

訪問介護・訪問介護相当サービス、生活支援型訪問サービス 重要事項説明書

＜令和7年11月1日現在＞

1 法人（事業者）の概要

名称・法人種別	一般財団法人 宇治市福祉サービス公社
代表者名	栢木 利和
所在地・連絡先	(所在地) 京都府宇治市宇治琵琶1-3 (電話) 0774-28-3150 (FAX) 0774-28-3190
法人設立年月日	平成9年3月25日

2 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

事業所名	一般財団法人宇治市福祉サービス公社 ホームヘルプセンターぽっぽ（以下、センターという。）
所在地・連絡先	(所在地) 京都府宇治市広野町大開72-1 (電話) 0774-48-4833 (FAX) 0774-48-4352 (E-mail) hirono-help@poppo.or.jp
指定年月日／事業所番号	平成16年4月1日／京都府2671200240号

(2) 事業の目的および運営の方針

事業の目的	センターが行う指定訪問介護、指定訪問介護相当サービス及び指定生活支援型訪問サービスの事業（以下、「訪問介護等事業」という。）が、要介護状態もしくは要支援状態にある高齢者または事業対象者に対し、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、利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

運営の方針	<ol style="list-style-type: none"> 1 センターは、事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。 2 指定訪問介護サービス事業所の従業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ可能な限りその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訪問介護計画を作成し、計画に沿って、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。 3 指定訪問介護相当サービス事業所の従業者は、利用者が可能な限りその居宅において、心身機能の維持若しくは改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう訪問介護相当サービス個別計画を作成し、計画に沿って、自立生活支援のための見守りの援助の入浴、排泄、食事の介護及び共同での生活援助等の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。 4 指定生活支援型訪問サービス事業所の従業者は、利用者の状態を踏まえながら、生活支援型訪問サービス個別計画を作成し、計画に沿って、日常生活に必
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>要な調理、洗濯、掃除等の家事について、利用者が可能な限りその居宅において共同での生活援助の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。</p> <p>5 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター及びその他の居宅サービス事業者、介護予防サービス事業者並びに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綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。</p> <p>6 センターは、介護保険法その他法令、「介護保険法に基づく指定居宅サービスの事業の人員等の基準等に関する条例」（平成24年京都府条例第27号）、「介護保険法に基づく指定介護予防サービスの事業の人員等の基準等に関する条例」（平成24年京都府条例第28号）、「宇治市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱」「宇治市指定訪問介護相当サービス及び指定通所介護相当サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める要綱」「宇治市指定生活支援型訪問サービス及び指定短時間型通所サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める要綱」等に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(3) 事業所の職員体制（訪問介護、訪問介護相当サービス、生活支援型訪問サービス）

管理者の氏名	(職名) センター長 (氏名) 瀬戸口 七恵
--------	------------------------

従業者の職種	人数 (人)	区 分				職務の 内容等
		常勤(人)		非常勤(人)		
		専従	兼務	専従	兼務	
管理者	1	0	1	0	0	管理者は、センターの従業者の管理及び事業の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者 (訪問事業責任者) 訪問介護員 兼生活支援員	6	0	3	0	3	サービス提供責任者（訪問事業責任者）は、センターに対する指定訪問介護、指定訪問介護相当サービス、指定生活支援型訪問サービスの利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画・介護予防訪問介護計画又訪問介護相当サービス個別計画・若しくは生活支援型訪問サービス個別計画（計画書）の作成等を行います。
訪問介護員 (介護職員初任者研修修了者・介護福祉士)	37	0	3	0	34	<p>1 計画書に基づき、日常生活を営むのに必要な訪問介護等事業を提供します。</p> <p>2 サービス提供責任者（訪問事業責任者）が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の向上を図ると共に、適切な介護技術をもって訪問介護等事業を提供します。</p>

						<p>3 訪問介護等事業提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者(訪問事業責任者)に報告を行います。</p> <p>4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。</p>
生活支援員	37	0	3	0	34	<p>1 計画書に基づき、日常生活を営むのに必要な生活支援型訪問サービスを提供します。</p> <p>2 訪問事業責任者が行う研修、技術指導等を受けることで生活援助技術の向上を図ると共に、適切な生活援助技術をもってサービス提供します。</p> <p>3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、訪問事業責任者に報告を行います。</p> <p>訪問事業責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。</p>

