

# 総合事業訪問生活援助 重要事項説明書

姫路市社会福祉協議会

**ヘルパー事業室**

介護保険事業所番号 2874000694

姫路市栗山町 1 5 1 - 2

**TEL 0 7 9 - 2 2 4 - 3 5 2 5**



# 総合事業訪問生活援助 重要事項説明書

(令和6年4月1日 現在)

お客様がご利用されようとする総合事業訪問生活援助について、契約を締結する前に知っておいていただきたい重要事項をご説明いたします。分かりにくいことがあれば、遠慮なくご質問ください。

## 1. 事業者概要について

法人格・名称	社会福祉法人 姫路市社会福祉協議会
所在地	兵庫県姫路市安田三丁目1番地
連絡先	総務課 電話 079-222-4212 FAX 079-222-4256
代表者	理事長 竹田 佑一
設立年月日	昭和26年3月22日 設立
事業内容	ふれあい食事サービス事業、ふれあいネットワーク事業、子育て支援事業、毎日給食サービス事業、居宅介護支援事業、訪問介護事業、第一号訪問事業、通所介護事業、第一号通所介護事業、(介護予防)福祉用具貸与・福祉用具販売事業、障害福祉サービス事業、移動支援事業、その他社会福祉に関する事業

## 2. お客様に総合事業訪問生活援助を提供する事業所について

### (1) 事業所の所在等

事業所名	姫路市社会福祉協議会 ヘルパー事業室
所在地	兵庫県姫路市栗山町151-2 栗山別館5階
連絡先	電話 079-224-3525 FAX 079-287-1323
事業の指定番号	指定番号 2874000694 指定年月 平成29年9月1日
事業開始時期	開始年月 平成29年9月1日
サービスを提供する実施地域	姫路市域内(家島町を除く)

### (2) 事業の目的および運営の方針

事業の目的	要支援状態又は姫路市介護予防・日常生活支援総合事業の基本チェックリストによる対象者(以下「事業対象者」といいます。)であるお客様が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができることを目的とし、総合事業訪問生活援助を提供します。
事業の方針	(1) お客様の意思および人格を尊重し、虐待を防止して権

	<p>利擁護に取り組み、常にお客様の立場に立ったサービスを提供します。</p> <p>(2) 事業の運営に当たっては、地域との結びつきを重視し、市や地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、他の居宅サービス事業者、医療・保健・福祉サービスを提供する機関等との連携に努めます。</p> <p>(3) 介護保険法その他関係法令及び当該契約の定めを遵守します。</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. 事業所の従業者について

事業所の管理者	介護サービス課 係長 涌水 美枝
---------	------------------

職 種	員 数	業 務 内 容
サービス提供責任者	1名以上	利用申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、必要に応じて総合事業訪問生活援助計画等の作成を行います。
訪問介護員	3名以上	家事を行うことが困難なお客様に対して、調理、洗濯、掃除、買い物等、日常生活に必要な生活援助を行います。

### 4. 営業日・営業時間について

営 業 日	月曜日から金曜日まで (祝日、国民の休日及び12月29日から1月3日までを除く)
営業時間	午前8時35分から午後5時20分
サービス提供日	日曜日から土曜日まで (12月29日から1月3日までを除く)
サービス提供時間	午前7時から午後10時

### 5. 提供するサービスの内容について

総合事業訪問生活援助の内容は、調理、洗濯、掃除、買い物、その他日常生活に必要な生活援助を行ないます。

注1. 月のサービス利用日や時間については、お客様の状態の変化、介護予防サービス・支援計画に位置づけられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

注2. お客様の状態の変化等により、サービス提供量が大幅に上回る場合には、地域包括支援センター等と調整の上、介護予防サービス・支援計画の変更又は要支援認定の変更申請、要介護認定申請の援助等必要な支援を行います。

## 6. サービス利用料金について

(1) 総合事業訪問生活援助サービスの主な利用料金  
(利用者負担割合が1割の場合)

