

同行援護 重要事項説明書

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、平成 23 年 10 月の同行援護事業に基づき、当施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを説明するものです。

※ 本事業所では、利用者に対して同行援護を提供します。当サービスの利用は原則として同行援護の支給決定を受けた方が対象となります。

◆◆目次◆◆

1. 事業者.....	2
2. 事業所の概要.....	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.....	4
8. サービス実施の記録について.....	4
9. 苦情の受付について.....	4
10. 秘密の保持.....	5
11. 緊急時の対応方法.....	5
12. 事故発生時の対応.....	5
13. 虐待防止のための措置.....	6
14. 身体拘束禁止のための措置.....	6
15. 衛生管理について.....	6
16. 業務継続計画について.....	6
17. ハラスメント防止対策について.....	6
18. 第三者評価の実施状況措置.....	7
19. 当事業者の業務の概要.....	7
20. その他運営についての留意事項.....	7

社会福祉法人 今治社会福祉協議会
今治市社協介護サービスセンター玉川

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 今治市社会福祉協議会
所在地	今治市南宝来町1丁目9番地8
連絡先	電話 0898-22-6018 FAX 0898-22-6022
代表者氏名	会長 長野 和幸
設立年月	平成17年 1月 16日

2. 事業所の概要

事業所の種類	同行援護事業
事業の目的	適切な同行援護を提供することにより、地域福祉の増進を図ることを目的とします。
事業所の名称	今治市社協介護サービスセンター玉川
事業所の所在地	今治市玉川町大野甲86番地1
連絡先	電話 0898-36-8801 FAX 0898-36-8803
管理者氏名	□□ □□
事業所の運営方針について	事業所の従業者等は、利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことが出来るよう、当該利用者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、当該利用者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、排せつおよび食事等の介護、その他の当該利用者が行動する際に必要な援助を、適切かつ効果的に行います。
開設年月	平成23年10月 1日

3. 事業実施地域

今治市（但し、来島、小島、馬島を除く、旧今治市、旧波方町、旧大西町、旧菊間町、旧玉川町、旧朝倉村の地域に限る）

4. 営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとします。 年末年始（12月29日から1月3日）を除きます。 但し、上記以外の日においても、サービス等利用計画に基づく居宅介護計画に応じサービスの提供を行うことができるものとします。
営業時間	月～金 8時30分～5時30分 電話により24時間常時連絡が可能な体制とします。
サービス提供時間帯	午前6時から午後12時（午前0時）までとします。 前項にかかわらず、本会会長が必要と認めた時は、前項各号の営業日及び営業時間を変更し、又は臨時休業にすることができるものとします。

5. 職員の体制

- | | | |
|---------------|--------|----------------|
| (1) 管理者 | 1 名 | (サービス提供責任者を兼務) |
| (2) サービス提供責任者 | 2 名以上 | |
| (3) 従業者 | 20 名以上 | |

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) サービス内容 (契約書第 3 条・第 4 条参照)

① 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)

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

排せつ・食事等の介護その他外出する際に必要となる援護

② その他のサービス

介護等の相談や、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

提供した同行援護サービスの費用の 1 割の料金をいただきます。

(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、同行援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、公共交通機関等を利用した場合、実施地域を越えた地点からの実費をいただきます。
- ② 事業者の自動車を使用した場合の交通費は、実施地域を越えた地点から路程 1 km あたり 20 円、やむを得ず有料道路・有料橋梁・船舶を使用する場合には、あらかじめ説明しご理解を得た上で実費をいただきます。
- ③ 実施地域を越えての送迎時、目的地に向かうまで又は到着までで利用が終了する場合、利用者宅から目的地までの所要時間若しくは、目的地から利用者宅に戻るまでの所要時間を換算し、同行援護費 (身体介護を伴わない) として市で規定されている金額の全額を実費でいただきます。

< サービス利用料金 >

サービスにかかる利用料及び利用者負担金は、別紙「サービス利用料金表」の通りです。

(4) 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①②の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 27 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。)

- ① 現金払い (サービス提供月の翌月にお支払い願います)
- ② 自動口座引き落とし (ご指定の金融機関の口座から月 1 回引き落とします)

(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、同行援護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 12 時までに事業者へ申し出て

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 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。

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。但し、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。担当のサービス提供責任者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ご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

☆ 同行援護の提供にあたっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(3) 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」、「支給時間」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。

8. 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、同行援護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（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令及び今治社会福祉協議会個人情報保護規定に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者もしくは契約時の代理人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。）