(4) 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	通常の事業の実施地域は、宇治市伊勢田町、宇治の一部（乙方・又振・山田・東内・紅斉・山本は除く）、大久保町、小倉町、折居台、白川、神明、寺山台、天神台、南陵町、羽拍子町、開町、広野町、琵琶台、槇島町（大島、槇尾山・槇永山は除く）、安田町とします。その他宇治市内については相談に応じます。
------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(5) 営業日・営業時間等

- 1 営業日 訪問介護は1月1日から12月31日までとします。
ただし、指定訪問介護相当サービス及び生活支援型訪問サービスについては、月曜日から金曜日までを営業日とし、土・日曜日は休業日とします。また12月29日から1月3日までの年末年始を特別休業日とします。
- 2 サービス提供時間 午前7時から午後11時までとします。ただし指定訪問介護相当サービス及び指定生活支援型訪問サービスは8時30分から17時00分までとします。
- 3 営業時間（受付時間） 午前8時30分から17時00分までとします。

3 訪問介護等事業の内容（平成12年3月17老計第10号）

(1) サービス準備・記録等（①から④までの行為だけではサービスは成立しません）

- ① 健康チェック（利用者の安否確認・顔色・発汗・体温等の健康状態のチェック）
- ② 環境整備（換気、室温・日あたりの調整、ベッドまわりの簡単な整理等）
- ③ 相談援助、情報収集・提供
- ④ サービス提供後の記録等

(2) サービス行為の区分

区分	種類	内容・手順等
1 身体介護	起床・就寝介助	更衣・保清等、起床・就寝の介助を行います。
	排泄介助	トイレへの誘導、ポータブルトイレの移動、おむつの交換等を行います。
	食事介助	食事の介助、特段の配慮をもって行う調理を行います。
	体位交換	体位の変換を行います。
	移動・移乗介助	車椅子へ乗り移る動作の介助をすることやその移動の支援を行います。
	通院等の外出介助	通院や買い物同行等の外出介助を行います。通院等で準備（身体介護）が必要な場合も業務と見なします。 ※通院は、やむを得ない理由により、ケアプランに記載がある場合に限る
	入浴・清拭介助	部分浴、全身浴または入浴が困難な方は身体を拭く（清拭）等を行います。その他、洗面・身体整容等。
	服薬介助	飲み忘れの確認や、配剤された薬を飲むことができるよう援助します。
	更衣介助	更衣に関する介助を行います。
2 生活援助	自立生活支援のための見守りの援助	重度化予防のための転倒予防や見守りの支援等のために日常生活動作及び日常生活関連動作、生活の質向上の観点から安全を確保しつつ、常時介助できる状態で利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りをしながら掃除・洗濯・調理等を行います。
	調理	利用者の食事の用意、配膳、片付け等を支援します。（ご家族分の調理は行いません。）
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を支援します。（ご家族分の洗濯は行いません。）
	掃除	利用者の居室、トイレ等の清掃を支援します。（ご家族との共有部分や居室、庭等の掃除や、大掃除などは行いません。）
	買い物・薬の受け取り	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。（原則として預貯金の引出、預入は行いません。）医師の指示のもとで発行された処方箋に基づく、薬の受け取りを行います。
その他	生活に必要な援助を行います。例：短時間の身体介護、ベッドメイク、衣類の整理等	

※ ケアプランに基づいてサービスを提供します。

※ 生活援助は、本人不在の場合、サービス提供は行いません。

※ 調理・洗濯・掃除・買い物等で利用者と訪問介護員が同行する場合は身体介護となります。

※ 生活支援型訪問サービスは生活援助のみの区分での提供となります。

■訪問介護計画・訪問介護相当サービス個別計画・生活支援型訪問サービス個別計画の作成及び評価等
居宅サービス計画（介護予防サービス・支援計画）に基づき、利用者の状況等のアセスメント（課題整理）を行い、援助の目標に応じてサービス内容を定めた計画書を作成します。また、目標の達成状況等を評価し、その結果を書面（サービス報告書）に記載して利用者に説明のうえ交付します。

4 費用

介護保険及び介護予防・日常生活支援総合事業（保険・事業等）の適用がある場合は、原則として料金表の利用者負担額欄の1割又は2割・3割（宇治市が交付する介護保険負担割合証）が利用者の負担額となります。なお、保険・事業等適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者に直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者は1か月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。領収書は、利用者の郵便貯金通帳への記帳で代えさせていただき、原則として発行しません。但し、特に申出があれば発行します。

