

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団 白島荘訪問介護事業所「はくしまヘルパー」
家族代理サービス

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている家族代理サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、家族代理サービスの提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 家族代理サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 行松 英明
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	箕面市白島三丁目5番50号 (連絡先部署名) 企画・指導グループ (電話番号) 072-724-8166 (ファックス番号) 072-724-8165
法人設立年月日	昭和46年3月25日

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	白島荘訪問介護事業所 「はくしまヘルパー」
介護保険指定 事業者番号	大阪府指定 2771400377 (指定事業者番号)
事業所所在地	箕面市白島三丁目5番50号
連絡先 相談担当者名	電話番号 072-724-5511 FAX 072-720-2054 サービス提供責任者 原田・前田・二宮
事業所の通常の 事業の実施地域	箕面市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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家族代理サービスの提供を確保します。
運営の方針	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に配慮し、介護保険等の制度では賅えない生活援助等必要な支援を行います。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 ただし、祝日、お盆時期（8月14日～16日）、12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	午前9時から午後6時

(4) サービス提供可能な時間帯

サービス提供時間	午前9時半から午後5時半
----------	--------------

(5) 事業所の職員体制

管理者	村山 洋
-----	------

3 提供するサービスの内容及び費用について

(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
一般生活支援	買物	必要な物品の買い物
	調理	食事の用意
	掃除	居室の掃除やゴミ出し、整理整頓
	洗濯	衣類等の洗濯を行います。
	その他	見守り、通院付き添い、外出付き添い、衣類の衣替え
特別生活支援	掃除	野外掃除、大掃除（大きな粗大ゴミの廃棄など）
	その他	草抜き、庭（植木）の手入れ、床のワックス掛け、その他重労働等

(2) サポーターの禁止行為

サポーターはサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 身体介護
- ③ 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
- ④ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ⑤ 身体的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）
- ⑥ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、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利用料について

作業内容	20分の利用料
一般生活支援 (調理・見守り等)	800円
特別生活支援 (草抜き・外構の掃除等)	1000円

※派遣に要する費用として、サポーター1人1回につき100円(交通費相当)をいただきます。

※20分未満は20分に切り上げます。

※年末年始(12月31日から1月3日)の派遣には、サポーター1人1回につき200円を加算します。

※サービスの提供に要する水道光熱費及び外出時の交通費、旅行代金、入場料・参加費は別途ご負担いただきます。

4 担当するサポーター等の変更をご希望される場合の相談窓口について

相談担当者氏名	原田 恵
連絡先電話番号	072-724-5511
同ファックス番号	072-720-2054
受付日及び受付時間	営業日の9時から6時まで

※担当するサポーター等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ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。

5 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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(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	荘長 村山 洋
-------------	---------

(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) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) 介護相談員を受入れます。

(6) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)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します。

6 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 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「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>ア 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>イ 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。</p> <p>ウ 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、追加又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。）</p>

7 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

8 緊急時の対応について

- ① 対応方法：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 主治医： _____ 電話番号 _____

③ 家族等：住所
氏名 _____ 電話番号 _____

9 事故発生時の対応方法について

利用者に対する家族代理サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護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。また、利用者に対する家族代理サービス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：箕面市 高齢福祉室 電話 072-727-9505

* 居宅介護支援事業者：事業所名

所在地 _____ 電話番号 _____

担当介護支援専門員氏名、 _____

なお、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	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	福祉事業者賠償責任保険

10 身分証携行義務

サポーター等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

11 心身の状況の把握

家族代理サービス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。

12 サービス提供の記録

- (1) 家族代理サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容を、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) 家族代理サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保存します。
- (3) 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。

1.3 衛生管理等

- (1) サポーター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) 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。

1.4 その他の費用

その他の費用

① キャンセル料	予定日当日の取り消しの場合は、予定利用料の半額をお支払いいただきます。
② サービス提供に当たり必要となるその他費用(利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用)	サービスの提供に要する水道光熱費及び外出時におけるサポーターの交通費、旅行代金、入場料・参加費は別途ご負担いただきます。

1.5 サービス提供に関する相談、苦情について

サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問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)
- ② 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。

① 利用者等への周知徹底

- ・ 施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

② 苦情の受付

利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する

- ・ 苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る
- ・ 苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。

③ 苦情受付の報告

- ・ 苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

④ 苦情解決に向けての話し合い

- ・ 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める

⑤ 苦情解決の記録、報告

- ・ 苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録。
- ・ 苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。
- ・ また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する