9. 苦情等の受付について（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

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。

(担当者) □□ □□ (苦情解決責任者) △△ △△

受付時間 毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時30分

受付時間以外 090-7582-6585 (担当者) 鴨川 寛子

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

第三者委員

近藤 健太郎 今治市松本町 4-2-11 0898-32-4476

越智 光憲 今治市上浦町井口 6322 0897-87-2079

矢野 和馬 今治市玉川町小鴨部甲 363-4 090-2826-9898

又、今治市障がい福祉課（月曜日から金曜日 祝祭日及び 12/29～1/3 を除く・8:30～17:15・電話番号 0898-36-1525）に相談することもできます。

(3) 運営適正化委員会

愛媛県福祉サービス運営適正化委員会（苦情解決部会）

受付：月～金曜日（祝祭日及び 12/29～1/4 日を除く）9:00～12:00 13:00～16:30

相談専用電話 089-998-3477

〒790-8553 松山市持田町三丁目 8 番 15 号 愛媛県総合社会福祉会館内

10. 秘密の保持

- (1) 職員は、業務上知り得た利用者等並びにその家族の秘密を保持するものとします。
- (2) 職員であった者に、業務上知り得た利用者等並びにその家族の秘密を保持するため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約に盛り込むものとします。
- (3) 事業所は、他の指定同行援護事業者等に対して、利用者等並びにその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者等並びにその家族の同意を得るものとする。
- (4) 事業所は、利用者及びその家族の個人情報について個人情報保護に関する方針及び社会福祉法人今治市社会福祉協議会個人情報保護規定また、厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

11. 緊急時の対応方法

- (1) 容態に変化があった場合には、かかりつけ医に連絡するなど必要な措置を講じる他、緊急連絡先や指定相談支援事業所へ速やかに連絡します。
- (2) 事業実施中に、天災その他の災害が発生した場合、利用者の避難等の措置を講ずるほか、管理者に連絡の上その指示に従うものとします。

12. 事故発生時における対応方法

- (1) 事業所は、事業の提供により事故が発生した場合には速やかに市町、当該利用者の家族、当該利用者に係る指定相談支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 会長は、利用者に対する事業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。

1 3. 虐待防止のための措置

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとします。

- ① 事業所における虐待の防止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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待防止のための指針整備を行い、指針に沿った対応を実施します。
- ③ 事業所において、担当職員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ ①から③の措置を適切に実施するための担当者を設置します。担当者は事業所長及び管理者とします。

1 4. 身体拘束禁止のための措置

- (1) 事業所は原則として、利用者又は他の利用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き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- (2) 事業者は、やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録します。

1 5. 衛生管理について

- (1) 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じるものとします。
 - ① 事業所における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（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。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
 - ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

1 6. 業務継続計画について

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- (3) 事業所は、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うものとします。

1 7. ハラスメント防止対策について

- (1) 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラ

スメントの防止に向け取り組んでいきます。

(2) 事業所内外において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者、利用者及びその家族等を対象とします。

(3) ハラスメント事案が発生した場合、ハラスメントの無い職場づくり（指針）及び介護現場におけるハラスメント対策マニュアルなどを基に対応し、同様の案件が発生しない為の再発防止策を検討します。

(4) 職員に対し、ハラスメントに対する考え方について研修を実施し、また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

(5) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

18. 第三者評価の実施状況

提供するサービスの第三者による評価は、実施していません。

19. 当事業者の業務の概要

(1) 介護保険関連業務

①居宅介護支援事業 ②訪問介護事業 ③通所介護事業 ④(介護予防)訪問入浴介護事業 ⑤(介護予防)福祉用具貸与、販売事業 ⑥認知症対応型共同生活介護事業 ⑦ 介護予防・生活支援サービス事業(総合事業) ⑧要介護認定訪問調査

(2) その他の主な業務

①ボランティア活動の振興 ②福祉相談事業 ③高齢者生活福祉センターの経営 ④地域子育て支援拠点事業 ⑤地域包括支援センター事業 ⑥福祉サービス利用援助事業 ⑦障害福祉サービス事業 ⑧基幹相談支援センター事業 ⑨生活困窮者自立相談支援事業 ⑩生活支援体制整備事業 ⑪その他、地域福祉活動推進のための事業

20. その他運営についての留意事項

(1) 事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体勢を整備します。

- ① 採用時研修 採用後1か月以内
- ② 継続研修 年2回

(2) 事業所は、この事業を行うため、利用者台帳、ケース記録、利用決定調書、利用者負担金収納簿、その他必要な帳簿を整備します。

(3) 前項の書類は、その完結の日から5年間保存します。

令和 年 月 日

同行援護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。

管理者名 □□ □□

説明者職名 サービス提供責任者 氏名

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、居宅介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所

氏名

代筆者氏名 (続柄)

利用者の家族の代表 住所

氏名

(続柄)

上記代理人 (代理人を選任した場合)

住所

氏名

(続柄)