【料金表】

■訪問介護相当サービス費 基本報酬（地域区分 10.42円） 事業対象者・要支援1・2

サービス内容	基本報酬 単位※1 (1か月当り)	10割※1 (1か月当り)	利用者の負担額※2 (1ヶ月当り)		
			□1割	□2割	□3割
(Ⅰ) 週1回程度の訪問	1,176単位	12,253円	1,226円/月	2,450円/月	3,676円/月
(Ⅱ) 週2回程度の訪問	2,349単位	24,476円	2,448円/月	4,896円/月	7,343円/月
(Ⅲ) (Ⅱ)を超える訪問	3,727単位	38,835円	3,884円/月	7,767円/月	11,651円/月

■訪問介護費（通常時間帯の場合） 基本報酬（地域区分 10.42円）

サービス内容		基本報酬単位 (1回当り)	10割※1	利用者の負担額※2		
				□1割	□2割	□3割
身体介護	20分未満	163単位	1,698円	170円/回	340円/回	510円/回
	20分以上 30分未満	244単位	2,542円	254円/回	509円/回	763円/回
	30分以上 1時間未満	387単位	4,032円	403円/回	806円/回	1,210円/回
	1時間以上	567単位 +82単位～ (1時間から計算して30分毎に82単位を加算)	5,908円～ (+854円～)	591円～/回 (+86円～)	1,182円～/ 回 (+171円～)	1,773円～/ 回 (+257円～)
生活援助	20分以上 45分未満	183単位	1,906円	190円/回	382円/回	572円/回
	45分以上	220単位	2,292円	229円/回	459円/回	688円/回

■生活支援型訪問サービス費 基本報酬（地域区分 10.00円）

サービス内容	基本報酬単位 (1回当り)	10割※1 (1回当り)	利用者の負担額※2 (1回当り)		
			□1割	□2割	□3割
(イ) 週1回の訪問	232単位	2,760円	276円/回	552円/回	828円/回
(ハ) 初回加算 (初回の月のみ)	200単位	2,000円	200円/回	400円/回	600円/回
介護職員処遇改善加算Ⅰ	57単位	570円	57円/回	114円/回	171円/回

※1 宇治市の場合（生活支援型訪問サービス以外）合計単位に 地域区分 10.42円を乗じます。

※2 利用者の負担額は利用料から介護保険適用した1割・2割分又は3割分をご負担いただきます。

■加算項目（訪問介護のみ）

夜間（午後6時から午後10時）・ 早朝（午前7時から午前8時）	上記の額に1回につき25%加算します。
深夜（午後10時から午後11時）の加算	上記の額に1回につき50%加算します。

加算項目	サービス 単位	10割負 担	利用者負担 額 1割又は2割	内 容
初回加算 （共通）	200単位	2,084 円	1割 209円 2割 417円 3割 626円	新規に訪問介護計画を作成し、サービス提供責任者がサービスを提供した場合、もしくは他の訪問介護員に同行した場合に加算 又、利用者が過去2か月間に提供受けていない場合
特定事業所加算Ⅱ （訪問介護のみ）	合計単位数+10.0 %		1割分・2割 分・3割分	下記の条件を達成する場合に加算 ①個別の訪問介護員等に対して、研修計画を策定し、当該計画に従い実施する場合 ②訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的に行う場合 ③サービス提供責任者と訪問介護員との間の情報伝達及び報告体制を整備する場合 ④緊急時等における対応方法を利用者に明示している場合 ⑤訪問介護員に対して定期健康診断を受診させている場合 ⑥すべてのサービス提供責任者が3年以上の介護業務の実務経験を有する介護福祉士である場合
介護職員等処遇改善加算Ⅰ（共通）	合計単位数+24.5 %		1割分・2割 分又3割分	厚生労働大臣の定める基準に従い、所定の割合に応じて加算
緊急時訪問介護加算 （訪問介護のみ）	100単位	1,042 円	1割 105円 2割 209円 3割 313円	利用者又はその家族等からの要請に基づき、サービス提供責任者が、介護支援専門員と連携し、介護支援専門員が必要と認めた場合に、訪問介護員等が居宅サービス計画において計画的に訪問することになっていない訪問介護を緊急に行った場合
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算（共通）	+5/100単位		1割分・2割 分・3割	厚生労働省が定める地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、訪問介護等を行った場合は、1回につき所定単位数の100分の5に相当する単位数を所定単位数に加算
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の1% 減算		1割分・2割 分・3割分	高齢者虐待防止に資する指針を整備し、防止に関する委員会の開催や担当者を配置し、定期的に研修等を行っている場合には減算しません。
業務継続計画未策定減算	所定単位数の1% 減算		1割分・2割 分・3割分	感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備及び非常災害に関する具体的計画の策定を行っている場合には減算しません。

