

# 重要事項説明書

## 1. 開設者

名 称	株式会社プラスぽぽぽ		
代表者	代表取締役 堀 鼓多呂		
住 所	石川県小松市小馬出町 18 番地		
電 話	0761-48-4988	FAX	0761-48-4977

## 2. 事業目的と運営の方針

事業の目的	指定訪問介護・訪問型サービスは介護保険法令に従い、ご利用者がご自宅等（居宅）において、ご本人の有する能力に応じ、可能なかぎり自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、サービスを提供します。
基本理念	伴走的な支援を大切にし、とことん当事者、人として出会う、自分ごととして考える、十位一体のネットワークでそのことを実践します。
運営方針	<p>(1) 事業所は、ご利用者の意志及び人格を尊重し、常にご利用者及びその家族の立場に立ったサービスの提供に努め、必要に応じて、聞き書きなどの手段を取り入れ、ご利用者の生活背景・生活史などを考慮した上で、常にご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。</p> <p>(2) 体調変化に応じた適切なサービスを提供できるよう、特に家族と密接な連携を図り、在宅生活が継続できるよう支援します。</p> <p>(3) 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域保健・医療・福祉サービス、ボランティア等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します。</p> <p>※聞き書きボランティアとは：人生の先輩などからお話を聞き、本人の語り口調で文字を起こし一冊の本にすることです。語り手は語ることでご自身の人生の意義を見出せます。</p>

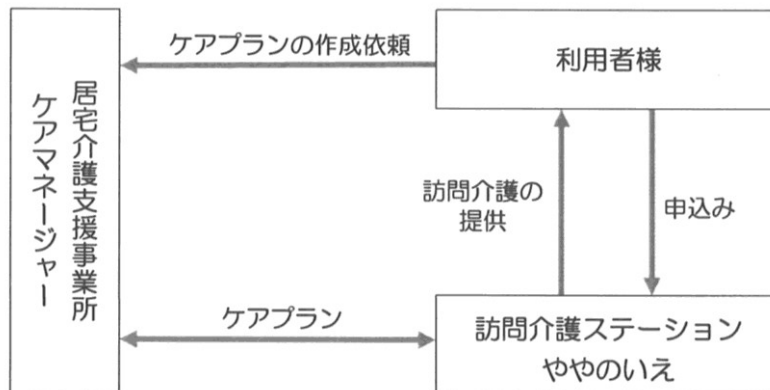
## 3. ご利用の事業所

事業所の名称	訪問介護ステーションややのいえ		
指定事業所番号	石川県知事指定介護保険事業所番号 1770301040		
事業所の所在地	小松市小馬出町 18 番地		
管 理 者	木村 陽子		
電 話	0761-48-4988	FAX	0761-48-4977
実施地域	小松市全体		
営 業 日 営業時間	月曜～金曜（土・日曜、祝日、8/15・16、12/30～1/3 を除く） 午前 8：30～午後 5：30（24 時間対応体制あり） ※尚、ご利用者のご希望に応じて、提供日、時間の調整を行います。 その場合は、料金表（別紙）をご参照下さい。		

#### 4. 職員体制及び職務内容 2025.11.1 現在

従業員の職種	員数	常勤		非常勤		職務内容
		専従	兼務	専従	兼務	
管理者	1		1			従事者の管理、全体の調整
サービス管理責任者	1		1			訪問の調整、実施に関わる全体の管理、訪問介護の実施
訪問介護員	12		4		8	訪問介護の実施

#### 5. 申し込みからサービス提供までの流れ



#### 6. 訪問介護の主なサービス内容

- |   |  |
|---|--|
| <p>① 身体介護</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎食事介助</li> <li>◎更衣介助</li> <li>◎入浴介助</li> <li>◎清拭</li> <li>◎体位変換</li> <li>◎服薬介助</li> <li>◎洗面介助・口腔ケア</li> <li>◎排泄介助（トイレ介助・オムツ交換）</li> <li>◎見守り介助</li> <li>◎専門的な調理</li> <li>◎たんの吸引</li> <li>など</li> </ul> | <p>② 生活支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎調理・配下膳</li> <li>◎掃除</li> <li>◎洗濯</li> <li>◎買い物代行</li> <li>◎薬の受取</li> <li>など</li> </ul> <p>③ 通院等乗降介助</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎受診等手続き</li> <li>◎薬の受取</li> </ul> |
|---|--|

