

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

しゃ かい ふく し ほう じん けい じん かい
社 会 福 祉 法 人 溪 仁 会

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人溪仁会ホームヘルパーステーション すまいる		
所在地	美唄市東4条南5丁目1番4号 (美唄市東地区生活支援センター内)		
障がい福祉サービス事業所番号	居宅介護・重度訪問介護 同行援護	0116100017	
管理者及び連絡先	氏名	連絡先	
	原田 佐奈恵	(0126) 66 - 2525	
サービス提供地域	美唄市全域		

2 事業所の職員体制等

職	種	従事する業務	人員
管理者		業務全般の管理	1名
サービス提供責任者		サービスの計画・調整	4名 (常勤兼務1名、常勤専従3名)
サービス担当職員		サービスの担当	25名 (常勤兼務1名、常勤専従4名、非常勤20名)
うちわけ内訳	介護福祉士		14名 (常勤兼務1名、常勤専従3名、非常勤10名)
	1級ヘルパー		0名 (非常勤 名)
	2級ヘルパー		11名 (常勤専従1名、非常勤専従10名)

令和5年11月1日現在

3 営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで (ただし日曜日、12月30日～1月3日まで休み)
サービス提供時間	日中 7:30～18:30
営業時間	8:30～17:30 (その他携帯電話にて対応)

4 運営の方針

事業所のホームヘルパーは、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」の介護給付費の支給決定を受けたご利用者が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。

5 サービスの内容

- 障がい福祉サービスによる「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」は、ご利用者の居宅においてホームヘルパーが入浴、排泄、食事の介護、その他厚生労働省令で定める便宜及び外出時における移動中の介護、相談及び援助、その他の生活全般にわたる援助を行うサービスです。
- 事業者は別紙の居宅 (重度訪問・同行援護) 介護計画に沿って、計画的にサービスの提供をします。

6 サービス管理者等

(1) サービスの管理者及びサービス提供の責任者は、次のとおりです

サービスについてのご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

<管理者>

氏名： 原田 佐奈恵 連絡先 (電話)： 0126-66-2525

<サービス提供責任者>

氏名： 連絡先 (電話)： 0126-66-2525

(2) サービスを提供する主なホームヘルパーは次のとおりです。なお、事業所の都合によりホームヘルパーを変更する場合は、サービス提供責任者等から事前に連絡します。

訪問するホームヘルパーの氏名

7 ご利用者負担金

(1) ご利用者の方からいただくご利用者負担金は下記のとおりです。

(2) ご利用者負担金は、障がい者自立支援法の法定利用料に基づく金額です。

(3) 障がい福祉サービス外のサービスとなる場合(サービスの一部が制度上の支給限度額を越える場合を含む)には、全額自己負担となります。制度外サービスをご利用の際は別途契約が必要となります。

(4) ご利用者負担金は月ごとの支払いとし、口座振替または窓口支払いがあります。

口座振替のご利用者はサービス実施月の翌月27日にご指定の金融機関の口座から引き落とします。

(5) ご利用者負担金は、法定代理受領(現物給付)の場合については、(算定単位+法定加算)×地域区分加算(10円)×月の利用回数を利用料(10割)とし、ご利用者負担割合に応じて請求します。

(通常1割負担です。利用者負担上限月額等個別の事由がある場合は各々に応じた負担割合となります。)

(注1) 法定加算について

① 夜間・早朝(18時から22時、6時から8時)は加算となります。

② 深夜(22時~6時)は加算となります。

③ 地域区分加算は美唄市の場合、10%加算となります。

④ 2人派遣の場合は2倍の料金を頂くこととなります。

⑤ 事業所が特定事業所IIを取得し、法律に定める10%加算されます。

⑥ サービス実施地域以外の中山間地域等にサービスを提供する場合、所定単位数の15%と特別地域加算として15%が加算されます。

⑦ 介護職員処遇改善加算として、サービス利用料金に居宅介護・同行援30.2%、重度訪問介護19.1%を乗じた加算が増となります。

〈居宅介護〉福祉・介護職員等特定処遇改善加算(I)+所定単位数×7.4%

〈重度訪問介護〉福祉・介護職員等特定処遇改善加算(II)+所定単位数×3.6%

〈同行援護〉福祉・介護職員等特定処遇改善加算(I)+所定単位数×14.8%

⑧ 介護職員等ベースアップ等支援加算として、サービス利用料金に2.4%を乗じた加算が増となります。

8 サービスに関する苦情相談窓口および処理体制・手順

当事業所が行う居宅介護サービスについてのご相談ご苦情を下記窓口にて承ります。

<ご利用者ご相談窓口>

社会福祉法人溪仁会ホームヘルパーステーションすまいる

責任者 原田 佐奈恵

受付担当者 大野 幸恵

・電話の場合 0126-66-2525 F A Xの場合 0126-66-2020

・面談の場合 住所 美唄市東4条南5丁目1番4号 (美唄市東地区生活支援センター内)

