

重要事項説明書

社会福祉法人 溪仁会

西円山敬樹園ホームヘルプステーション

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西円山敬樹園ホームヘルパーステーション		
所在地	札幌市中央区円山西町4丁目3番20号		
障害福祉サービス 事業所番号	移動支援事業	0001100212	
管理者及び連絡先	氏名	連絡先	
	竹田 佳峰利	(011) 644-6110	
サービス提供地域	札幌市中央区、西区、手稲区		

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 4名）
サービス担当職員	サービスの担当	28名（常勤 5名 非常勤 23名）
内 訳	介護福祉士	22名（常勤 5名 非常勤 17名）
	介護職員実務者研修	名（常勤 名 非常勤 名）
	1級ヘルパー	1名（常勤 名 非常勤 1名）
	介護職員初任者研修	名（常勤 名 非常勤 名）
	2級ヘルパー	5名（非常勤 5名）
	視覚障害移動支援従事者	21名（常勤 4名 非常勤 17名）
	全身性障害移動支援従事者	22名（常勤 5名 非常勤 17名）
事務員		1名（常勤 1名・非常勤 名）

令和 5年11月 1日現在

3 営業時間

営業日	日曜日・年末年始（12月30日～1月3日）を除く毎日（その他応相談）
派遣営業時間	日中 8:00～20:00
事務局営業時間	月曜日～金曜日 8:45～17:45（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、地域生活支援事業の移動支援費の支給決定を受けたご利用者が可能な限り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、外出時における移動の介護を行います。

5 サービスの内容

- 地域支援事業による「移動支援事業」は、ご利用者の外出時における移動の介護、その他厚生労働省令で定める便宜及び相談及び援助を行うサービスです。
- 事業者は別紙の移動支援計画に沿って、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： 竹田 佳峰利 連絡先（電話）：011-644-6110

<サービス提供責任者>

氏名： _____ 連絡先（電話）：011-644-6110

(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、地域支援事業の法定利用料に基づく金額です。

(3) 移動支援事業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、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落します。

(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）×地域分加算（10.18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 地域区分加算は札幌市の場合、1.8%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になります。

（注2）交通費は、事業者の通常の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。）

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
- サービスご利用の当日 2,000円
- サービスご利用の当日ヘルパーが訪問した上で、空戻りとなった場合（留守等）
2,000円＋実費交通費

8 虐待防止について

(虐待防止のための措置、身体拘束等の適正化のための措置)

障がい者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、「障害者（児）施設における虐待防止について」（平成17年10月20日障発第1020001号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱をするとともに、下記の対策を講じます。

- ① 虐待防止検討委員会・身体拘束適正化委員会（以下虐待防止検討委員会）を設置し、一体的に運用し虐待防止並びに身体拘束適正化等に関する責任者を選定する。
虐待防止・身体拘束適正化責任者 管理者 竹田 佳峰利
- ② 虐待防止委員会は職員に対して虐待の防止の為の指針策定、虐待の防止の研修、身体拘束等の適正化のための指針策定、身体拘束等の適正化の研修、虐待等の相談・報告体制、虐待を把握した際の通報、虐待発生時の再発防止策の検討等を行う。なお、本委員会は抑制廃止委員会と一体的に、年2回以上（必要に応じて随時）行うものとする。また、場合においては必要に応じ法人本部や法人施設、専門機関の参加を可能とし、オンラインでの会議を行う場合がある。
- ③ 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、責任者は速やかに市町村等に報告を行い、事実確認のために協力する。また、当該事案発生の原因と再発防止策について速やかに虐待防止委員会にて協議し、その検討内容について職員へ周知するとともに市町村関係者に報告を行い、再発防止に努める。
- ④ 成年後見制度の利用を支援する。
- ⑤ 苦情解決体制を整備する。
- ⑥ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修、身体拘束等の適正化のための研修を年1回以上実施する。

9 サービスに関する苦情相談窓口および処理体制・手順

当事業所が行う移動支援事業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西円山敬樹園ホームヘルプステーション 担当：竹田 佳峰利

