

# 指定居宅介護、重度訪問介護及び同行援護事業所

## サンキューネット・ヘルパーステーション重要事項説明書

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護及び同行援護サービスを提供します。

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条に基づき、事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

### ◆◆目次◆◆

1. サービスを提供する事業者について.....	2
2. サービスを提供する事業所の概要.....	2
3. 事業の目的および運営方針.....	2
4. サービスの主たる対象者について.....	3
5. 営業時間.....	3
6. 職員の体制.....	3
7. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	4
8. サービスの利用に関する留意事項.....	9
9. サービス実施の記録について.....	10
10. 損害賠償保険への加入.....	10
11. 虐待の防止について.....	11
12. 秘密の保持と個人情報の保護について.....	11
13. 緊急時の対応方法について.....	11
14. サービス提供に関する相談、苦情について.....	12

特定非営利活動法人サンキューネット  
(事業所名) サンキューネット・ヘルパーステーション  
当事業所は大阪府の指定を受けています。  
(第2714900053号)

## 1. サービスを提供する事業者について

名 称	特定非営利活動法人サンキューネット
所在地	大阪府富田林市五軒家一丁目4番11号
電話番号	072-365-2352
代表者氏名	理事長 國司 隆子
設立年月	平成12年4月3日

## 2. サービスを提供する事業所の概要

事業所の名称	サンキューネット・ヘルパーステーション		
開設年月	平成14年6月1日		
事業所の所在地	大阪府富田林市加太一丁目16番24号		
電話番号	072-365-2352		
管理者氏名	國司 千恵子		
事業所が行っている業務	事業の種類	指定日	指定番号
	訪問介護	平成14年6月1日	大阪府第2774901231号
	介護予防 訪問介護	平成18年4月1日	大阪府第2774901231号
	居宅介護	平成18年10月1日	大阪府第2714900053号
	重度訪問介護	平成18年10月1日	大阪府第2714900053号
	同行援護	平成23年10月1日	大阪府第2714900053号
	移動支援	平成18年10月1日	
通常の実施地域	富田林市、大阪狭山市		

## 3. 事業の目的および運営方針

事業の目的	誰もが住み慣れた地域で安心して有意義に暮らせるよう、利用者、障がい児及び障がい児の保護者(以下「利用者等」という)の意思及び人格を尊重し、利用者等の立場に立った適
-------	---

	正な指定居宅介護等を提供することを目的とする。
事業所の運営方針について	この事業所が実施する事業は、利用者等が居宅において日常生活を営むことが出来るよう、利用者等の意思及び人格を尊重し、当該利用者等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、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、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。

#### 4. サービスの主たる対象者について

居宅介護	身体障がい者・知的障がい者・障がい児(身体に障がいのある児童・知的障がいのある児童)・精神障がい者・難病等対象者
重度訪問介護	身体障がい者・障がい児(身体に障がいのある児童のみ)・知的障がい者・精神障がい者・難病等対象者
同行援護	視覚障がいを有する身体障がい者・視覚障がいを有する障がい児(身体に障がいのある児童のみ)・難病等対象者

#### 5. 営業時間

営業日	月曜日～土曜日 (但し、1月1日から1月3日を除く)
受付時間	8時30分～17時30分
サービス提供時間帯	9時～17時

#### 6. 職員の体制

職種	常勤	非常勤	備考
1. 事業所長(管理者)	1		
2. サービス提供責任者	2	2	
3. 居宅介護従事者(訪問介護員)	1	24	
3. 同行援護従事者(視覚性ガイド)	3(1)	12(3)	

※ 当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定同行援護を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

##### <職種とその職務内容>

職種	職務内容

管理者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	①利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画、重度訪問介護計画及び同行援護計画(以下「居宅介護計画等」という。)を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。 ③居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ⑤利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。
従業者 (ヘルパー)	①居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。 ②サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。