(1) 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

1. ご利用者から苦情を受けた場合は、直ちに「苦情・事故対応記録票」に内容を記載し、管理者に報告します。
2. 管理者は苦情内容を確認し、内部により即時対応できる場合は迅速に処理を行います。
3. 訪問時の事故（身体的事故・ご利用者の所有物損傷等）の場合は、直ちに適切な医療措置、事故処理を行い、管理者に報告します。
4. 管理者はご利用者宅を訪問するなどして事故の内容を確認し、医療的措置等への連絡等の処理を行います。また内容に応じ、担当する市町村担当窓口への連絡を行います。
5. 受け付けた苦情、対応した事故については、直ちに管理者の主催による検討会議を行います。検討会議の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。対応の内容は状況に応じて、ご利用者等に対して、①十分な説明、②管理者による謝罪、③再発防止策の文章による提示、④損害賠償、⑤その他等を行います。なお、賠償関係の発生が予期されるものについては、管理者は即座に顧問弁護士等と連絡をとります。
6. 対応後、記録を個人基本台帳、苦情・事故対応記録票に記載し、再発防止に役立てます。

(2) 具体的な対応方針

1. ご利用者からの苦情には迅速かつ適切に対応します。
2. ご利用者の苦情に関して、市町村等から質問、調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合には必要な改善を行います。
3. ご利用者からの苦情が少なくなるようなサービスの向上に努めます。
4. 当方の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。

(3) 当事業所以外に、市役所・国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口、および当法人の第三者委員に苦情を伝えることができます。

- | | | | |
|---|------------------------|--------------|----------|
| 1 | 美唄市役所 | 0126-62-3148 | (地域福祉係) |
| 2 | 北海道国民健康保険団体連合会 | 011-231-5161 | (苦情処理担当) |
| 3 | 北海道福祉サービス運営適正化委員会 | 011-204-6310 | (苦情処理担当) |
| 4 | 奥田 龍人 (NPO法人シーズネット理事長) | 011-717-6001 | (第三者委員) |

9 提供するサービスの第三者評価についての実施状況

第三者評価について実施していません

10 個人情報保護

(1) 事業所は、個人情報の取扱いにあたり「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者及びその家族に関する情報を適正に保護します。

(2) 事業所は、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に関する個人情報について、ご利用者又は、第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中及び契約終了後においてもその秘密を保持します。

(3) あらかじめ文書によりご利用者及び家族の同意を得た場合は、前項の規程にかかわらず、一定の条件下で個人情報を利用できるものとします。別紙「個人情報使用同意書、裏面：通常業務で想定される個人情報の利用目的」によって定めます。

(4) 事業所は、業務上知り得たご利用者及びその家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とし担保します。

(5) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記8「サービスに関する苦情相談窓口および処理体制・手順」の規程を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。
なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

1	北海道総務部法制文書課 行政情報センター	011-231-4111
2	札幌市総務局 行政部 行政情報課	011-211-2132
3	札幌市消費者センター	011-211-2245
4	国民生活センター	03-5475-3711

11 緊急時及び事故発生時の対処方法

(1) 緊急時及び事故発生時にあっては、緊急対応の上、ご利用者の主治医への連絡を行い、医師の指示に従います。また登録されている緊急連絡先に連絡いたします。

(2) 当事業者の提供する障がい者福祉サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。

加入している損害保険 社会福祉施設総合損害補償 (しせつの損害補償)

12 虐待防止、虐待に対する対応について

事業所は、ご利用者等の人権擁護・虐待防止のために、「障がい者(児)施設における虐待の防止について(平成17年10月20日障発第1020001厚生労働省社会援護局障がい保健福祉部通知に準じた

とあつか かり扱いをするとともに、かき たいさく こう 下記の対策を講じます。

① とうじぎょうしょ ぎゃくたいぼうし かん せきにんしゃ せんてい 当事業所の虐待防止に関する責任者を選定しています。

ぎゃくたいぼうし かん せきにんしゃ かんりしゃ ほんだ きなえ 虐待防止に関する責任者 管理者 原田 佐奈恵

とうじぎょうしよがい びばいし ぎゃくたいぼうし かん そうだん つうほう とどけでまどぐち かき 当事業所以外に、美唄市の虐待防止に関する相談、通報、届出窓口が下記となっております。

