常時受け付けています。

お客様 相談窓口	受付時間	午前8時30分から午後5時30分まで
	電話番号	076-259-5088
	FAX 番号	076-259-5083
	相談員（責任者）	田中 牧

### (2) 苦情処理の概要

- ①相談・苦情の受け付けは、原則として事業所の管理者が対応をします。
- ②寄せられた相談・苦情に対し、管理者は速やかに相手先に連絡をとり、必要があれば利用者宅を訪問し、その内容の確認や状況の把握に努めます。
- ③事業所内で管理者を中心に会議を開き、問題点の整理を行い、今後の改善策を検討します。
- ④改善策について、管理者が利用者に対し事情説明を行います。
- ⑤管理者は改善策を実施するとともに、従業者への指導を徹底させ再発防止に努める。

⑥居宅介護支援事業者、市区町村及び国民健康保険団体連合会に対し、報告を行い、助言を受けます。

⑦相談・苦情を受け付けた場合は、その内容と処理経過を記録します。

(3) 下記の公的機関等においても、相談・苦情の申出ができます。

金沢市 福祉健康局 介護保険課	所在地	金沢市広坂1丁目1番1号
	電話番号	076-220-2264
	FAX 番号	076-220-2559
	受付時間	9時00分～17時45分
野々市市 健康福祉部 介護長寿課	所在地	石川県野々市市三納1丁目1番地
	電話番号	076-227-6066
	FAX 番号	076-227-6252
	受付時間	8時30分～17時15分
白山市 健康福祉部 長寿介護課	所在地	石川県白山市倉光二丁目1番地
	電話番号	076-274-9529
	FAX 番号	076-275-2211
	受付時間	8時30分～17時15分
能美市 健康福祉部 いきいき共生課 介護保険室	所在地	石川県能美市来丸町1110番地
	電話番号	0761-58-2239
	FAX 番号	0761-58-2292
	受付時間	8時30分～17時15分
石川県国民健康保険 団体連合会 介護サービス苦情相談 窓口	所在地	石川県金沢市幸町12番1号
	電話番号	076-231-1110
	FAX 番号	076-231-1601
	受付時間	9時00分～17時00分

石川県 福祉サービス 運営適正化委員会	所在地	金沢市本多町3丁目1番10号
	電話番号	076-234-2556
	FAX 番号	076-234-2558
	受付時間	9時00分～17時00分

### 1.3. 身体的拘束の禁止

- ①サービスの提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等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「身体的拘束等」という。）を行いません。
- ②緊急やむを得ず身体的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（以下「身体的拘束等の態様等」という。）を記録します。
- ③身体的拘束等を行う場合には、事前に、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明します。ただし、やむを得ない事情により事前に当該説明をすることが困難な場合は、この限りではありません。
- ④前項ただし書の規定により事前に説明を行わなかった場合には、当該身体的拘束等を行った後速やかに、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明します。
- ⑤身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとします。
  - ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について介護事業者その他の従業者に周知徹底を図ること。
  - ・身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
  - ・介護従事者その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

### 1.4. 虐待の防止のための措置

虐待の発生又はその再発を防止するため、虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

虐待の防止のための指針を整備し、虐待防止の基本的な考え方、事業所内の組織、研修に関する基本方針、万が一虐待が発生した場合の対応方法などを明確にします。従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施し、これらの措置を適切に実施するための担当者を配置します。

利用者及びその苦情解決の体制整備、その他、虐待防止のために必要な措置を講じます。サービス提供中に当該事業所の従業者又は養護者（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利用者を発見した場合は、速やかに市区町村へ通報します。また、必要に応じて成年後見制度の利用支援も行います。

### 1.5. 衛生管理

サービスに使用する備品等は清潔に保持し、定期的な消毒を施す等、常に衛生管理に十

分に留意します。従業者に対し感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、法令に基づき定期健康診断を受診させます。

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

#### 16. 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じ、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います。

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実施します。

#### 17. ハラスメント対策

職場において利用者や従業者から行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

#### 18. 従業者の研修

従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備します。

- (1) 採用時研修 初回勤務より約10時間(1日の勤務時間にあわせて3日間～7日間)
- (2) 継続研修 1回/月
- (3) 管理者研修 1回/6か月

#### 19. 記録の整備

事業の提供に関するサービス記録や従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録について整備し、法令及び当社規定に準じて保管します。

#### 20. 当法人の概要

法人の名称	株式会社輪
代表者名	代表取締役 田中 充
所在地	〒923-1124 石川県能美市三道山町へ12番地4
電話番号	070-1310-5719
設立年月日	2025年6月2日

## 2 1. 第三者評価について

第三者評価を実施した場合、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等を明確にし、事業所内で確認、もしくは閲覧できるようにいたします。

### 【実施状況】

実施の有無	無
-------	---

(以下余白)

重要事項説明書の説明・交付を受けたこと、及びこの契約の成立を証するため、本書を2通作成し、甲は署名、乙は記名・押印の上、それぞれ1部ずつ保有することとします。

20 年 月 日

サービス契約の締結にあたり、重要事項説明書の交付および説明を受け、上記の内容に同意します。

(甲：利用者) 氏 名

(利用者の家族等) 氏 名

本人との関係

(署名代行者、立会人、又は代理人)

利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

住 所

氏 名

本人との関係

(乙：事業者)

所 在 地 石川県能美市三道山町へ12番地4

事業者名 株式会社輪

代表者名 代表取締役 田中 充 印

重要事項説明者名 印