## 7. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### (1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
居宅介護計画等の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>当事業所では、下記のサービス内容から居宅介護計画等を定めて、サービスを提供します。</li> <li>「居宅介護計画等」は、市町村が決定した「支給量」と利用者等の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた居宅介護計画等を作成します。</li> <li>「居宅介護計画等」は、利用者等や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者等に交付します。</li> <li>「居宅介護計画等」は、利用者等の申し出により、いつでも見直すことができます。</li> </ul>
身体介護	ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。
食事介助	食事の介助を行います。
排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
入浴介助・清拭・洗髪	入浴の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
衣服の着脱の介助	衣服の着脱の介助を行います。

その他	褥瘡(床ずれ)防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。 ※ 医療行為はいたしません。
家事援助	ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除等の生活の援助を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。
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。
買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
その他	関係機関への連絡など必要な家事を行います。 ※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。 (預貯金通帳・カードはお預かりできません。) ※ 利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。
通院等介助	通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動(公的手続き又は障がい福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る)のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
重度訪問介護	重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居室において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
同行援護	・移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援(代筆・代読を含む)を行います。 ・移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護を行います。 ・排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。	

## (2) 従業員の禁止行為

従業員は、サービスの提供にあたって次に該当する行為は行いません。

- |   |
|---|
| <p>① 医療行為</p> <p>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</p> <p>③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受</p> <p>④ 利用者の同居家族に対するサービスの提供<br/>(利用者の居室以外の居室の掃除、庭等の敷地の掃除、草刈、植物の水やり等)</p> |
|---|

- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭そうじなど）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒・喫煙及び飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為  
（利用者又は第三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く）
- ⑧ 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

### (3) サービスの料金と利用者負担額について(契約書第5条参照)

上記サービスの利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の1割（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。なお、個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります。障がい福祉サービス受給者証をご確認下さい。

#### <2人の従業者により訪問を行った場合>

- 1人の従業者による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人の従業者でサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

#### <利用者負担額の上限等について>

- 介護給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。
- 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

#### <償還払い>

- 事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者等に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

### (4) サービス利用にかかる実費負担額(契約書第5条参照)

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんの

で、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、従業者が訪問するための交通費をいただきます。(サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。)
- ② 通院介助において従業者に公共交通機関の交通費などが必要な場合、その実費をいただきます。(サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。)

#### (5) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法(契約書第5条参照)

前記(2)、及び(3)の①の料金・費用は、1か月ごとに計算し、毎月10日付けにてご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

支払方法は、 <input type="checkbox"/> 「郵便振込」 <input type="checkbox"/> 「郵便自動引落」とします。
---

#### (6) 同行援護に関するその他の料金

同行援護の際の交通費等の実費の負担は、次の通りとします。

##### ① 交通費

- ・ 同行援護の際にかかる交通費はすべて利用者をご負担願います。
- ・ 待ち合わせ場所および終了場所(原則として自宅)が、通常の事業の実施地域の場合は、従業者の自宅との移動にかかる交通費は含みません。
- ・ 待合せ場所や終了場所が、通常の事業の実施地域以外の場合は、交通費の実費を請求(利用料請求時に一括精算)いたします。

##### ② 飲食代

同行援護が食事時間にかかるときの飲食代は、利用者・従業者がそれぞれ支払うものとします。

但し、会食等飲食を目的とする場所で同行援護を必要とする場合や、従業者が食事内容を選択できない場合は、利用者が負担することとします。

支払行為は利用者とお店との間で行ってください。

### ③ 入場料等

入場料等を必要とする場所(遊園地、コンサート、映画、観劇、野球等)で同行援護する場合は、利用者負担とします。その場合は、利用者が従業者の分を含めた入場料等を直接お支払ください。

## (7)利用の中止、変更、追加(契約書第6条参照)

① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護計画等で定めたサービスの利用を中止又は変更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午後5時までには事業者申し出てください。

② 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、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良等やむをえない場合、取消料はいただきません。

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	1000円

③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。

④ サービス利用の変更・追加は、従業者の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者等に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

## (8)実費負担額(交通費等)の変更

実費負担額(交通費等)を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

## 8. サービスの利用に関する留意事項

### (1) 従業者について

☆ サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交替する場合は、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。

