

「居宅介護等サービス」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、社会福祉法第 76 条に基づき、当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

※本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく居宅介護及び重度訪問介護、同行援護（以下「居宅介護等」という。）を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費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・・・・・・・・・・	3
4	営業時間・・・・・・・・・・	3
5	職員体制・・・・・・・・・・	4
6	当事業所が提供するサービスと利用料金・・・・・・・・	6
7	サービスの利用に関する留意事項・・・・・・・・	9
8	虐待防止について・・・・・・・・	1 1
9	身体拘束について・・・・・・・・	1 1
1 0	感染症対策について・・・・・・・・	1 1
1 1	BCP 対策について・・・・・・・・	1 1
1 2	ハラスメント対策について・・・・・・・・	1 2
1 3	サービス実施の記録について・・・・・・・・	1 2
1 4	損害賠償保険への加入・・・・・・・・	1 2
1 5	苦情の受付について・・・・・・・・	1 2

あま社協ホームヘルプサービスセンター

当事業所は兵庫県の指定を受けています。

兵庫県指定 第 2813000375 号

1 事業者

名 称	社会福祉法人 尼崎市社会福祉協議会
所 在 地	兵庫県尼崎市南武庫之荘3丁目24番5号 尼社協ほっと館
電 話 番 号	06-4950-9043
代表者氏名	理事長 松原 一郎
設 立 年 月	昭和41年6月1日

2 事業所の概要

事業所の種類	指定障害福祉サービス 第2813000375号 居宅介護及び重度訪問介護 平成18年10月1日指定 同行援護 平成23年10月1日指定
事業の目的	社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会が設置するあま社協ホームヘルプサービスセンターの適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、居宅介護等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居宅介護等の提供を確保することを目的とする。
事業所の名称	あま社協ホームヘルプサービスセンター
事業所所在地	兵庫県尼崎市南武庫之荘3丁目24番5号 尼社協ほっと館
電 話 番 号	06-4950-8927
F A X 番 号	06-4950-8842
ホームページ・ メールアドレス	http://amasyakyo.jp/ zaitaku@amasyakyo.jp
管 理 者 氏 名	森山 育子

事業所の運営方針について	1 事業所が実施する事業は、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、利用者の身体その他状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び食事等の家事、外出時における移動中の介護ならびに生活等に関する相談及びその他の生活全般にわたる援助を適切に行うものとする。 2 事業の実施にあたっては、地域との結び付きを重視し、尼崎市、他の居宅介護等事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 3 事業の実施にあたっては、利用者の必要な時に必要な居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。 4 前三項のほか、「尼崎市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に基づく指定障害者福祉サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等を定める条例」に定める内容のほか関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。
開設年月	平成 2 年 10 月 1 日
事業所が行なっている他の業務	指定訪問介護 平成 12 年 4 月 1 日指定 兵庫県 2873000315 号 指定居宅介護支援 平成 18 年 11 月 15 日指定 兵庫県 2873005025 号

3 事業実施地域

尼崎市内

4 営業日、受付時間及びサービス提供時間帯

営業日	1 月 1 日から 3 日を除く毎日
受付時間	午前 9 時から午後 5 時 15 分
サービス提供時間帯	1 月 1 日から 3 日を除く毎日 午前 7 時から午後 9 時

5 職員の体制 <主な職員の配置状況>

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種		職務の内容
1. 管理者	1 名 (1 名)	所属職員を指導監督し、適切な事業の運営が行なわれるよう総括します。
2. サービス提供責任者	6 名以上 (3 名以上) ※うち 1 名 以上は常勤	利用の申込みに係る調整、ヘルパー等に対する技術指導、居宅介護等計画の作成等を行います。
3. 居宅介護等従事者 (ホームヘルパー) (1) 介護福祉士 (2) 訪問介護養成研修 1 級 (ヘルパー 1 級) 課程修了者 及び介護職員実務者研修修了者 (3) 訪問介護養成研修 2 級 (ヘルパー 2 級) 課程修了者 及び介護職員初任者研修修了者	60 名以上 (30 名以上)	居宅介護等計画に基づき、身体介護、家事援助、相談業務等を行います。

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、居宅介護等を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

※ () 内の数字は、同行援護の職員配置の人数です。

事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の職員は暴力団員ではありません。また暴力団員と密接な関係を有するものではありません。事業者はその運営について暴力団及び暴力団員と密接な関係を有する者の支配を受けていません。

