

特定非営利活動法人サンキューネット

たすけあい（デイ・ショートステイ・訪問）サービス重要事項説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えておられるたすけあいサービス（「たすけあいデイサービス」「たすけあいショートステイ」「たすけあい訪問」）について、ご契約される前に知っておいて頂きたい内容を説明致します。

わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

このサービスは、サンキューネット独自の制度外サービスです。

◆◆目次◆◆

| | |
|-----------------------------|----|
| 1. ご利用者へのサービス提供を担当する事業者について | 1 |
| 2. 提供するサービスと料金 | 3 |
| 3. サービス提供における事業者の義務 | 5 |
| 4. サービスの利用に関する留意事項 | 6 |
| 5. 緊急時の対応 | 8 |
| 6. 事故発生時の対応 | 8 |
| 7. 損害賠償について | 8 |
| 8. サービス利用をやめる場合（契約の終了について） | 8 |
| 9. 苦情の受付について | 9 |
| 10. お預かりしている個人情報の利用目的 | 10 |

1. ご利用者へのサービス提供を担当する事業者について

(1) 事業の概要

| | |
|--------|---|
| 事業の種類 | たすけあいデイサービス・たすけあいショートステイ・ たすけあい訪問 |
| 事業の目的 | “困った時はお互いさま”の精神のもと、住み慣れた家でいつまでも安心して暮らし続けることが出来るよう、制度外サービスが必要な方に、たすけあいサービスを提供します。 |
| 法人名 | 特定非営利活動法人 サンキューネット |
| 法人所在地 | 大阪府富田林市五軒家 1-4-11 |
| 代表者氏名 | 理事長 國司 隆子 |
| 法人設立年月 | 平成12年4月3日 |
| 運営方針 | この事業は、利用者が介護予防や要介護状態などとなった場合においても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、身体介護、その他の生活全般にわたる援助を行います。 |

(2) 事業者窓口の運営日

| | | |
|------|------------|------------------------|
| | デイサービスセンター | ヘルパーステーション |
| 運営日 | 年中無休 | 月～土 (但し、1/1～1/3 休み) |
| 営業時間 | 8：00～19：00 | 8：30～17：30 |

(3) たすけあいサービスの提供可能な日と時間帯

| | | |
|---------|-------------------------------------|---|
| | デイサービスセンター | ヘルパーステーション |
| 日 | 年中無休 | * 月曜日～金曜日（但し、年末年始及び祝祭日は休み）の内でご利用曜日をあらかじめ決めます。 * 原則として、突然のご利用はお受け出来ません。 |
| 時間 | 24時間 | 9：00～17：00の間で、ご利用時間をあらかじめ決めます。 |
| 職員の配置状況 | ・ 5名の利用者に対して1名以上 ・ 夜間は1名の宿直職員を配置 | ・ サービス提供責任者 1名 ・ ヘルパー 29名 |

2. 提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者に対して必要に応じて、以下のサービスを提供します。

(1) たすけあいデイサービス・夜間デイサービス・たすけあいショートステイ

| 提供時間帯 | 基本利用料 | 備 考 | |
|-------------------------|--|--|-------------------|
| デイサービス 08:00～19:00 | 1時間当たり 600円 | 送迎付き(ご利用は4時間から) 但し、ご利用時間が4時間以下の場合1回 3150円(送迎付き。昼食・入浴の有無にかかわらずパック料金) | |
| 夜間デイサービス 19:00～23:00 | 1回4,500円 | 介護度2以下 | 夕食付き (送迎・入浴なし) |
| | 1回6,500円 | 介護度3以上 | |
| ショートステイ | 1泊 1,000円 | 夕食・朝食付き | (入浴なし) |
| 食事 | 朝食：320円 昼食：420円 夕食：420円 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の見守りや、介助を行います。 ・ ご利用者の自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。 ・ 夕食は、お持ち帰りもできます。 | |
| 入浴 | 350円 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 入浴の見守りや介助、又は清拭を行います。 ・ 車椅子利用者の方でもリフト浴を使用して入浴することができます。 ・ 夜間デイサービスおよびショートステイでの入浴は行っていません。 | |
| 排泄 | トイレへのお声がけや誘導、排せつの介助を行います。 | | |
| 送迎 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ご契約者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎サービスを行います。 ・ 夜間デイサービスの送迎は行っていません。 | | |
| 複写物の交付 1枚につき | 10円 | ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。 | |
| その他 | 紙おむつ代：160円、尿パット：60円 | | |

○ 諸般の事情により、ご利用料金を改定する時は、予め文書でご連絡いたしますので、よろしく願いいたします。

(2) たすけあい訪問

* 公的サービスとの組み合わせも出来ます。

| たすけあい訪問 | 最初の 1時間まで | 以降 30分ごとに | 公的サービス + たすけあい |
|----------------------|--------------|--------------|----------------------------------|
| 平日 (9:00 ~ 17:00) | 1500円 | 750円 | 公的サービス 1割負担 + 30分に付き 750円 |
| 土・日・祝及び 上記時間外 | 2000円 | 1000円 | 公的サービス 1割負担 + 30分に付き 1000円 |