☆ 利用者等から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者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相談ください。

### (2) サービス提供について

☆ サービスは、「居宅介護計画等」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

☆ サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。(従業者が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。)

☆ 利用者ご本人が不在の時は、サービス提供できません。

☆ 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ので予めご了承下さい(従業者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提供あたりの料金の実費50%を請求致します。

### (3) サービス内容の変更

☆ 訪問時に、利用者の体調等の理由により居宅介護計画等で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者等の同意を得て、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(契約書第3条参照)

「住所」及び「利用者負担額」、「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事業所までお知らせください。また、担当従業者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。

### 9. サービス実施の記録について

#### (1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者等にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画等及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

#### (2) 利用者の記録や情報の管理、開示について(契約書第8条参照)

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。)

### 10. 損害賠償保険への加入(契約書第9条参照)

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保 険 会 社 名	三井住友海上火災保険(株)
保 險 名	非営利・有償活動団体保険
補 償 の 概 要	別紙に記載

### 11. 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」(平成23年6月24日法律第79

号)に基づき、虐待の早期発見並びに国や地方公共団体が講ずる施策に協力するよう努めるとともに、下記の対策を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 (國司千恵子)くにし ちえこ
-------------	--------------------

② 虐待を受けたと思われる障がい者を発見した場合は、市町村に通報します。

③ 成年後見制度の利用を支援します。

④ 苦情解決体制を整備しています。

⑤ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

## 12. 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	事業者及び事業者の使用するものは、サービス提供をする上で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、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
②個人情報の保護について	事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。 また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の
	注意を持って管理し、また、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

## 13. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に利用者の様態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	病院名 ( ) TEL ( )
	氏名 ( )

救急希望病院 の有 無	有りの時の病院名 ( )
	無しの時は救急車の搬送先となります
緊急連絡先	氏名 ( ) 続柄( ) TEL ( )

#### 14. サービス提供に関する相談、苦情について(契約書第 14 条参照)

##### (1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談(お客様相談係)

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

##### ○ お客様相談係 <苦情受付窓口(担当者)>

[職名] サービス提供責任者 ; 國司 千恵子

[電話] 072-365-2352(代)

[ファックス] 072-365-2362

##### ○ 苦情解決責任者

[職名] 管理者 ; 國司 千恵子

##### ○ 受付時間 月曜日～土曜日 8:30～17:30

##### ○ 受付の体制

- ① 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。
- ② 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。

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

[市町村の窓口] 富田林市役所 障がい福祉課	所在地	富田林市常磐町1-1
	電話番号	0721-25-1000
	ファックス番号	0721-20-2113
	受付時間	9:00~17:00
[市町村の窓口] 大阪狭山市役所 福祉グループ	所在地	大阪狭山市狭山一丁目2384番地の1
	電話番号	072-366-0011
	ファックス番号	072-367-1254
	受付時間	9:00~17:00
[市町村の窓口]	所在地	
	電話番号	
	ファックス番号	
	受付時間	

大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地	大阪市中央区谷町7丁目4番15号 大阪府社会福祉会館2階
	専用電話	06-6191-3130
	FAX	06-6191-5660
	受付時間	9:00~17:00
	電子メール	tekisei@osakafusyakyu.or.jp

平成 年 月 日

サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者	所在地	富田林市五軒家1-4-11	
	法人名	特定非営利活動法人サンキューネット	
	代表者名	理事長 國司 隆子	印
事業所	所在地	富田林市加太1-16-24	
	事業所名	サンキューネット・ヘルパーステーション	
	説明者氏名		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ました。

利用者	住所	
	氏名	印
	利用者は、身体の状態等により署名ができない為、利用者本人の意思を確認の上、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。	
	代筆者住所 代筆者氏名	印
	利用者との関係	

利用者代理人として選任されている場合は、下記にご記入下さい。

代理人	住 所	
	氏 名	印
	利用者との関係	

平成 28 年 3 月改定版