6 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「居宅介護等計画」とサービス内容 (契約書第 3 条・第 4 条参照)

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護等計画」を定めて、サービスを提供します。「居宅介護等計画」は、尼崎市が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容等を記載しています。「居宅介護等計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

〈サービス区分及びサービス内容〉

①居宅介護

ア 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排せつ、食事などの介助を行います。）

○入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（身体を拭く）や洗髪などを行います。

○排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。

○食事介助…食事の介助を行います。

○衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。

○その他必要な身体介護を行います。

※医療行為はいたしません。

イ 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

○調理…利用者の食事の用意を行います。

○洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。

○掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

○買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。

○その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）

※利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

ウ 通院等介助

○身体介護を伴う通院の介助を行います。

○身体介護を伴わない通院の介助を行います。

②重度訪問介護

ア 重度の肢体不自由者で、常に介護が必要な方に、上記の身体介護、家事援助

イ 外出時の移動中の介護

○官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

※1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

③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・代読を含む）を行います。

○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を行います。

○排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います。

④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（契約書第５条参照）

上記サービスの利用に対しては、食費を除き、通常９割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス利用料金全体の１割の額を事業者にお支払いいただきます。（定率負担）なお、８頁に記載する個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります。

<２人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

○１人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと、２人のヘルパーでサービスを提供した場合は、２倍の利用者負担額をいただきます。

<利用者負担額の上限等について>

○介護給付費対象のホームヘルプサービス利用者負担額は上限が定められています。

○利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

<償還払い>

○事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費等基

準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると、利用者負担額を除く介護給付費が支給されます。）

（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、介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。

「通院介助」等においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

＜サービス利用料金＞

下記の料金表によって、サービス利用料金の１割の金額（利用者負担）をお支払いいただきます。（個別減免等の負担軽減措置については８頁をご参照ください。）

（居宅介護サービス）

区 分	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	2 時間以上 2 時間 30 分未満
身体介護					
通院介助 (身体介護を 伴う)	2,713 円	4,282 円	6,222 円	7,091 円	7,992 円

区 分	30 分未満	30 分以上 45 分未満	45 分以上 1 時間未 満	1 時間以 上 1 時間 15 分未満	1 時間 15 分 1 時間 30 分未満	1 時間 30 分以上 1 時間 45 分未満	1 時間 45 分以上 2 時間未満
家事援助	1,123 円	1,621 円	2,088 円	2,533 円	2,915 円	3,296 円	3,667 円
通院介助 (身体介護を 伴わない)	1,123 円	2,088 円		2,915 円		3,657 円	

(重度訪問介護サービス)

区 分		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	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 3 時間 30 分未満	3 時間 30 分以上 4 時間未満
重度訪問介護	訪問介護サービス費	1,971 円	2,936 円	3,911 円	4,886 円	5,861 円	6,826 円	7,801 円
	移動介護加算	1 時間未満 (1 日あたり)	1 時間以上 1 時間 30 分未満 (1 日あたり)	1 時間 30 分以上 2 時間未満 (1 日あたり)	2 時間以上 2 時間 30 分未満 (1 日あたり)	2 時間 30 分以上 3 時間未満 (1 日あたり)	3 時間以上 (1 日あたり)	
		1,060 円	1,325 円	1,590 円	1,855 円	2,120 円	2,650 円	

※基本料金に対して、重度障害者等の場合は 15%増し、障害支援区分 6 に該当する場合は 8.5%増しとなります

(同行援護サービス)

区 分	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
同行援護	2,024 円	3,201 円	4,621 円	5,310 円

※基本料金に対して、区分 3 に該当する場合は 20%増し、区分 4 に該当する場合は 40%増しとなります

※基本料金に対して早朝（午前 7 時～午前 8 時）、夜間（午後 6 時～午後 9 時）は、25%増しとなります。

※利用者又はその家族からの要請により緊急対応を行った場合は、緊急時対応加算として 1 回につき 1,060 円が加算されます。（月 2 回まで）

※初回利用又は、過去 2 ヶ月の間にサービス利用がなかった後の利用に対して、初回加算として 2,120 円が加算されます。

※福祉・介護職員処遇改善加算として 1 月につき居宅介護および同行援護サービスは所定単位数の 402/1000、重度訪問介護サービスは所定単位数の 328/1000 が加算されます。