利用時間	サービス利用料金	お客様負担金
20分以上	1, 868円	187円
45分以上	2, 297円	230円

(2) 総合事業訪問生活援助サービスの主な利用料金  
(利用者負担割合が2割の場合)

利用時間	サービス利用料金	お客様負担金
20分以上	1, 868円	374円
45分以上	2, 297円	460円

(3) 総合事業訪問生活援助サービスの主な利用料金  
(利用者負担割合が3割の場合)

利用時間	サービス利用料金	お客様負担金
20分以上	1, 868円	561円
45分以上	2, 297円	690円

注1. 介護保険が適用される場合、お客様のご負担は、介護保険負担割合証に記載されている利用者負担の割合となります。介護保険適用外部分については、全額お客様のご負担となります。

注2. お客様負担金は、関係法令に基づいて定められるため、契約期間中に関係法令が改定された場合には、改定後の金額を適用するものとします。また、介護保険適用外部分の変更については、お客様に文書でご連絡いたします。

注3. お客様がまだ要支援認定を受けておられず、「暫定介護予防サービス・支援計画」に基づくサービスを利用された後、認定が「非該当」となった場合は、サービス利用料金の全額がお客様のご負担となります。

(4) その他の費用について

交 通 費	<p>姫路市域内のお客様は、利用料金に含まれており、いただきません。ただし、お客様の居宅が通常の事業実施地域外に在るときは、お客様に次の料金をご負担いただきます。</p> <p>(1) 公共交通機関を利用する場合 実費</p> <p>(2) 自動車を利用する場合 1kmにつき10円のガソリン代</p>
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

キャンセル料	お客様の都合でサービスを中止する場合には、次のキャンセル料をいただきます。ただし、入院等、緊急やむを得ない事情が有る場合を除きます。 キャンセル申込みが ・サービス利用の前日午後5時20分まで：無料 ・上記以降およびサービス当日：お客様負担金の全額
複写物の交付	1枚につき10円（その都度お支払い下さい）

## 7. 料金の支払い時期と支払い方法について

利用料、その他の費用の請求	①お客様負担が有る場合に、利用の月ごとにその合計金額を請求いたします。 ②請求書は利用明細を添えて、利用のあった月の翌月20日までにお客様宛に郵送いたします。
利用料、その他の費用の支払い	原則、お客様指定口座からの自動振替となります。 お客様指定口座からの自動振替の場合は利用のあった月の翌月27日、もしくは27日が金融機関の休日にあたる場合は直後の平日に自動振替いたします。 支払いを確認後、領収書を送付いたしますので、必ず保管をお願いいたします。 なお、特別な事情がある場合のみ郵便振込も可能です。 その場合、振込手数料の一部はお客様負担（令和4年1月の改訂以降）となる場合があります。

## 8. サービス提供の手順について

- ①総合事業訪問生活援助サービスの利用申込
- ②重要事項の説明、契約締結、サービス利用案内
- ③サービス利用希望日時・内容の確認
- ④介護予防サービス・支援計画に基づく総合事業訪問生活援助計画又は総合事業訪問生活援助サービスシートの作成、訪問ヘルパーのコーディネート
- ⑤総合事業訪問生活援助計画又は総合事業訪問生活援助サービスシートの説明と同意
- ⑥総合事業訪問生活援助計画又は総合事業訪問生活援助サービスシートに基づくサービス提供（定期的に総合事業訪問生活援助計画の見直し）
- ⑦利用料金の請求
- ⑧指定口座から利用料金の引落とし
- ⑨領収書の発行

