

# 「指定障害福祉サービス」重要事項説明書

ほのぼのホームヘルプステーション

この重要事項説明書は、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、当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。

当事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づき指定居宅介護、重度訪問介護、行動援護サービスを提供します。サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

## ◇◆目次◆◇

1. 事業者について	2
2. 事業所について	2
3. 事業実施地域	2
4. 営業時間	2
5. 職員の体制	3
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
7. サービスの利用に関する留意事項	5
8. 虐待の防止について	6
9. サービス実施の記録について	7
10. 事故発生時の対応	7
11. 苦情等の受付について	7
12. 秘密保持と個人情報の保護	8
13. サービスの第三者評価の実施状況	8
14. 身体拘束について	9
15. 感染症の発生及びまん延防止等について	9
16. 業務継続に向けた計画等について	9
17. ハラスメント対策について	10
18. 非常災害時の対応等について	10
19. 緊急時の対応方法	10

社会福祉法人 智頭町社会福祉協議会  
ほのぼのホームヘルプステーション  
鳥取県知事指定  
事業所番号 3111200071

## 1. 事業者について

名 称	社会福祉法人 智頭町社会福祉協議会
所在地	鳥取県八頭郡智頭町大字智頭1875番地
電話番号	0858-75-2326
代表者氏名	会長 津田 英樹

## 2. 事業所について

事業の種類	居宅介護・重度訪問介護・行動援護 事業所番号 3111200071
指定年月日	平成30年(2018年)10月1日
事業の目的	指定居宅介護事業の適正な運営を確保するために人員及び管理・運営に関する事項を定め、利用者および障害児に対し適正なサービスを提供することを目的とします。
事業所の名称	ほのぼのホームヘルパーステーション
事業所の所在地	鳥取県八頭郡智頭町大字智頭1875番地
電話番号	0858-75-3553
管理者氏名	塚川 真理子
運営方針	<ol style="list-style-type: none"><li>1 利用者の心身の特性を踏まえて、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、生活全般にわたる援助を行います。</li><li>2 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス機関との連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。</li></ol>

## 3. 事業実施地域

通常の事業の実施地域	智頭町
------------	-----

## 4. 営業時間

営業日	月曜日～日曜日
営業時間	午前8時30分～午後5時
サービス提供時間	午前6時30分～午後10時

## 5. 職員の体制

＜主な職員の配置状況＞ ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	指定基準	職務内容
1. 管理者	1名		1名	業務・従業者の一元的管理
2. サービス提供責任者(兼務)	1名		1名	利用申し込みに係る調整 従業者に対する技術指導 居宅介護等計画の作成 居宅介護等サービスの提供 利用者の自己決定の尊重 及び意思決定の支援
3. 居宅介護従事者(訪問介護員)	5名以上	1名以上	2.5名	居宅介護等サービスの提供

## 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### (1) 「居宅介護等計画」とサービス内容（契約書第3条・第4条参照）

当事業所では、サービスの具体的内容を定めた居宅介護等計画を作成し、計画に沿ってサービスを提供します。「居宅介護等計画」は、市町村が決定した「支給量」（「受給者証」に記載してあります。）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や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護等計画」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、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

### ＜サービス区分及びサービス内容＞ 介護給付費対象サービス

#### ① 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。）

- 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）、洗髪などを行います。
- 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 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。
- その他必要な身体介護を行いません。

※ 医療行為はいたしません。

#### ② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除など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行いません。

### ③ 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（公的手続又は障害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。

### ④ 重度訪問介護

常時介護を必要とする重度の肢体不自由者に、居宅における介護、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並びに外出時の移動中の介護等を総合的に行います。

### ⑤ 行動援護

知的障害又は精神障害により、行動上著しい困難を有する障がい者等であって、常時介護を要する方に、当該障がい者等が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排泄及び食事等の介護その他の当該障がい者が行動する際の必要な援助を行います。

### ⑥ 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。

## （２）利用者負担額

上記介護給付費対象サービスの利用料のうち１割の額、もしくは受給者証に記載された市町村が定める利用者負担額をお支払いいただきます。介護給付費のうち利用者の負担額以外については、事業所が市町村から代理受領を行います。

### < ２人のホームヘルパーにより訪問を行った場合 >

☆ １人のヘルパー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人のヘルパー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 >

☆ 介護給付費対象サービス（ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ）の利用者負担額は、市町村が上限を定めています。そのため、これらのサービスのご利用状況により、当事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。

### < 償還払い >

☆ 介護給付費の代理受領を行わない場合は、介護給付費の全額をいったんお支払いいただき、その後市町村から利用者負担額を差し引いた金額の払い戻しを受けていただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付します。

## （３）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、実費をお支払いいただきます。

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、ホームヘルパーが訪問するための交通費をお支払いいただきます。（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。）

・自動車を使用した場合・・・１回の訪問につき５００円

- ② 「通院等介助」等においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合は実費をお支払いいただきます。  
(サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。)
- ③ ご利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等は無償で使用させていただきます。

#### (4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記(2)及び(3)の①の料金・費用は、1か月ごとに計算し、翌月20日までに請求書を送付しますので、末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。)

ア. 窓口での現金支払
イ. 指定口座への振り込み
ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし

#### (5) 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、居宅介護等計画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17時までに事業所に申し出てください。
- 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。ただし利用者の体調不良等やむをえない場合は、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	利用者負担相当額

- 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、ホームヘルパー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。

#### (6) 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1か月前までに説明し同意を得ます。

### 7. サービスの利用に関する留意事項

#### (1) ホームヘルパーについて

- ☆ サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、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に十分に配慮します。