#### 7. 利用料金について

##### (1) 利用料金

- ・利用料金として介護保険法第41条に規定する居宅介護サービス費の支給対象となる費用にかかる支払いをご利用者から受けるものとします。
- ・ご利用者は、「訪問介護ステーションややのいえ」の料金表（別紙）に定めた訪問介護サービスに対する所定の利用料及びサービスを提供する上で別途必要になった費用を支払うものとします。

##### (2) 利用料金のお支払い方法

利用料は1ヶ月単位とし、翌月15日頃に請求書を送付させていただきます。  
領収書は、支払いが確認できた翌月に、次の請求書と共に送付させていただきます。

①ご利用者の指定口座から自動振替の場合

毎月 22 日にご利用者が指定する口座から振替えさせていただきます。  
尚、22 日が休祭日にあたる場合は、翌営業日が振替日となります。

②現金払いの場合

訪問時にスタッフにお支払い頂くか、指定の振込先にお振込み下さい。

(3) キャンセル料について

サービス利用予定当日にキャンセルした場合は、1 提供あたり利用料の 10%を頂きます(但し、病状悪化等、やむを得ない事情がある場合は除く)。  
尚、キャンセル料は、請求書に含めさせていただきます。

## 8. サービス利用の中止、変更、追加について

ご利用者の都合により、利用予定日の前に訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することが出来ます。この場合には、サービス実施日の前日までに事業者へ申し出て下さい。

## 9. サービスの終了・変更について

当事業所のやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合は、その 1 ヶ月前までに文書で通知すると共に、地域の他の事業所を紹介するなどの措置を致します。  
尚、次の場合は自動終了となります。

- (1) ご利用者が介護保険施設や医療施設等に入所又は入院された場合
- (2) ご利用者がお亡くなりになった場合

## 10. 訪問介護計画およびサービス提供の記録簿

- (1) サービス提供責任者は、ご利用者ごとに心身の状況、置かれている環境や希望並びに家族の介護状況を踏まえ、居宅サービス計画書の内容と整合を図りつつ訪問介護計画書を作成します。
- (2) 事業所は、ご利用者の変化に応じ毎月訪問介護計画書の見直しを行い、介護支援専門員に報告します。又、ご利用者の意向の反映の機会を保障するため、サービス内容をご利用者・ご家族に対して説明した上で同意を得て、訪問介護計画書を交付します。
- (3) 事業者は、事業提供の際に作成した記録を、契約終了後 5 年間適正に保管します。
- (4) 記録の開示のご希望があれば、所定の手続きを得た上で行うことができます。

## 11. 緊急時の対応

ご利用者の病状の急変、その他の緊急事態が生じた場合は、速やかにご家族をはじめ、管理者や主治医へ連絡し、その指示に従って対応します。

## 12. 事故発生時の対応

事故が生じた際には、速やかに原因を解明し、再発を防ぐと共に市町村へ報告を行います。

## 13. 個人情報保護・秘密保持

当事業所は、個人情報に関する法令及び内部規定に基づいて、訪問介護サービスを実施する上で知り得たご利用者及びご家族の秘密を守ることを義務とします。  
尚、ご利用者の同意のもと、サービス担当者会議等において個人情報を提供する場合があります。

## 14. プライバシーの保護

ご利用者の尊厳を最大限に尊重し、プライバシーの保護に努めます。

## 15. 身体拘束の禁止

- (1) 原則として、ご利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。  
但し、緊急かつやむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には、事前にご利用者及びその家族へ十分説明し同意を得た場合のみ、その条件と期間内にて最小限の範囲で身体的拘束等を行うことがあります。
- (2) やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その理由及びご利用者の心身状況について記録することとします。
- (3) 身体拘束等の適正化のための指針を定め、職員に対して研修会を定期的実施することとします。

## 16. 高齢者虐待防止

事業者はご利用者等の人権の擁護・虐待の防止のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (5) 虐待の防止のための指針を定め、虐待防止委員会を設置し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討等を行います。