## 9. 担当者の変更について

担当コーディネーターの変更をご希望される場合は、苦情受付担当者まで、担当ヘルパーの変更をご希望される場合は、相談担当者までご連絡下

さい。お客様のご希望を尊重して調整させていただきますが、事業所の人員配置などにより、ご希望に添えない場合もあることをご了承下さい。

なお、事業所では担当ヘルパーの指名は行っておりません。

## 10. 担当者の禁止行為について

担当者は、サービス提供契約以外の営利行為、宗教勧誘、金品の授受や賃借、私的訪問や私的契約、保証人になる等の行為は一切行いません。

## 11. 事業者の責務について

### (1) 総合事業訪問生活援助計画等について

お客様の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、お客様の介護予防サービス・支援計画に沿って、「総合事業訪問生活援助計画」を作成し、その計画をお客様に説明し同意を得たうえで交付し、その計画に基づいてサービスを提供します。総合事業訪問生活援助計画を作成しない場合は、総合事業訪問生活援助サービスシートに基づいてサービス提供します。また、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに目標達成の状況等を把握し、必要に応じて総合事業訪問生活援助計画の変更を行います。

### (2) サービス提供内容の記録について

お客様に提供したサービス提供の記録は5年間保管します。記録については、お客様とお客様の後見人（必要に応じてお客様のご家族を含む）に限り、閲覧および写しの交付が可能です。

### (3) 秘密保持と個人情報の保護について（守秘義務）

事業者および従業員がサービスを提供する際に、お客様やご家族に関して知り得た情報については、契約期間中はもとより契約終了後も正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、円滑かつ一体的なサービスを提供するために、サービス担当者会議等で、お客様もしくはご家族の最小限の情報を使用する必要があります。この場合には、あらかじめお客様もしくはご家族に説明し、同意を得た上で使用します。

同意を得た場合は、同意書に署名・捺印をいただきます。なお、情報使用にご同意いただけない場合は、サービス調整が出来ず一体的なサービスが提供できない場合もございます。

ただし、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（いわゆる「高齢者虐待防止法」）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとしします。

### (4) 身分証明書の携行について

お客様に総合事業訪問生活援助を提供する事業者の従業員は、身分証明書を携行し、初回訪問時およびお客様やご家族から求められた際は、いつでも提示します。

### (5) 賠償責任について

①事業者は、サービスの提供にあたり、お客様やご家族の生命・身体・

財産に損害が発生した場合は、速やかにお客様やご家族に対して損害を賠償します。ただし、事業者に過失がなかった場合はこの限りではありません。

②事業者はあいおいニッセイ同和損害保険株式会社の「損害賠償保険」に加入しています。詳細内容について、お知りになりたい場合は事業者までご連絡下さい。

#### (6) 虐待防止のための措置について

ア 事業者は利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、次の措置を講ずるものとします。

- ・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的（年1回以上）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を図ります。
- ・虐待防止・身体拘束適正化のための指針を整備します。
- ・虐待を防止するための従業者に対する研修（年1回以上）を実施します。
- ・虐待の防止に関する責任者、担当者を設置します。
- ・成年後見制度の利用を促進します。
- ・利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備します。
- ・その他虐待防止のために必要な措置を講じます。

イ 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者・障害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します。

## 12. ハラスメント行為等の禁止について

ハラスメント行為等を防止し、円滑なサービス提供を行うため、契約書第6条第1項第2号の遵守をお願いいたします。お守りいただけず、円滑なサービス提供に支障が生じる場合は契約を解除することがあります。なお、同号ウ～カの例を下記に例示しますのでご確認下さい。

### (1) 身体的暴力（身体的な力を使い危害を及ぼす行為）

※職員が回避したため危害を免れたケースを含みます

- 例：・コップを投げる
- ・蹴る
  - ・手を払いのける
  - ・たたく
  - ・手をひっかく
  - ・つねる
  - ・首を絞める
  - ・唾を吐く
  - ・服を引きちぎる