⑥ 苦情解決の公表

- ・ サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて箕面市役所へ報告し、広報等に公表する。

(2) 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】 白島荘訪問介護事業所 「はくしまヘルパー」</p>	<p>所在地 箕面市白島三丁目 5-50 電話番号 072-724-5511 FAX 072-720-2054 受付時間 月～金曜 9時15分～18時00分 苦情解決責任者 村山 洋 苦情受付担当者 影山 晃</p>
<p>【市町村の窓口】 箕面市健康福祉部 高齢福祉室</p>	<p>所在地 箕面市萱野5丁目 8-1 電話番号 072-727-9505 FAX 072-727-3539 受付時間 月～金曜 8時45分～17時15分</p>
<p>【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会</p>	<p>所在地 大阪市中央区常盤町 1-3-8 中央大通FNビル内 電話番号 06-6949-5309 (代) 06-6949-5418 (直) FAX 06-6949-5417 受付時間 月～金曜日 9時00分～17時00分</p>
<p>【公共団体の窓口】 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会</p>	<p>所在地 大阪市中央区谷町 7-4-15 大阪府社会福祉会館 2階 電話番号 06-6191-3130 FAX 06-6191-5660 受付時間 月～金曜(祝日除く) 10:00～16:00</p>
<p>【第三者委員】</p>	<p>氏名 橋口 久美子 所属 学識経験者 電話番号 072-751-6818 氏名 南 恵子 所属 白島地区民生委員、児童委員 電話番号 072-721-4891 氏名 西尾 英子 所属 有識者 電話番号 072-723-6507</p>
<p>【府の窓口】 大阪府居宅グループ</p>	<p>所在地 大阪府阪市中央区大手前 3丁目 2番 12号 別館 6階 電話番号 06-6944-7099 受付時間 月～金曜日 9時00分～18時00分</p>

16 サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

この契約内容の変更、契約の解約と自動終了の条件については、次のとおりです。

(1) 契約内容の変更

① 利用料等の変更

ア 事業者は、この契約に定める内容のうち、利用料などの変更（増額又は減額）を行おうとする場合には、重要事項説明書の一部を変更する文書を作成し、利用料などの変更の予定日から1ヶ月以上の期間において、利用者に、その内容を通知するものとします。

イ 利用者が利用料等の変更を承諾する場合には、この契約の一部変更契約を事業者と締結します。

ウ 利用者は利用料等の変更を承諾しない場合には、その旨を事業者に文書で通知することで、この契約を解約することができます。

(2) 契約の解約

② 利用者から行う解約措置

ア 利用者は、契約期間中に、この契約を解約しようとする場合は、事業者に対して契約終了を希望する日の7日前までにその旨を申し出なければなりません。

ただし、利用者に病状の急変、緊急の入院などのやむを得ない事情がある場合には、この契約を解約することができます。

イ 次の場合、利用者は事業者に通知することにより事前申し出の期間を設けることなく、この契約を解約することができます。

(ア) 事業者が正当な理由なしにサービスの提供を行わない場合

(イ) 事業者が守秘義務に反した場合

(ウ) 事業者が利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

(エ) 事業者が破産した場合

(オ) その他事業者がこの契約に定めるサービス提供を正常に行えない状況に陥った場合

③ 事業者から行う解約措置

事業者は、事業規模の縮小、事業所の休廃止等、この契約に基づくサービスの提供が困難になるなどのやむを得ない事情がある場合には、利用者に対して、この契約の解約を予定する日から1ヶ月以上の期間において、利用者に解約理由を示した文書を通知することにより、この契約を解約することができます。

ただし、次の場合には、1ヶ月以上の事前申出の期間なしに、この契約を解約することができます。

ア 利用者がこの契約に定める利用料等の支払いを2ヶ月以上遅延し、文書による利用料等の支払い催告を行ったにもかかわらず、催告の日から14日以内にその支払いがなかった場合。

イ 利用者又はその家族などが事業者や従業員に対して、この契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合。

(3) 契約の自動終了

ア 利用者が介護保険施設に入所した場合

イ 利用者が死亡した場合

17 重要事項説明の年月日

上記内容について、「家族代理サービス」の提供について、利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

事業者	所在地	箕面市白島三丁目5番50号
	法人名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代表者名	理事長 行松 英明
	事業所名	白島荘訪問介護事業所「はくしまヘルパー」
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印