びばいしやくしよ こうれい ほうかつしえん 美唄市役所(高齢・包括支援グループ) 0 1 2 6 - 6 2 - 3 1 5 6

びばいしやくしよ ちいきふくしがかり 美唄市役所(地域福祉係) 0 1 2 6 - 6 2 - 3 1 4 8

びばいしやくしよ ちいきほうかつしえん 美唄市役所(地域包括支援センター) 0 1 2 6 - 6 8 - 8 2 9 7

② せいねんこうけんせいど りよう しえん 成年後見制度の利用を支援します。

③ じゅうぎょうしゃ たい ぎゃくたいぼうし けいはつ ふきゅう けんしゅう じっし 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。

④ ぎゃくたいぼうし たいさく すす ないぶそしき いんかい かき とお せっち 虐待防止の対策を進めるため内部組織に委員会を下記の通り設置しています。

ぎゃくたいぼうし たいさく すす ぎゃくたいぼうし いんかい 虐待防止の対策を進める虐待防止委員会

いんちよう やまぐち やすかず しゃかいふくしほうじんけいじんかいそうごうしせつちよう 委員長: 山口 康一 (社会福祉法人溪仁会総合施設長) 0 1 2 6 - 6 6 - 2 0 0 1

いん ち ぼ かざお しゃかいふくしほうじんけいじんかいけいえいかんりぶちよう 委員: 千葉 一夫 (社会福祉法人溪仁会経営管理部長) 0 1 2 6 - 6 6 - 2 0 0 1

やまだ よしこ しゃかいふくしほうじんけいじんかいけいごしえんじぎょうしよしよちよう 山田 佳子 (社会福祉法人溪仁会居宅介護支援事業所所長) 0 1 2 6 - 6 6 - 2 5 2 5

にしじま のぼる しゃかいふくしほうじんけいじんかいつうしよかいごじぎょうしよしよちよう 西島 伸 (社会福祉法人溪仁会通所介護事業所所長) 0 1 2 6 - 6 6 - 2 5 2 5

1 4 身体拘束の禁止

(1) げんそく として、りようしゃ じゆう せいげん するような 身体拘束 を行なわないことを やくそく します。

ただし、じしょうたがいたう ぼあい りようしゃほんにん たにん しんたい たい きげん およ かんが 自傷他害等のおそれがある場合、利用者本人または他人の身体に対して危険が及ぶことを考えられる

ときは、じぜん りようしゃおよ かぞく じゅうぶん せつめい どうい え 事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様を及び時間、その際の

りようしゃ しんしん じょうきょうなら きんきゅう え りゆう 利用者的心身の状況並びに緊急やむ得ない理由について記録します

1 5 ハラスメントの対応について

サービスの利用にあたっては、つぎ じこう きんし 事項を禁止いたします。なお、ハラスメント 行為 により、けんぜん しんらいかんけい 健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービスの中止や契約を解除する場合があります。

1 しょくいん たい ぼうげん ぼうりよう いや ひぼうちゅうしやう 職員に対する暴言・暴力、嫌がらせ誹謗中傷などの行為

2 パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為

3 むだん しょくいん しゃしん どうが きつえい 無断で職員の写真や動画を撮影すること、また、むだん ろくおん などを行うこと。

4 た ぜんかくごう じゅん べん 其他の前各号に準ずる行為。

ハラスメント対策の強化に関する事項

職場において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範囲を超えたものにより従業者の終業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。ハラスメント事案が発生した場合、即座に対応し同時案が発生しない為の再発防止に努めます。

16 非常災害対策

事業者は、非常災害その他の緊急の事態に備え、業務継続計画を作成します。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

17 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号の掲げる措置を講じます。

- 1 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概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。
- 2 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- 3 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

18 業務継続計画の策定等

- 1 感染症や災害が発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施できるための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画書を策定し次に掲げる措置を講じます。
- 2 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。
- 3 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。