(2) 精神的暴力（個人の尊厳や人格を否定する言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）

例：・大声を発する

- ・サービスの状況を必要以上にのぞき見する
- ・怒鳴る
- ・気に入っている職員以外に批判的な言動をする
- ・威圧的な態度で苦情を言い続ける
- ・刃物を胸元からちらつかせる
- ・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- ・利用者の配偶者が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する
- ・家族が利用者の発言を鵜呑みにし理不尽な要求をする
- ・訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがされていない」として謝罪して正座をするよう強く求める
- ・「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要し断ると苦情を言う
- ・利用料金の支払いを求めたところ手渡しせずにお金を床に並べてそれを拾って受け取るよう求める
- ・利用料金を多数回滞納しながら「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
- ・特定の訪問介護員にいやがらせをする

(3) セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

例：・必要もなく手や腕をさわる

- ・抱きしめる
- ・裸の写真を見せる
- ・業務中あからさまに性的な話をする
- ・卑猥な言動を繰り返す
- ・サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる
- ・業務中の職員の衣服に手を入れる

(4) 不適切なサービス要求（保険給付として不適切と考えられるサービス提供を求める行為）

「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の便利に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・自家用車の洗車、清掃等

「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じない

と判断される行為

- ・草むしり
- ・花木の水やり
- ・犬の散歩等ペットの世話等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・植木の剪定等の園芸
- ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

※保険給付の範囲外のサービス利用を希望する場合は、居宅介護支援事業所又は市に連絡した上で、希望内容に応じて生活支援サービスや住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

### 13. 緊急時の対応

サービス提供中にお客様に緊急の事態が発生した場合、速やかにお客様の主治医及びご家族等に連絡を行います。主治医への連絡等が困難な場合は、医療機関への緊急搬送等必要な措置を講じます。

### 14. 相談・苦情窓口について

事業者が提供するサービスについて、ご相談や苦情などがございましたら、事業所の窓口まで遠慮なくお申し出ください。

サービスの相談や苦情の窓口

ヘルパー事業室 相談・苦情受付窓口	姫路市栗山町151-2 栗山別館5階
	電話番号 079-224-3525
	FAX 079-287-1323
	受付時間 午前8時35分～午後5時20分
	苦情受付担当者 井上 あゆみ
	苦情解決責任者 瀬崎 智紀
相談担当者 担当コーディネーター	

事業所窓口以外でも、ご相談や苦情などについては下記の窓口でも受付けています。

第三者委員 黒津 美智子	電話番号 079-245-2997
	受付時間 午前9時～午後5時

姫路市地域包括支援課	姫路市安田3丁目1番地 姫路市総合福祉会館内 電話番号 079-221-2451 FAX 079-220-5890
兵庫県高齢政策課	神戸市中央区下山手通5丁目10番1号 電話番号 078-362-3189 FAX 078-362-9470
兵庫県国民健康保険団体連合会	神戸市中央区三宮町1-9-1-1801 電話番号 078-332-5617

### 15. 重要事項を説明した年月日

説明場所	<input type="checkbox"/> お客様のご自宅
	<input type="checkbox"/> 事業所 姫路市栗山町151-2 <input type="checkbox"/> 上記以外の場所
説明年月日	令和 年 月 日 午前・午後 時 分から午前・午後 時 分まで

総合事業訪問生活援助サービスの提供開始にあたり、お客様に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者 所在地 姫路市安田三丁目1番地  
名称 社会福祉法人姫路市社会福祉協議会  
代表者職・氏名 理事長 竹田 佑一 印

説明者 (担当コーディネーター)  
所属 姫路市社会福祉協議会ヘルパー事業室  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

令和 年 月 日

私は、本書面により事業者から重要な事項の説明を受け、同意しました。

お客様 住所  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

代理人（署名代行者）

住所  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

お客様との続柄

立会人 住所  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

お客様との続柄



姫路市社会福祉協議会

**ヘルパー事業室**

介護保険事業所番号 2874000694

姫路市栗山町 1 5 1 - 2

**TEL 0 7 9 - 2 2 4 - 3 5 2 5**