提供するサービスの内容については、次の通りです。

| | |
|------|---|
| 生活援助 | <input type="checkbox"/> 買物 <input type="checkbox"/> 調理 <input type="checkbox"/> 掃除 <input type="checkbox"/> 洗濯 <input type="checkbox"/> その他 |
| 介護 | <input type="checkbox"/> 食事介助 <input type="checkbox"/> 排泄介助 <input type="checkbox"/> 清拭 <input type="checkbox"/> 体位変換 <input type="checkbox"/> 外出介助 <input type="checkbox"/> その他 |
| その他 | <input type="checkbox"/> お年寄りや障害者の方の話し相手 <input type="checkbox"/> その他 |

- たすけあい訪問は、平日(9:00 ~ 17:00)を原則としています。
- 人員体制等の諸事情により、日時をご相談の上変更させて頂く場合もあります。予めご了承下さい。
- やむを得ない事情で、かつ、お客様の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- お客様のお住まいで、サービスを提供するために必要な、水道、ガス、電気などの費用は、お客様のご負担となります。
- 諸般の事情により、ご利用料金を改定する時は、予め文書でご連絡いたしますので、よろしくお願いいたします。

(3) 利用の中止、変更、追加

- 1) 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、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できます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業所に申し出てください。
- 2) サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契

約者に提示して協議します。

3) 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料として下記の料金をお支払い頂く場合があります。

| | |
|-----------------------|--------|
| 利用予定日の前日までに申し出があった場合 | 無料 |
| 利用予定日の前日までに申し出がなかった場合 | 1,000円 |
| 訪問時ご利用者様不在の場合 | 1,000円 |

※ 但しご利用者の病変、急な入院などの場合には、キャンセル料は請求致しません。

4) たすけあい訪問利用料に関する留意点

- サービス提供当日、利用者（家族を含む）に酒気帯びある時は、サービス提供できません。（ヘルパー訪問時に判明した時は直ちに退出いたします）。その場合は、1時間相当のサービス利用料金を請求いたします。
- サービス提供者が利用者宅にお伺いする交通費は、ご利用料金に含まれております。ただし、サービス提供中に利用者様と同行にかかる交通費はサービス提供者の分もご負担願います。

(4) 利用料金のお支払い方法

前記（1）、（2）、（3）の料金・費用は、月単位でまとめて翌月10日付けにてご請求致します。お支払方法は、「郵便貯金からの自動引き落とし」または「郵便局払い込み用紙」によってお支払い下さい。

3. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、サービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

- ③利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご契約者から聴取、確認します。
- ④サービス記録を作成し、2年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の閲覧請求に応じます。また必要に応じ、複写物を交付します。
- ⑤サービス提供時において、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務)
ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。

4. サービスの利用に関する留意事項

(1) たすけあいデイサービス・ショートステイご利用にあたって

① 施設・設備の使用上の注意

- 施設、設備、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- 故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- 当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。
- 施設ご利用の皆様健康管理や衛生管理のため、お弁当やおやつ等、飲食物の持ち込みはできません。

② 喫煙

事業所内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

(2) たすけあい訪問ご利用にあたって

- ① 家人不在の時は、屋内でのサービス提供はできません。

- ② ヘルパーの役目は、本来ご利用者様御自身がされてきた生活動作が、加齢や障害などで出来にくくなってきたことを手助けさせて頂き、ご利用者様が可能な限り自立した生活を続ける事が出来るようにサービス提供を行う事なので、ヘルパーに任せきりではなく、ご利用者様のお出来になる範囲内で一緒に生活動作をさせて頂くのが基本となります。
- ③ ご利用は1時間から出来ますが、以後30分単位となっています。
但し、当事業所が提供する他制度(介護保険・障がい福祉・高齢福祉等)とあわせてご利用される場合のみ30分からのご利用も出来ます。
- ④ サービス時には、ヘルパーが行う記録の時間も含まれていますのであらかじめご了承ください。(連絡帳・記録表の記入)
- ⑤ 記録表にヘルパーが活動した時間を記入しますので、利用者様ご自身でご捺印下さい。
- ⑥ サービス内容やご利用の日時等について変更がある場合、直接サンキューネット事務所にご連絡下さい。
- ⑦ ヘルパー訪問にあたって、お茶やお菓子等の接待、個人的なお付き合いや連絡などは、規則で禁じられていますのでよろしくお願いします。
- ⑧ ヘルパーが訪問した時、ご利用者様ご不在の時は、サービス提供できません。また、サービスご利用時間中に、畑や、ご近所にちょっと出かけるなども、“ご利用者様ご不在”に該当し、ヘルパーはサービス提供できませんので、くれぐれもお出かけにならないようお願いします。
- ⑨ ヘルパーの車に乗っての外出や買物、通院介助はできません。
- ⑩ 通院や外出の付き添いの時に必要な交通費は、ヘルパーの分もご負担頂きます。
- ⑪ お買物などでの代金の精算は、必ずその日のサービス時間内に完了して下さい。

5. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、別紙利用申込書にて指定された連絡先に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

6. 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行う「たすけあいデイサービス」「たすけあいショートステイ」「たすけあい訪問」の提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、当事業所が利用者に対して行ったサービスの提供により、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。

7. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

損害賠償は「非営利有償活動団体保険」でのみの保証となります。ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌(しんしゃく)して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。また、「たすけあいデイサービス」「たすけあいショートステイ」送迎中の事故につきましては、自動車保険での補償となります。

8. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ①ご利用者が死亡した場合
- ②事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ③施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可

能になった場合

④ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、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ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(3) 契約の終了時の利用料の精算

契約が終了する場合も、通常の支払いと同様、月末締めにてご請求させていただきます。請求書に同封の「郵便局払い込み用紙」によってお支払い下さい。

9. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○ 苦情受付窓口

〔担当者〕 國司 拓也

〔電話〕 072-365-2352(代)

〔ファックス〕 072-365-2362

○ 受付時間 日曜日～土曜日 8:30～17:30

○ 受付の体制

- ① 苦情受付ボックスを事務局前に設置しています。
- ② 相談及び苦情の記録については、「相談及び苦情記録表」を作成しています。
- ③ 担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにすると共に、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いています。

○ 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ② 管理者(施設長)は、従業者に事実関係の確認を行います。
- ③ 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。
- ④ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。
(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。)

○ その他参考事項

- ① 当事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処します。
- ② 苦情処理を行った後は、必ず結果を確認し、対応マニュアルに反映し、社内研修の中で取り上げ、サービスの質の向上、経営改善に努めます。

10. お預かりしている個人情報の利用目的

(1) 介護サービスを提供するにあたっての当事業者の内部での利用に関して

- ① 当該事業者が適正かつより良き介護サービスを提供するため
- ② 介護サービスのご利用者様に係る事業所等の管理業務の内、
 - ・ サービス利用の管理
 - ・ 経理

- ・ 苦情や相談の報告・対応 ・ 事故・ひやりはっと等の報告・対応
- ・ サービス担当者会議
- ・ 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料

(2) 他の事業者等への情報提供に関して

- ① 当該事業者がご利用者様に提供する介護サービスの内、
 - ・ ご利用者様の介護サービスを担当する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
 - ・ ご家族等への心身の状況説明
- ② 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等

《付記》

1. 上記の内、他の事業者等への情報提供について、同意しがたい事項がある場合には、その旨をお申し出下さい。
2. お申し出がないものについては、同意していただいたものとして取り扱わせて頂きます。
3. これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更することが可能です。
4. サンキューネット個人情報取扱規定
 - ① ご利用者様の情報は、介護サービスを提供するに当って極めて重要であり、十分な情報を収集する必要があるが、同時に、ご利用者様の人権は擁護されなければならない。適正な管理がされなければ、ご利用者様の心理的・社会的損失を招くこととなる。そのため、法令により例外として扱われるべき場合を除き、「お預かりしている個人情報の利用目的」に示す目的以外に、この情報を利用することを禁止する。
 - ② 「お預かりしている個人情報の利用目的」の目的のために情報を収集する旨をスタッフはよく理解し、必要あればご利用者様に説明しなければならない。
 - ③ ご利用者様の情報は、当該サービス提供に携わる事業所内スタッフに共有する

必要があるが、口頭での伝達には十分注意を払い第三者のいないところで行うこと。

- ④ 個人のパソコン、フロッピー、CD、MO等の情報記録媒体は、一切事業所内に持ち込むことを禁止する。
- ⑤ 法人のパソコン、フロッピー、CD、MO、個人ファイル等の情報記録を許可なく持ち出すことを禁止する。
- ⑥ ご利用者様の個人ファイルは、施錠をして管理する。
- ⑦ この取扱規定に違反した者は、理事会にて懲罰等の処遇を審議するものとする。

平成 年 月 日

たすけあい (デイサービス・ショートステイ・訪問) サービスの提供の開始に際し、
本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

特定非営利活動法人サンキューネット

氏名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、たすけあいサービスの
提供開始に同意しました。

| | | | | |
|-----|----------------------------------|---|----------|--|
| 利用者 | 住所 | | | |
| | 氏名 | 印 | | |
| | 利用者住所氏名欄を代筆の場合は、代筆者名等を下欄にご記入下さい。 | | | |
| | 利用者欄 代筆者氏名 | 印 | | |
| | 利用者との関係 | | 代筆 理由 | |

| | | | | |
|-----|---------|---|--|--|
| 代理人 | 住所 | | | |
| | 氏名 | 印 | | |
| | 利用者との関係 | <input type="checkbox"/> 後見人 <input type="checkbox"/> 保佐人 <input type="checkbox"/> 補助人 <input type="checkbox"/> 任意代理人 | | |

| | | | | |
|---------------|---------|---|--|--|
| 立会い人 (親族等) | 住所 | | | |
| | 氏名 | 印 | | |
| | 利用者との関係 | | | |

平成24年8月改訂版