## 17. 災害発生時の対応

災害発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行えない可能性があります。BCP（業務継続計画）に基づき、災害時の情報、災害状況を把握し安全を確保したうえで、ご利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

但し、その規模や被害状況により通常の業務が行えない可能性があります。

## 18. 損害賠償について

事業所の責任によりご利用者に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。

但し、損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められた場合には、その限りではありません。

## 19. サービス内容に関する相談・苦情

当事業所のサービス内容等に関するご相談・苦情については、下記の窓口で承ります。苦情等によりご利用者に不利益になることがないように致しますのでご安心下さい。

【担当窓口】                    管理者 木村 陽子  
TEL：0761-48-4988      FAX：0761-48-4977  
＜受付時間＞ 毎週月曜日から金曜日 午前9時～午後5時

【当法人 第三者委員】小松市民生委員児童委員協議会稚松地区民生委員・児童委員 紙本 清氏

【小松市 長寿介護課】0761-24-8147

【石川県 国民健康保険団体連合会】076-231-1110

## 20. 第三者評価の実施状況

令和7年11月1日現在、実施なし

### ご利用にあたってのお願い

- (1) 介護保険被保険者証や介護保険負担割合証など必要書類を確認させていただきます。  
これらの書類について内容の変更が生じた場合は必ずお知らせ下さい。
- (2) やむを得ず訪問の予定を変更される場合は、必ず前日までに連絡をお願いします。  
※当日連絡の場合はキャンセル料がかかりますのでご注意ください。
- (3) 契約書、重要事項説明書、同意書は重要な書類ですので大切に保管して下さい。

年 月 日

■訪問介護サービスの提供開始にあたり、ご利用者にサービス内容及び重要事項を説明しました。

説明者 \_\_\_\_\_

【事業者】	事業者所在地	石川県小松市小馬出町18番地
	事業者(法人)名	株式会社プラスぽぽぽ
	事業所名	訪問介護ステーションややのいえ
	管理者名	木村 陽子 印

■私はサービス内容及び重要事項について、事業者から文書に基づいて説明を受け、同意しました。

【ご利用者】 住所

氏名 \_\_\_\_\_ 印

【上記代理人】 住所

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄) 印

# 利用契約書

重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受け、ご利用者と事業者は、その内容を了承した上で、下記のとおり契約します。

## 第1条（契約の目的）

訪問介護ステーションやのいえ（以下、「事業者」という。）は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、ご利用者に対して可能な限り居宅においてその有する能力や状態に応じて安定した療養生活を営むことができるよう、訪問介護サービスを提供し、ご利用者は事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

- 2 それぞれのサービス内容の詳細は、重要事項説明書（以下「説明書」といいます。）に記載のとおりです。
- 3 提供するサービスの内容を変更する場合には、両者合意の上、別紙「説明書」を追加作成して添付します。

## 第2条（期間）

この契約期間は、          年          月          日～          年          月          日までとします。

但し、契約期間満了日以前にご利用者が要介護状態区分の更新の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合は、更新後の要介護認定の満了日をもって契約期間満了とします。

- 2 上記の契約期間満了日の7日前までにご利用者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、この契約は同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

## 第3条（サービス計画の作成・変更）

事業所は、ご利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って「訪問介護計画」を作成します。事業所はこの「訪問介護計画」の内容をご利用者及びその家族に説明します。

- 2 事業者は、ご利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、訪問介護の目標を設定し、「訪問介護計画」に基づき計画的に行います。
- 3 事業者は、ご利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が「居宅サービス計画」の範囲内で可能な時は、速やかに「訪問介護計画」の変更等の対応を行います。

## 第4条（サービス内容及びその提供）

ご利用者が提供を受ける訪問介護の内容は説明書に定めたとおりです。事業所は、説明書に定めた内容について、ご利用者及びその家族に説明します。

- 2 事業所は、サービス従業者をご利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画に基づき、ご利用者の居宅において入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援等の適切な訪問介護を提供します。
- 3 前項のサービス従業者は、介護福祉士、介護職員初任者研修修了者、看護師等です。
- 4 訪問介護の内容がご利用者との合意をもって変更され、従業者が提供するサービスの内容又は介護保険適用の範囲が変更となる場合は、ご利用者の了承を得て新たな内容の説明書を作成し、それをもって訪問介護の内容とします。
- 5 事業者は、サービスの提供記録を整備し、この契約終了後5年間保管します。
- 6 ご利用者は書面により、サービス提供記録の閲覧、又は自費による複写物の交付を受けることができます。

