同行援護　　重要事項説明書

社会福祉法人　秀幸福祉会

エルヘルパーステーション

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、社会福祉法第76条及び「大阪府指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年大阪府条例第107号）」第10条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1　同行援護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人　秀幸福祉会
代表者氏名	理事長　中尾　巌
本社所在地 （連絡先）	大阪府茨木市庄二丁目７－３５
法人設立年月日	昭和５４年　２月　６日

2　ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	エルヘルパーステーション
サービスの主たる対象者	視覚障がい者 難病等対象者
大阪府指定事業所番号	同行援護　271400181号 （平成２３年１２月１日指定）
事業所所在地	大阪府茨木市庄二丁目７－３８
連絡先	０７２－６３１－５１５１
事業所の通常の事業実施地域	茨木市

事業所が行なう他の指定障がい福祉サービス	居宅介護　2714200181号（平成15年4月 1日指定） 重度訪問介護　2714200181号（平成20年10月1日指定） 移動支援事業　2764240104号（平成18年10月1日指定）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	事業者が設置するエルヘルパーステーションにおいて実施する指定居宅介護事業の適正な運営を確保する為に必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定居宅介護の提供を確保する事を目的とする。
運営方針	1　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事が出来るよう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、入浴・排泄及び食事などの介護、調理・洗濯及び掃除などの家事、外出時における移動中の介護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を適切かつ効果的に行うものとする。 2　利用者の必要な時に必要な指定居宅介護が出来るように努めるものとする。 3　地域との結びつきを重視し利用者の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保険医療サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。 4　前三項のほか、「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」（平成17年法律第123号。以下「法」という。）及び「大阪府指定障害福祉サービス事業者の指定障害福祉サービスの 事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」（平成24年厚生労働省令第107号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。 00

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	1月1日～1月3日を除く月～日・祝日
営業時間	月～日・祝日　　９：００～１７：１５

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	1月1日～1月3日休み　以外　　月～日・祝日
サービス提供時間	月～日・祝日　　　６：００～２２：００

(5) 事業所の職員体制

管理者	（管理者）　中尾　巌 （兼任）　理事長 訪問介護庄栄エルダーセンター ホームヘルプステーション管理者

職種	職務内容	人員数
管理者	1　従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2　従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1人
サービス提供責任者	1　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できるよう、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、障がい福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。 2　利用者又は障がい児の保護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同行援護計画を作成します。 3　利用者及びその同居の家族に同行援護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4　同行援護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて同行援護計画の変更を行います。 5　指定同行援護事業所に対する指定同行援護の利用の申込みに係る調整を行います。 6　同行援護従業者（以下「ヘルパー」という）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 7　ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。	常勤 2人 非常勤 人

ヘルパー	1 同行援護計画に基づき、同行援護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。	常勤 0人 非常勤 3人
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 人 非常勤 人

3 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(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
同行援護計画の作成	利用者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手順書を作成し、この手順書を元に同行援護計画を作成します。
同行援護	外出時において、移動に必要な情報提供（声かけ、代筆、代読等）を行うとともに、利用者がヘルパーの肩やひじを持つなどして移動の支援を行います。 また外出時の移乗、移動、排尿、排便及び食事等において必要な介助を行います。

(2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

①医療行為

②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④利用者の同居家族に対するサービス

⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（長期にわたる外出など）

⑥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や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

⑦その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み（１割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定）となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています

※　障がい福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

利用料金の目安は、次表のとおりです。

提供時間／内容	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
同行援護	2,024円	202円	3,201円	320円	4621円	462円	5310円	531円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 30分毎に加算			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額		
	5999円	600円	6699円	670円	7388円＋739	739円＋70円		

※　サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、同行援護計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、同行援護計画の見直しを行ないます。

※　サービス提供を行う手順書等により、市町村が２人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもとヘルパー２人を同時派遣しますが、その場合の費用は２人分となり、利用者負担額も２倍になります

※　利用者の体調等の理由で同行援護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。

※　介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給（利用者負担額を除く）を申請してください。

※　記載以外のサービス・時間の単位・利用料に関しては相談時にて。

【加算項目】

①　サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前６時から 午前８時まで	午前８時から 午後６時まで	午後６時から 午後10時まで	午後10時から 午前６時まで
加算割合	100分の25		100分の25	100分の50

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1,060 円	106 円	１回の要請につき１回、利用者１人に対し、１月に２回を限度とする
初回加算	2,120 円	212 円	初回月、１回のみ
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の402／1000	左記の１割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）

※　緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が同行援護計画の変更を行い、ヘルパーが同行援護計画において計画的に訪問することとなっていないサービスを緊急に行った場合に加算します。

※　初回加算は、新規に同行援護計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

お住まいの場所が、対象地域に当たるかどうかは、受給者証に記載されています。

③　利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、利用者負担額は変わることがあります。

４　その他の費用について

① 交通費	その都度必要に応じてご負担いただきます。	
②キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	利用料金の１０割全額を負担していただきます

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。	
③サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気　ガス、水道の費用 ④同行援護におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	利用者（お客様）の別途負担となります。

5　利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

利用者負担額その他の費用の支払い方法について	利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月１５日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、現金支払いによりお支払い下さい。 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。 また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