19 その他

(1) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- ① ホームヘルパーは、医療行為・年金の管理や金銭の貸借などの金銭の取り扱いはいたしかねますので、ご了承ください(家事援助として行う買物等に伴う少額の金銭の取り扱いは可能です)。
- ② ホームヘルパーは、障がい福祉サービス上、ご利用者の入浴・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うこととされており、同居家族に対するホームヘルプサービスは禁止されております。家族の方の食事準備など、それ以外の業務については障がい福祉サービス外のサービスとなりますので、ご了承ください。制度外サービスをご利用の際は別途契約が必要となります。
- ③ ホームヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- ④ 初回サービス開始時に、200単位(1ヶ月)加算されます。
- ⑤ 24時間緊急時に対応した場合、1回につき100単位(月に2回まで)加算されます。

連絡先(電話)： 080-6076-1133 (原田 佐奈恵)

(注2) 交通費は、事業者の通常サービス地域を越える場合にのみ必要となります。(公共の交通機関を利用した際の実費相当額を負担していただきます。加算をした場合は必要ありません。)

キャンセル料

急な入院など、やむをえない事情によりキャンセルされる場合以外のキャンセルについては、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要になった場合は、至急ご連絡ください。

- サービスご利用の前日まで 無料
- サービスご利用当日 1,000円

上記の重要事項説明書確認および同意を証するため本書2通を作成し、ご利用者、事業者が署名
または記名押印の上、1通ずつ保有する。

じゅうよう じ こうせつめいかく にんしよ
重 要 事 項 説 明 確 認 書

じゅうよう じ こうせつめいかく にん び れい わ ねん がつ にち
重 要 事 項 説 明 確 認 日 令 和 年 月 日

ご 利 用 者	わたし じゅうよう じこう 私は、重要事項について、社会福祉法人溪仁会ホームヘルパーステーションすまいるより せつめい う ないよう かくにん 説明を受け、内容を確認しました。 わたし じゅうよう じこう かくにん しょう ふくし さーびす りよう もう こ 私はこの重要事項で確認する障がい福祉サービスの利用を申し込みます。			
	じゅう しょ 住 所	〒 ー		
	し めい 氏 名	いん 印		
	でん わ ばん ぐう 電話番号	() ー	ふあつくす FAX	() ー

代 理 人 又 は 立 会 人	だいにん ばあい わたし ほんにん か じゅう きしよめい おこな わたし ほんにん い し かくにん (代理人の場合) 私は、本人に代わり、上記署名を行いました。私は、本人の意思確認 しました。 たちあいにん ばあい わたし いじょう じゅうよう じこう ないよう せつめい う ないよう かくにん (立会人の場合) 私は、以上の重要事項の内容について説明を受け、内容を確認しました。			
	ほんにん 本人との かん けい 関 係	だいにん ばあい しょ (代理人の場合) 署 めいだいこう りゆう 名代行の理由		
	じゅう しょ 住 所	〒 ー		
	し めい 氏 名	いん 印		
	でん わ ばん ぐう 電話番号	() ー	ふあつくす FAX	() ー

事 業 者	とう じぎょうしょ していしやう ふくし さーびす じぎょうしゃ いじょう じゅうよう じこうとう りようしゃ 当事業所は指定障がい福祉サービス事業者として以上の重要事項等についてご利用者へ せつめい とう じぎょうしょ りようしゃ もう こ じゅたく じゅうよう じこう さだめ きーびす 説明しました。当事業所はご利用者の申し込みを受託し、この重要事項に定めるサービスを せいじつ せきにん おこな 誠実に責任をもって行います。			
	じゅう しょ 住 所	〒072-0015 びばい しひがし じょうみなみ ちやうめ ばん ぐう びばい しひがし ちく せいかつ しえん せん たーない 美唄市東4条南5丁目1番4号 (美唄市東地区生活支援センター内)		
	めい しょう 名 称	しゃかいふくしほうじんけいじんかい ほーむへるばーすてーしょん すまいる 社会福祉法人溪仁会 ホームヘルパーステーション すまいる		
	だいひやう しゃ 代 表 者	はらだ さなえ いん 原田 佐奈恵 印		
	せつ めい しゃ 説 明 者	いん 印		
	でん わ ばん ぐう 電話番号	(0126) 66-2525	ふあつくす FAX	(0126) 66-2020

だいにん せん にん ばあい だいにん しょめい
代理人を選任した場合は、代理人の署名をする。

たちあいにん ほんにん じゅうよう じこう かくにん きんきゆう じ りようしゃ たちば た じぎょうしゃ れんらく
立会人には本人とともに重要事項を確認し、緊急時などにご利用者の立場に立って事業者との連絡
ちやうせいとう おこな かた ばあい きさい たちあいにん ほうてき ぎむとう お
調整等を行える方がいる場合に記載してください。なお、立会人はなんら法的な義務等を負うものでは
ありません。