

|           |     |    |     |     |     |
|-----------|-----|----|-----|-----|-----|
|           | 理事長 | 苑長 | 管理者 | 担当者 | 受付者 |
| 法人<br>使用欄 |     |    |     |     |     |

**障がい者**

# ホームヘルプサービスたんぽぽ苑

～サービス利用説明書(重要事項説明書)～

|           |   |
|-----------|---|
| 事業所の名称    | ホームヘルプサービスたんぽぽ苑   |
| 障害者総合支援法  | 指定居宅介護事業 平成 18 年 10 月 1 日指定 岐阜県第 2113300012 号<br>指定重度訪問介護 平成 18 年 10 月 1 日指定 岐阜県第 2113300012 号<br>指定同行援護事業 平成 23 年 10 月 1 日指定 岐阜県第 2113300012 号 |
| 飛騨市委託事業   | 飛騨市障害者移動介護事業 平成 18 年 10 月 1 日受託   |
| 所在地       | 岐阜県飛騨市神岡町殿 1081-53  |
| 電話番号      | 0578-82-6508  |
| FAX 番号    | 0578-82-6551  |
| ホームページ    | <a href="http://www.tanpopoen.or.jp/">http://www.tanpopoen.or.jp/</a>   |
| 管理者       | 畑寿美子  |
| サービス提供責任者 | 畑寿美子、上木昭子   |

|  |   |
|--|---|
| <p>私は、本書面に基づいて右記説明者から重要事項の説明を受け、ホームヘルプサービスたんぽぽ苑の利用開始に同意しました。</p> <p>令和 年 月 日</p> <p>利用者</p> <p>住所 岐阜県飛騨市神岡町</p> <p>氏名</p> <p>代理人</p> <p>住所</p> <p>氏名</p> | <p>ホームヘルプサービスたんぽぽ苑の利用開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。</p> <p>令和 年 月 日</p> <p>説明者</p> <p>職名 サービス提供責任者</p> <p>氏名</p> |
|--|---|

## 事業の目的

事業者は、「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」等関係法令の趣旨に従い、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日常生活を営むことができるようホームヘルプサービスを提供します。

## 運営の方針

- ①多様化する業務内容に対応できる介護技術の習得等、職員教育に努め、より良質なサービス提供を進めます。
- ②利用者の要望に迅速に応え、円滑なサービスの提供に努めて、利用の増加を図ります。

## 従業者の職種、職員数及び職務の内容

添付書類：「重要事項説明書別紙」のとおり

## 営業日及び営業時間

| 営業日                             | 営業時間   |
|---------------------------------|--|
| 毎日<br>(天災その他やむを得ず業務を遂行できない日を除く) | 通常 8時から18時まで<br>早朝 6時から8時まで<br>夜間 18時から22時まで |

◇土・日、祝祭日、年末年始も営業しております。安心してご利用ください。

## 利用定員

不特定人数（別に定める指定訪問介護事業、指定訪問介護予防事業を含む）

## 居宅介護計画書

事業者は、重要事項説明書に定めた内容のサービスを提供します。

- ◇事業者は、具体的なサービス提供に際しては、利用者又はその家族(以下、「利用者等」という。)の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、サービス等利用計画(以下、ケアプランという。)に沿って、居宅介護計画を作成し、定めた内容について、利用者等に説明します。
- ◇利用者等が居宅介護計画の変更を希望した場合、又は事業所が居宅介護計画の変更を必要と判断した場合には、事業所は、利用者等の希望を考慮するとともに、双方の合意をもって、居宅介護計画を変更することとします。
- ◇事業者は利用者の合意に基づき、支給決定量を超える居宅介護サービスを提供できるものとし、その利用料金は利用者が負担するものとし、
- ◇前項により、サービスの内容を変更する場合、事業所は、利用者に対し変更後のサービスの内容、利用回数、利用料、及び支給量の適用の有無について、内容を確認します

## サービス内容

居宅介護計画に基づいてサービスを行います。

| サービス区分      | サービス内容                       |
|-------------|------------------------------|
| <b>身体介護</b> |                              |
| ①サービス準備等    | 健康チェック、相談援助等、環境整備            |
| ②排泄         | トイレへの介助、おむつの交換、尿器・ポータブルトイレ介助 |
| ③食事         | 食事介助、食事前準備・食後の片付け            |
| ④入浴         | 入浴前準備、洗身の介助、入浴後の片付け、衣類の着脱の介助 |
| ⑤清潔         | 全身清拭、部分浴、洗髪、身体整容、洗面介助        |
| ⑥移動、移乗      | 移動の介助、車両・車椅子・ベッド等への移乗介助、体位交換 |
| ⑦衣類更衣       | 着替えの介助全般(起床時・就寝時・外出時等)       |