※　利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から３月以上遅延し、故意に支払いの督促から 14 日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いただくことがあります。

6　担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について

※　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。その際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配慮します。

○　相談窓口　　　エルヘルパーステーション　サービス提供責任者

ＴＥＬ　　　　０７２－６３１－５１５１

ＦＡＸ　　　　０７２－６３１－５１４１

受付日及び時間　　月～金　９：００～１７：１５

※　担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、

当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7　サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 同行援護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「同行援護計画」を作成します。作成した「同行援護計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「同行援護計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に充分な配慮を行ないます。

(3) 同行援護計画の変更等

「同行援護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、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。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当の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、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじ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。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、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。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

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く場合があります。

(6) サービスの利用にあたっての禁止行為

・サービス従事者に対して行う暴言、暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為

・サービス従事者に対してのパワーハラスメント、セクシャルハラスメントの等の行為

・故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等つけ、又は著しい不信行為

上記の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただく事もあります。

(7) 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、「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年法律第79号）」を遵守するとともに、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　中尾　巌

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。

事業所は、サービス提供中に当該等所　従業者又は、養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとする。

⑤ 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置等を実施しています。

（8）身体拘束等の禁止について

①身体拘束等を行う場合には、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。

②身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。

④ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

⑤ 従事者に対し身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施しています。

（9）　衛生管理等

① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

② 指定訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

2, 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の次号にあげる措置を講じるとともに、必要に応じ保健所の助言、指導を求めるものとする。

（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おおむね6カ月に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る。

（２） 感染症の予防お及びまん延の防止の貯めの指針を整備すること。

（３） 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定期的に（年１回以上）実施する。

(10) 非常災害対策

（１） 事業所に災害対策にかんする担当者を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

（２） 非常災害対策に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係危難への通報および連携体制を整備してそれらを定期的に従業員に周知します。

（３） 年２回定期的に避難救助をその他、必要な訓練を実施します。

(11) 業務継続計画の策定等について

（１） 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護の提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

（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に実施します。

（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。

8 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	事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ○ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ○ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ○ 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
②個人情報の保護について	○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障がい福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。 ○ 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（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、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。 ○ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

9 緊急時の対応方法について

①サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先：電話番号

医療機関：

主治医　：

家族　　：

10　事故発生時の対応方法について

利用者に対する同行援護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する同行援護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

市町村	市町村名	茨木市役所
	担当部・課名	障害福祉課
	電話番号	０７２－６２０－１６３６

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　：　あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

保険名　　　：　損害賠償保険

11　身分証携行義務

同行援護従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

12　心身の状況の把握

指定同行援護の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

13　連絡調整に対する協力

同行援護事業者は、指定同行援護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

14　他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定同行援護の提供に当り、市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます

15　サービス提供の記録

① 指定同行援護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

② 指定同行援護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。

③ これらの記録はサービス完結の日から５年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

（複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。）

16　指定同行援護サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり（契約書別紙）を作成します。

17　苦情解決の体制及び手順

（ア）提供した指定居宅介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

（イ）

苦情解決体制を整備しています。

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、ご相談を専用窓口で受け付けます。

専用窓口

・お客様相談係（苦情受付窓口・担当者　杉浦　すみ子

・受付時間　　月～金　　９：００～１７：１５

・電話番号　　庄栄エルダーセンター内　072－631－5151

[苦情解決責任者]　管理者　中尾　　巌

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に対するご意見などもいただいています。本事業所への苦情や意見は第三者委員に相談することもできます。

第三者委員氏名・連絡先　　中鼻　加代子　　（TEL：　072－634－3357）

（ウ）

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

（エ）手順

利用者（家族）より相談　→　苦情相談窓口　→　内容を把握する。

管理者・サービス提供責任者・担当ヘルパーと内容検討・対策をたてる。

利用者（家族）へ報告　→　各ヘルパーへ対策の徹底

（後日対策の様子を利用者（家族）に確認する）

【事業者の窓口】 エルヘルパーステーション	所在地 茨木市庄二丁目７－３８ 電話番号 ０７２－６３１－５１５１ ファックス番号 ０７２－６３１－５１４１ 受付時間 ９：００～１７：１５
【市町村の窓口】 茨木市障害福祉課	所在地 茨木市駅前３－８－１３ 電話番号 ０７２－６２０－１６３６ 受付時間 ８：４５～１７：１５
【公的団体の窓口】 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	所在地 大阪市中央区中寺１－1－54 大阪社会福祉指導センター内 電話番号 06-6191-3130 ファックス番号 06-6191-5660 受付時間 月～金曜日（祝日を除く） 午前10時～午後4時

18　第三者評価の実施状況

実施している	実施していない
【実施日：　　年　　月　　日】	【評価機関名：　　　　　　　　】
【結果の開示状況：　　　　　　　　】	

19　サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年　　月　　日

20　重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

上記内容について、「大阪府指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年大阪府条例第107号）」第10条に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所　在　地	茨木市庄二丁目７－３８
	法　人　名	社会福祉法人　　秀幸福祉会
	代　表　者	理事長　　中尾　　巌
	事業所名	エルヘルパーステーション
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	印

家族	住　所	
	氏　名	印

又は 代理人 代筆人	住　所	
	氏　名	印