※特定事業所加算Ⅱとして 1 月につき所定単位数の 100/1000 が加算されます。（重度訪問介護サービスは除く）

(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）

- ① 事業所は、利用料等当月料金の請求書及び請求明細書を翌月17日までに利用者に発送します。

当月の利用料等徴収は、利用者の指定した口座より翌月27日（金融機関が休日のときは翌営業日）に引き落とします。

- ② 又、引き落とした利用料等前月料金の領収書を当月請求書に同封し発送します。

(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、居宅介護等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までに事業者申し出てください。

- 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、キャンセル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にはキャンセル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 尼崎市が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。

- ④ 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

- ① 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。担当のホームヘルパー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。

- ② 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、サービス提供責任者等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

- ① サービスは、「居宅介護等計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ② サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。（ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話も使用させていただきます。）

(3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護等計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4) 受給者証の確認（契約書第3条参照）

サービスの提供に先立って、受給者証記載の支給決定内容等を確認させていただきます。「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」等「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにコーディネーター（サービス提供責任者）等にお知らせください。また、担当コーディネーター（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。

(5) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤利用者の居宅での飲酒、喫煙及び飲食
- ⑥利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他の迷惑行為

8 虐待の防止について

利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、下記の対策を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者（苦情受付窓口担当者が兼務）の設置
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) ホームヘルパーに対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果についてホームヘルパーへの周知徹底

9 身体拘束について

事業者はサービス提供にあたっては原則として利用者に対して身体拘束を行いません。（利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合は除く）

事業者は身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（虐待防止委員会と合同）を定期的を開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図ることとします。

また定期的に身体拘束等の適正化のための研修会を実施します。

10 感染症対策について

感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等に取り組みます。

11 BCPについて

感染症、非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施及び早期の業務再開できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画（業務継続計画）等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等に取り組みます。

12 ハラスメント対策について

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組みます。

1 3 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、居宅介護等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、関係法令及び社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者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。）

1 4 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

本事業者は、万一の場合に備え損害賠償保険に加入しています。

1 5 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

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、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の窓口で受け付けます。

○受付時間 1月1日～1月3日を除く午前9時～午後5時15分

○苦情受付窓口（担当者）[職名] サービス提供責任者

○苦情解決責任者 [職名] ホームヘルプ サービスセンター管理者

○電話番号 06-4950-8927

(2) 行政機関その他苦情受付機関

北部保健福祉センター	所在地	尼崎市南塚口町2丁目1-1
	電話番号	06-4950-0374
	FAX	06-6428-5109
	受付時間	午前9時から午後5時30分
南部保健福祉センター	所在地	尼崎市竹谷町2丁目183番地
	電話番号	06-6415-6246
	FAX	06-6430-6803
	受付時間	午前9時から午後5時30分

社会福祉法人兵庫県社会福祉協議会 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 神戸市中央区坂口通2丁目1番1 兵庫県福祉センター内 電話番号 078-242-6868 FAX 078-271-1709 受付時間 午前10時～午後4時 (FAXや留守番電話による受付は24時間対応を行っています。)
--	---

1 2 緊急時の対応について

指定居宅介護等の提供中に利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じます。また、事前の同意を文書により得た、利用者の家族等の連絡先にも連絡します。

当事業所における緊急時の連絡先は次のとおりです。

- 受付時間 1月1日～1月3日を除く午前9時～午後5時15分
- 電話番号 06-4950-8927

契約締結日 令和 年 月 日

居宅介護等サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会
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、居宅介護等サービスの提供及び利用の開始に同意しました。

利用者

住 所

氏 名

利用者代理人または立会人等

住 所

氏 名

尼崎市障害者移動支援事業利用の手引き

1 事業所の指定内容

事業所名	あま社協ホームヘルプサービスセンター
所在地	兵庫県尼崎市南武庫之荘3丁目24番5号
事業所番号	第2863000374号
登録年月日	平成18年11月15日

2 事業所の概要

事業の目的	社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会が設置するあま社協ホームヘルプサービスセンター（以下「事業所」という。）において実施する移動支援の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の従業者が支給決定を受けた利用者に対し、適正な移動支援事業を提供する。
電話番号	06-4950-8927
FAX番号	06-4950-8842
ホームページ	http://amasyakyo.jp/
メールアドレス	zaitaku@amasyakyo.jp
管理者氏名	森山 育子