苦情解決責任者：一柳 規雄（園長）

- ・電話の場合 011-644-6110 FAXの場合 011-644-1028
- ・面談の場合 住所 札幌市中央区円山西町4丁目3番20号

(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・事故受付処理簿」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せん。
- 3、訪問時の事故（身体的事故・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せん。また内容に応じ、担当する区担当窓口への連絡を行いません。
- 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せん。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せん。対応の内容は状況に応じて、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その他等を行いません。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、記録を利用者台帳、苦情・事故受付処理簿に記載し、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ないます。

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・区役所等の相談・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	<u>札幌市役所</u>	<u>0 1 1 - 2 1 1 - 2 9 3 8</u>	<u>(障がい福祉課)</u>
2	<u>中央区役所</u>	<u>0 1 1 - 2 3 1 - 2 4 0 0</u>	<u>(保健福祉課)</u>
3	<u>手稲区役所</u>	<u>0 1 1 - 6 8 1 - 2 4 0 0</u>	<u>(保健福祉課)</u>
4	<u>西区役所</u>	<u>0 1 1 - 6 4 1 - 2 4 0 0</u>	<u>(保健福祉課)</u>
5	<u>北海道福祉サービス運営適正化委員会</u>	<u>0 1 1 - 2 0 4 - 6 3 1 0</u>	<u>(苦情処理担当)</u>
6	<u>高齢者・障がい者生活あんしん支援センター</u>	<u>0 1 1 - 6 3 2 - 0 5 5 0</u>	
7	<u>奥田 龍人 (NPO 法人シーズネット理事長)</u>	<u>0 1 1 - 7 1 7 - 6 0 0 1</u>	<u>(第三者委員)</u>
8	<u>大能 文昭 (中央区社会福祉協議会)</u>	<u>0 1 1 - 2 8 1 - 6 1 1 3</u>	<u>(第三者委員)</u>

1 0 第三者評価の実施の有無

当法人は第三者評価を実施しておりません。

1 1 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、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利用者及びその家族に関する個人情報について、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、一定の条件の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	<u>北海道総務部法制文書課行政情報センター</u>	<u>0 1 1 - 2 3 1 - 4 1 1 1</u>
2	<u>札幌市総務局行政部行政情報課</u>	<u>0 1 1 - 2 1 1 - 2 1 3 2</u>
3	<u>札幌市消費者センター</u>	<u>0 1 1 - 2 1 1 - 2 2 4 5</u>
4	<u>国民生活センター</u>	<u>0 3 - 5 4 7 5 - 3 7 1 1</u>

1 2 サービスご利用にあたっての禁止事項について

(1) 職員に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為

(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

○パワーハラスメント例

- ・物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く、服を引きちぎる
- ・怒鳴る、奇声、大声、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求 等

○セクシャルハラスメント例

- ・必要もなく身体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話をする、手を握る 等

(3) 無断で職員の写真や動画を撮影すること、また、無断で録音等を行うこと。

(4) その他前号に準ずる行為。

ハラスメント行為により、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合はサービス中止や契約を解除する場合があります。

1.3 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つては、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移動支援事業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 あいおい損保株式会社

1.4 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。
 - ②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。

上記の重要事項説明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、事業者が記名又は記名押印の上、1通ずつ保有する。

利用者	私は、重要事項について、 社会福祉法人溪仁会西円山敬樹園ホームヘルパーステーションより説明を受け、内容を確認しました。私はこの重要事項で確認する移動支援事業の利用を申し込みます。			
	住所	〒 ー		
	氏名	印		
	電話番号	() ー	FAX	() ー

代理人又は立会人	(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。 (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。			
	本人との関係		(代理人の場合)記名を代行した理由	
	住所	〒 ー		
	氏名	印		
	電話番号	() ー	FAX	() ー

事業者	当事業所は指定移動支援事業者として以上の重要事項等についてご利用者へ説明しました。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誠実に責任をもって行います。			
	住所	〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3番20号		
	名称	社会福祉法人溪仁会西円山敬樹園ホームヘルパーステーション		
	管理者	竹田 佳峰 利		印
	説明者	印		
電話番号	(011) 644-6110	FAX	(011) 644-1028	

代理人を選任した場合は、代理人の記名をする。

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。