- ☆ 利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパー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遠慮なくご相談ください。
- ☆ ホームヘルパーは、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は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。

## (2) サービス提供について

- ☆ サービスは、「居宅介護等計画」にもとづいて行います。
- ☆ サービスの提供に当たっては、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の意思決定の支援に配慮します。
- ☆ 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。（ホームヘルパー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。）

## (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、居宅介護等計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、当事業所は、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

- ☆ サービスの提供に先立って、受給者証に記載された利用者負担上限月額、支給量、支給内容を確認させていただきます。受給者証の記載内容の変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパー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) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、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。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 医療行為</li><li>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</li><li>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</li><li>④ 利用者の家族等に対するサービスの提供（利用者の居室以外の居室・庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等）</li><li>⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除等）</li><li>⑥ 飲酒・喫煙及び飲食（通院等介助等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）</li><li>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）</li><li>⑧ その他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</li></ul> |
|--|

## 8. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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。

虐待防止に関する責任者	管理者 塚川 真理子
-------------	------------

- (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) 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。
- (5) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (6) 虐待防止委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）を設置し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討などを行い、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

市町村 虐待防止センター 窓口	智頭町虐待防止センター 電話番号 0858-75-4103 受付時間 平日 午前8時30分～午後5時
-----------------------	--

## 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

当事業所では、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、居宅介護等計画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

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. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等に連絡し、必要な措置を講じます。また、賠償すべき事故の場合は、速やかに損害賠償を行います。

なお、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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険
保障の内容	賠償責任に関する保障

## 11. 苦情等の受付について

### (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> サービス提供責任者 西尾 三保子
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 9時～17時
- <苦情解決責任者> 管理者 塚川 真理子

## (2) 行政機関その他苦情受付機関

智頭町役場福祉課	所在地 八頭郡智頭町大字智頭1875番地 電話番号 0858-75-4102 F A X 0858-75-4110 受付時間 平日 午前8時30分～午後5時
鳥取県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 鳥取市伏野1729番地5 電話番号 0857-59-6335 F A X 0857-59-6340 受付時間 平日 午前8時30分～午後5時15分
鳥取市福祉部 障がい福祉課	所在地 鳥取市幸町71番地 電話番号 0857-30-8218 受付時間 平日 午前8時30分～午後5時15分

## 1 2. 秘密保持と個人情報の保護

- (1) 事業所および事業所の従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびそのご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。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) 事業所は、事業所の従業者が退職後、在職中知り得た利用者およびそのご家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
- (3) 事業所は、利用者およびそのご家族から同意を得ない限り、サービス会議等において、利用者またはそのご家族の個人情報を用いませぬ。また個人情報が含まれる記録は、適切に管理いたします。
- (4) 事業所および事業所の従業者は、前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、利用者または家族の同意を得ることなく、利用者または家族の個人情報を第三者に提供することがあります。
  - ① 「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」に基づく障害者虐待に係る通報等、法令に基づいて、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合。
  - ② 利用者について生命、身体または財産の保護のために個人情報の使用が必要となり、かつ、利用者の同意を得ることが困難であるとき。
  - ③ 個人情報保護法第23条第1項各号により、本人の同意なく個人情報の第三者提供が許されるとき。

## 1 3. サービスの第三者評価の実施状況

第三者評価の実施の有無	無
-------------	---

#### 1 4. 身体拘束について

- (1) 事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。但し、自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げる事に留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。
- ① 緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
  - ② 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
  - ③ 一時性・・・利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが無くなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。
- (2) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- ① 身体拘束等を行う場合には、その様態および時間、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を記録します。
  - ② 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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っています。
  - ③ 身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
  - ④ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施しています。

#### 1 5. 感染症の発生及びまん延防止等について

事業者は、感染症等の発生及びまん延防止及び熱中症対策のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- ① 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止及び熱中症予防のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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っています。
- ② 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止及び熱中症対策のための指針を整備しています。
- ③ 従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止及び熱中症対策のための研修及び訓練（シミュレーション）を定期的実施しています。

#### 1 6. 業務継続に向けた計画等について

事業者は、感染症や災害が発生した場合でも、必要なサービスの提供を継続的に実施するために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- ① 感染症や災害が発生した場合であっても、利用者が継続してサービスの提供を受けられるよう、サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定します。
- ② 従業者に対し、業務継続計画に係る研修及び訓練（シミュレーション）を定期的実施しています。
- ③ 事業者は、定期的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。

### 17. ハラスメント対策について

- (1) 事業者は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、従業員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者が従業員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、ハラスメント等の行為を禁止します。

### 18. 非常災害時の対応等について

- (1) 大雨・大雪・強風等の災害が発生した場合、及び災害があらかじめ予想される場合は、サービスの遅延・休止・縮小となる可能性があります。
- (2) 災害発生時は、智頭町社会福祉協議会「職員災害対応マニュアル」に基づいて対応します。

### 19. 緊急時の対応方法

< 当事業所緊急時連絡先等 >

ほのぼのホームヘルプステーション

電話番号 0858-75-3553 (24時間対応可能)

< 緊急時対応方法 >

緊急事態が発生した場合は、利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。 また、下記の緊急時連絡先に連絡いたします。		
利用者の 主治医	氏名	
	医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	(        )        -
協力 医療機関	医療機関の名称	国民健康保険 智頭病院
	所在地	八頭郡智頭町大字智頭1875番地
	電話番号	0858-75-3211
	診療科	内科・整形外科・眼科・歯科
	入院設備	有り
	救急指定の有無	有り

緊急 連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	(            )            -
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	