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| ⑧その他  | その他必要な身体の介護                   |
| <b>家事援助</b>   |                               |
| ①掃除   | 居室内トイレ、卓上等の掃除、ゴミ出し、準備・後片付け    |
| ②洗濯   | 洗濯・洗濯物の乾燥(物干し)・取り込みと収納・アイロンがけ |
| ③整理   | 衣類の整理、被服の補修(ボタンつけ、破れの補修等)     |
| ④調理   | 配膳、後片付け、一般的な調理等               |
| ⑤ペットメイク   | シーツ交換、布団カバー等交換                |
| ⑥買い物等   | 日用品等の買い物、薬の受け取り等              |
| ⑦その他  | その他必要な生活の援助                   |
| <b>通院援助</b>   |                               |
| 通院  | 通院の介助等(身体介助を含む、含まない)          |
| <b>重度訪問介護</b>   |                               |
| 重度の肢体不自由者で常に介護を必要とする方で、入浴、排せつ、食事の介護、外出時における移動支援などを総合的に行います。 |                               |
| <b>同行援護</b>   |                               |
| 外出の為の支援を行い、自立及び社会参加を支援します。                                  |                               |

◇重度訪問介護の対象者は障害程度区分 4 以上で、二肢以上に麻痺があり、障害程度区分の調査項目のうち「歩行」「排尿」「排便」のいずれも「できる」以外と認定された方

## 利用料金

添付書類：「重要事項説明書別紙」のとおり

## お支払い方法

事業者は、利用料金を 1 か月ごとに計算し、翌月に請求書を利用者に送付いたします。利用者は、この請求を受けた月の翌月 10 日までに事業者にお支払いください。お支払い方法は、以下の 3 通りの中からお選びください。

- ①利用者指定の口座からの自動引落。(高山信用金庫・飛騨信用組合・飛騨農業協同組合・郵便局の口座が利用できます。希望される場合は、事前に金融機関指定の手続きが必要となりますので職員に申し付けください。なお、口座振替日は 25 日、金融機関が休みの場合は、その後最初の営業日となります。)
- ②たんぽぽ苑が指定する口座への振り込み(請求書に記載しております。)
- ③たんぽぽ苑及び旭ヶ丘デイサービスセンターでの現金払い(お釣りが無いようにお願いします。)

## 通常の事業の実施地域

岐阜県飛騨市神岡町の区域

## 守秘義務等

事業者及び事業所の従業者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者等に関する秘密について、個人の生命、健康、財産の保護など緊急かつ正当な理由がない限り第三者に漏らしません。なお、この守秘義務は、この契約終了後も同様とします。

利用者等の個人情報の取り扱いについては、個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は、事業者が定める個人情報に関する規程に従い、適正に対応します。

## 虐待防止法

事業者及び事業所の従業者は、虐待防止法等に基づき、利用者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合には、秘密保持義務の例外として市に通報するものとします。

## 損害賠償責任

事業者は、ホームヘルプサービスの提供にともなって、事業所の責めに帰すべき事由により、利用者の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、速やかにその損害を賠償します。

## 苦情・意見窓口

事業者は、利用者等からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、居宅介護に関する利用者等の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。また施設に設置しているご意見箱での受付もいたしております。責任をもって調査、改善をさせていただきます。

| 苦情受付担当者        | 電話番号         | Fax          | e-Mail               |
|----------------|--------------|--------------|----------------------|
| 清水敏幸(しみず としゆき) | 0578-84-0011 | 0578-84-0012 | kujo@tanpopoen.or.jp |
| 和田永輔(わだえいすけ)   | 0578-82-6541 | 0578-82-6551 |                      |

以下の機関でも受け付けています。

| 機 関                   | 住 所                                 | 電話番号                                   |
|-----------------------|-------------------------------------|--|
| たんぼぼ苑<br>第三者委員        | 安江武史<br>福永 聡                        | 岐阜県飛騨市神岡町坂富 8 番地<br>岐阜県飛騨市神岡町東雲 525 番地 |
| 飛騨市社会福祉協議会<br>(神岡支所)  | 岐阜県飛騨市神岡町東町 378 番地<br>(飛騨市神岡振興事務所内) | 0578-82-1713<br>0578-82-1047           |
| 飛騨市神岡振興事務所<br>(市民福祉係) | 岐阜県飛騨市神岡町東町 378 番地                  | 0578-82-2252                           |
| 飛騨市役所障がい福祉課           | 岐阜県飛騨市古川町若宮 2-1-60                  | 0578-82-2252                           |
| 岐阜県運営適正化委員会           | 岐阜市下奈良 2-2-1<br>(県福祉農業会館 6 階)       | 0577-73-7483<br>058-278-5136           |