## 第5条（利用料金及びその変更）

ご利用者は、サービスの対価として「説明書」の記載に従い、月ごとに算定された利用料金を事業者に支払います。

- 2 利用料金のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用料金が適用されます。その際には、事業者はご利用者に事前に説明します。
- 3 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービス内容及び利用料金を説明し、ご利用者の同意を得ます。
- 4 事業者が、前項の利用料金の変更（増額又は減額）を行う場合には、ご利用者に対して変更予定日の1か月前までに文書により説明し、同意を得ます。

## 第6条（利用料金について）

サービスが介護保険の適用を受ける場合には、原則としてサービス費のご利用者の介護保険負担割合に応じた金額をお支払い頂きます。

但し、保険料の滞納などにより、法定代理受領サービスの利用できない場合は、一旦サービス費全額をお支払い頂き、後日、保険者から保険給付分の払い戻しを受ける手続きが必要となります。

- 2 事業者は料金の合計額を請求書に明細を付して、翌月15日頃にご利用者に請求し、ご利用者は次の方法により支払います。
  - (1) 事業所指定の金融機関への口座振替
  - (2) 現金による支払い
- 3 事業者は、ご利用者から料金の支払いを受けた時は、ご利用者に対し領収書を発行します。

## 第7条（サービスの中止）

ご利用者は、事業者に対して、サービス実施日の前日までに通知をすることにより、料金を負担することなく利用を中止することができます。

- 2 ご利用者の都合により、サービス利用予定当日にサービスをキャンセルした場合は、1提供あたり利用料の10%を頂きます（病状悪化等、やむを得ない事情の場合は除く）。キャンセル料は、請求書に含めさせていただきます。

## 第8条（利用料金の滞納）

ご利用者が正当な理由なく利用料金を2か月以上滞納した場合には、事業者はご利用者等に対し文書にて、30日以内の期間を定めてその期間内に滞納額の全額を支払わなければ契約を解約する旨の催告をすることができます。

- 2 前項の催告をした時は、事業者は「居宅サービス計画」を作成した居宅介護支援事業者と協議し、ご利用者の日常生活を維持する見地から「居宅サービス計画」の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な協議を行うようにするものとします。
- 3 事業者は、前項の定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、文書で通知することによりこの契約を解約することができます。
- 4 事業者は、前項の規定により解約に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはありません。

## 第9条（ご利用者の解約権）

ご利用者は事業者に対して、7日間以上の予告をもって、いつでもこの契約を解除することができます。尚、この場合、事業者はご利用者に対し、文書による確認を求められます。

但し、ご利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちにこの契約

を解約することができます。

2 次の事由に該当した場合は、ご利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

- (1) 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
- (2) 事業者が、ご利用者やその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

## 第 10 条（事業所の解約権）

事業者は、ご利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- (1) ご利用者が契約締結時及び契約期間中に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- (2) ご利用者が法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにも係わらず改善の見込みがなく、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## 第 11 条（契約の終了）

次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

但し、終了事由が発生し、契約が終了したにも係わらず、ご利用者の求めにより事業者が行ったサービスの対価はご利用者がこれを負担します。

- (1) ご利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）又は要支援と認定された場合
- (2) ご利用者の所在が、1 週間以上不明になった場合
- (3) 第 8 条、第 9 条又は第 10 条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- (4) ご利用者が介護保険施設や医療施設等へ入所又は入院等をした場合
- (5) ご利用者が死亡した場合

## 第 12 条（契約終了時の援助）

契約を解除又は終了する場合には、事業者はあらかじめ居宅介護支援事業者に対する情報の提供を行うと共にその他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者等と連携し、ご利用者に対して必要な援助を行います。

## 第 13 条（秘密保持・個人情報の保護）

事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者及びその家族の個人情報（個人情報保護法における定義に従います。）を正当な理由なく第三者に漏らしません。