3 事業実施地域

尼崎市内

4 営業時間

営業日	1月1日から3日を除く毎日
受付時間	午前9時から午後5時15分
サービス提供 時間帯	1月1日から3日を除く毎日 午前7時から午後9時

5 職員の体制

職 種		職務の内容
1. 管理者	1 名	所属職員を指導監督し、適切な事業の運営が行なわれるよう総括します。
2. サービス提供責任者	3 名以上 ※うち 1 名 以上は常勤	利用申込みに係る調整、ヘルパー等に対する技術指導、移動支援等計画の作成等を行ないます。
3. 居宅介護等従事者 (ホームヘルパー)	10 名以上	移動支援、相談業務等を行います。

当事業所では、利用者に対して障害者移動支援事業を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

6 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「移動支援等計画」

当事業所では、下記のサービス内容から「移動支援等計画」を定めて、サービスを提供します。「移動支援等計画」は、尼崎市が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容等を記載しています。「移動支援等計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

(2) サービス内容

外出時の移動中の介護

○余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

※1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

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。

(3) 利用者負担額

提供した移動支援サービスの1割（ただし、受給者証に記載された上限の範囲内）の料金をいただきます。

(4) サービス利用にかかる実費負担額

移動支援においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費の

ほか、入場料、利用料等が必要な場合、その実費をご負担いただきます。
(サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。)

＜サービス利用料金＞

下記の料金表によって、サービス利用料金の 1 割の金額(利用者負担)をお支払いいただきます。

区 分	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 (30 分増す ごとの単価)
重度移動 支援区分 ※「重度訪問介護」 または「行動援護」 の対象相当の方	2,141 円	3,243 円	4,589 円	別表、基準単 価表を参照
障害支援 高区分 ※障害支援区分 4・5・6の方	1,833 円	2,777 円	3,932 円	
障害支援 低区分 ※障害支援区分な し・1・2・3の方	1,526 円	2,321 円	3,286 円	

※基本料金に対して早朝（午前 7 時～午前 8 時）、夜間（午後 6 時～午後 9 時）は、約 25%増しとなります。

(5) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

- ① 事業所は、利用料等当月料金の請求書及び請求明細書を翌月 17 日までに利用者に発送します。

当月の利用料等徴収は、利用者の指定した口座より翌月 27 日（金融機関が休日のときは翌営業日）に引き落とします。

- ② 又、引き落とした利用料等前月料金の領収書を当月請求書に同封し発送します。

(6) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、移動支援等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までに事業者申し出て下さい。
- 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、キャンセル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キャンセル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 尼崎市が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ 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

- ① 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。担当のホームヘルパー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。
- ② 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、コーディネーター（サービス提供責任者）等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

サービスは、「移動支援等計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあつては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

(3) 受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」等「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにコーディネーター（サービス提供責任者）等にお知らせください。また、担当コーディネーター（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。

(4) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤飲酒・喫煙及び飲食
- 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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

8 虐待の防止について

利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、下記の対策を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者（苦情受付窓口担当者が兼務）の設置
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) ホームヘルパーに対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果についてホームヘルパーへの周知徹底

9 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、移動支援等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

本事業所では、関係法令及び社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者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。）

10 損害賠償保険への加入

本事業所は、万一の場合に備え損害賠償保険に加入しています。

11 苦情等の受付について

(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

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、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の窓口で受け付けます。

○受付時間 1月1日から1月3日を除く午前9時から午後5時15分

○苦情受付窓口（担当者）〔職名〕 サービス提供責任者

○苦情解決責任者 〔職名〕 ホームヘルプ サービスセンター管理者

(2) 行政機関その他苦情受付機関

北部保健福祉センター	所在地 尼崎市南塚口町2丁目1-1 電話番号 06-4950-0374 FAX 06-6428-5109 受付時間 午前9時から午後5時30分
南部保健福祉センター	所在地 尼崎市竹谷町2丁目183番地 電話番号 06-6415-6246 FAX 06-6430-6803 受付時間 午前9時から午後5時30分
社会福祉法人兵庫県社会福祉協議会 兵庫県福祉サービス運営 適正化委員会	所在地 神戸市中央区坂口通2丁目1番1 兵庫県福祉センター内 電話番号 078-242-6868 FAX 078-271-1709 受付時間 午前10時～午後4時 (FAXや留守番電話による受付は24時間 対応を行っています。)

令和 年 月 日

移動支援事業利用にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項の説明を行いました。

社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会

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、これからサービスを受ける移動支援事業について、事業所から説明を受け了承しました。

利用者住 所

氏 名

利用者代理人または立会人等

住 所

氏 名