## 緊急時等における対応方法

事業所は、サービスの提供を行っているとき、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、あらかじめ届けられた緊急連絡先に速やかに連絡を取る等必要な措置を講じます。

## ご利用の際に注意いただくこと

|             |  |
|-------------|--|
| 心身の<br>状況説明 | 心身の状況に応じたサービスの提供をするため、医師の診断や利用当日の健康状態、日常生活上の留意事項など、こちらで注意すべきことがあります。その都度職員に連絡ください。   |
| 派遣時間        | 積雪状況等で派遣時間が遅れることもありますのでご了承ください。30分以上、遅れる場合は電話連絡させていただきます。  |
| 留意事項        | <p><b>【利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供】</b></p> <p>◇家族の衣服の洗濯や食事の準備、家族の部屋の掃除、買い物等はできません。</p> <p>◇利用日以外の買い物やアルコール類についての買い物代行はできません。</p> <p><b>【日常的に行われる家事の範囲を超える行為】</b></p> <p>◇正月等の特別な手間のかかる調理、自家用車の洗車、ペットの世話、家屋の修理、大掃除、窓ガラス拭き、床のワックス掛け、草取り、庭木の水やり、家具の移動や部屋の模様替え等はできません。</p> <p><b>【金銭又は高価な物品の授受について】</b></p> <p>◇金銭又は高価な物品の授受はできません。</p> <p>◇通帳、印鑑等を預かることはできません。</p> <p>◇預金・貯金の引き出しや預け入れ等はできません。</p> <p><b>【医療行為について】</b></p> |

◇医療行為又は医療補助行為はできません。

**【サービス実施時の料金について】**

◇サービス実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者等の負担となります。

**【その他】**

◇利用者等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動はしません。

◇派遣当日及び派遣中に利用者が飲酒をしている場合はサービスを中止します。また二日酔いの疑いがあると判断した場合も同様の扱いとします。

◇利用者もしくはその家族等に対し迷惑行為は行いません。

◇ホームヘルパーは、常に身分証を携行し、サービス提供時に提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

◇ホームヘルパーの自宅の住所、電話番号はお教えしません。介護職員に連絡が必要となった場合は、たんぽぽ苑へ申し付けください。

◇派遣されたホームヘルパーの交替を希望する場合には、当該ホームヘルパーが業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対してホームヘルパーの交替を申し出ることができます。

◇ハラスメントには以下に掲げるような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる行為を繰り返す場合には、事業者から契約の解除を申し出ることがあります。

(セクシュアルハラスメント)

- ・ サービス従事職員の体を触る、不必要に手を握る
- ・ 腕や体を引っ張り抱き着く
- ・ 性的な話や卑猥な言動を繰り返す
- ・ 職員個人の電話番号や住所などを繰り返し聞き出そうとする
- ・ 上記に掲げる以外で、これに該当すると判断される行為

(カスタマーハラスメント)

- ・ 職員個人への誹謗中傷、暴力行為
- ・ 職員を威圧する言動、行為
- ・ 正当な理由なくサービスに従事する職員の制限をすること
- ・ 過度なサービスの要求
- ・ 事業者の専門的見地から危険と判断される介助方法を繰り返し要求する行為
- ・ 上記に掲げる以外で、これに該当すると判断される行為

## 協力医療機関

|      |  |
|------|--|
| 名称   | 飛騨市民病院   |
| 院長名  | 工藤 浩   |
| 所在地  | 岐阜県飛騨市神岡町東町 725 番地   |
| 電話番号 | 0578-82-1150   |
| 診療科  | 内科、外科、小児科、整形外科、眼科、脳神経外科、婦人科、泌尿器科、耳鼻咽喉科、皮膚科、心臓血管外科、呼吸器内科 循環器内科 腎臓内科<br>糖尿病内科 緩和ケア |
| 入院設備 | 有り   |

## 障害福祉サービス等情報の公表

障害者総合支援法の規定にもとづいて、その提供するサービス内容及び運営状況に関する情報を公表しています。

障害福祉サービス等情報公表システム

<https://www.wam.go.jp/sfkohyout/COP000100E0000.do>

## 添付書類

◇重要事項説明書別紙

R8.4