尚、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

2 前項の規定に係わらず、事業者は、以下の場合に限りご利用者に関する心身等の情報を含む個人情報を提供できるものとします。その場合、個人情報利用の内容等の経過を記録します。

- (1) 介護サービスの提供を受ける際に、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、ご利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合
- (2) 上記(1)の他、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、ご利用者が体調等を崩し又はケガ等で医療機関の診療を受ける際、医師・看護師等に説明をする場合
- (4) サービスの質の向上のための学会、研究会等での事例研究発表等
- (5) 事業所内の広報物又は家族会での説明等の場合

3 ご利用者は、本契約の締結により前項の内容の個人情報の使用を了承するものとします。

## 第 14 条（賠償責任）

事業者は、サービス提供に当たって故意又は過失により、ご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その被害を賠償します。

但し、ご利用者に故意又は過失が認められ、かつご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償の責を負いません。もしくは、損害賠償額を減ずることができるものとします。

2 事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- (1) ご利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- (2) ご利用者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- (3) ご利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- (4) ご利用者が、事業者及び従業員の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

## 第 15 条（緊急時の対応）

事業者は、現に訪問介護を行なっている時にご利用者に病状の急変が生じた場合には、速やかに家族に連絡する等の措置を講ずると共に、主治医、管理者に連絡を行い、指示を求める等の必要な措置を講じます。

## 第 16 条（身分証の携行）

サービス従業者は、常に身分証を携帯し、初回訪問及びご利用者又はご利用者の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。

## 第 17 条（連携）

事業者は、サービス提供に当たり、居宅介護支援事業者及び他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綿密な連携に努めます。

2 事業者は、ご利用者が「居宅サービス計画」の変更を書面により希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

## 第 18 条（苦情処理）

事業者は、ご利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、訪問介護に関するご利用者の要望、苦情に対し、迅速に対応します。

2 事業者は、ご利用者が苦情申し立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

## 第 19 条（合意管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、ご利用者及び事業者は、ご利用者の住所地管轄する裁判所を第 1 審管轄裁判所とすることを予め合意します。

## 第 20 条（本契約に定めない事項）

ご利用者及び事業者は、信義誠意をもってこの契約を履行するものとします。

2 この契約に定めない事項については、介護保険その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

上記契約を証するため、本書 2 通を作成し、ご利用者、事業者が署名押印の上、1 通ずつ保有するものとします。

年 月 日

【事業者】 事業者所在地 石川県小松市小馬出町 18 番地  
事業者（法人）名 株式会社プラスぽぽ  
事業所名 訪問介護ステーションややのいえ  
管理者名 木村 陽子 印

【ご利用者】 住所  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

【上記代理人】 住所  
氏名 \_\_\_\_\_ (続柄 \_\_\_\_\_) 印

# ご利用者の個人情報保護に関する同意書

訪問介護ステーションややのいえ 様

私（ご利用者及び家族）の個人情報については、事業者の個人情報保護及び写真掲載に関する利用目的についての説明を受け、下記の必要最小限の範囲で使用することを同意します。

## 記

### 1. 個人情報の利用目的

#### （1）介護情報提供

サービスの申し込み及びサービスの提供を通じて収集した個人情報が、諸記録の作成、私へのサービス提供及び状態説明に必要な場合

#### （2）サービスの提供に関することで、第三者への個人情報の提供を必要とする場合、主治医の所属する医療機関、連携医療機関、連携居宅サービス事業所や居宅介護支援事業所、もしくは介護予防支援事業所からの私へのサービス等に関する照会への回答

#### （3）サービスの提供に関すること以外で、下記のとおり必要がある場合

医療保険・介護保険請求事務、保険者への相談・届出、照会の回答、会計・経理、損害賠償保険などに係る保険会社への相談又は届出

※学生等の実習・研修協力、学会や学会誌等での発表やパンフレット等に写真を載せる際には、事前に私の同意を得ること。

### 2. 個人情報の保護

収集した私の個人情報は、保存方法、保存期間及び廃棄処分については、適用される法律のもとに処分すること。

年 月 日

【ご利用者】 住所

氏名 \_\_\_\_\_ 印

【上記代理人】 住所

氏名 \_\_\_\_\_（続柄 \_\_\_\_\_） 印