※ 上記料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、利用者の計画書に

定められたサービスにかかる標準的な時間を基準とします。

- ※ 介護保険での給付の範囲を超えたサービス利用の利用料金は、全額が利用者様の自己負担となりますのでご相談ください。
- ※ ケアプランに基づき、利用者の身体的理由や暴力行為等の事情があり、かつ、利用者又はそのご家族等の同意を得て、訪問介護員が2人で訪問する場合は、2人分の料金となります。

■交通費

通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

通常の実施地域以外（宇治市は除く）でサービス提供する際の交通費は実費を徴収します。また、公共交通機関を使用した際は、その運賃を、交通用具等を使用した場合は、通常の実施地域を越えた時点から1kmにつき10円を請求させていただきます。

■複写物の交付

サービス実施記録等の複写（コピー）を希望する場合の費用は1枚につき10円とします。

■キャンセル料（訪問介護相当サービスを除く）

利用者の都合によりサービスを中止する場合は、次のキャンセル料をいただきます。ただし、利用者の病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。また、訪問介護相当サービスの利用は、定額制のためキャンセル料は不要とします。

利用日の前日17時までに連絡があった場合	無 料
利用日の当日に連絡があった場合、または申出がなく訪問した場合	500円

■利用料等のお支払方法

毎月20日に前月分を郵便自動払込にてお支払い下さい。お支払いに係る請求書は、利用明細を添えて利用翌月の15日頃までに指定の宛先に郵送します。

※利用料、利用者負担額及びその他の費用について、正当な理由がないにも関わらず支払期日から3か月以上遅延し、さらに支払の督促から20日以内にお支払がない場合には、サービス提供の契約を解除したうえで、未払い分をお支払いいただくことがあります。

■償還払いについて

利用者がまだ要介護・要支援・事業対象者の認定を受けていない場合には、利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護・要支援または事業対象者の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請をするために必要な「サービス提供証明書」を交付します。また、介護保険からの給付額に変更があった場合、変更後の額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

6 訪問介護等事業の中止、変更等

訪問介護等事業の利用を中止・変更のご連絡は利用日前日の17時までにお願いいたします。なお訪問介護等事業の変更または追加内容によっては、担当の介護支援専門員との調整が必要な場合もあります。

7 サービス利用に関する留意事項

<p>サービス提供を行う訪問介護員等</p>	<p>サービス提供時に担当の訪問介護員又は生活支援員（訪問介護員）を決定します。サービスの提供に当っては、複数の訪問介護員等が交代でサービスを提供することがあります。</p>
<p>定められた業務以外の禁止</p>	<p>利用者は「3 サービスの内容」で定められたサービス以外の業務を依頼することはできません。</p> <p>◇保険給付として不適切な事例への対応について</p> <p>(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。</p> <p>① 「直接本人の援助」に該当しない行為</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが相当であると判断される行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 </div> <p>② 「日常生活の援助」に該当しない行為</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 草むしり ・ 花木の水やり ・ 犬の散歩等ペットの世話 等 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>日常的に行われる家事の範囲を超える行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 </div> <p>(2) 保険給付や事業の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は地域包括支援センターに連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの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う場合があります。</p>
<p>サービスの実施に関する指示・命令</p>	<p>サービスの実施に必要な指示・命令はすべて事業者が行います。ただし事業者はサービスの実施にあたっては利用者の事情、意向に十分配慮するものとします。</p>
<p>備品等の使用</p>	<p>サービスの実施に必要な備品等（水道、ガス、電気を含む）は無償で使用させていただきます。利用者に関する情報を訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。</p>
<p>サービス内容の変更</p>	<p>サービスご利用の当日に、利用者の体調等の理由で、予定していたサービスが実施できない場合は、サービス内容の変更を行います。また、事業所の都合（担当ヘルパーの体調不良やヘルパー研修等）により時間や日程を変更する場合は、利用者と相談のうえ行います。</p>

訪問介護員等の禁止事項	<p>訪問介護員等は、契約に対する訪問介護等事業の提供に当って、以下に該当する行為は行いません。</p> <p>①医療行為または医療補助行為 ②利用者やご家族の金銭、通帳、証書、書類等の預かり ③利用者やご家族からの金銭、物品、飲食の授受 ④利用者のご家族に対するサービスの提供およびご家族が行うことが適当であると判断される行為、または日常生活の援助に該当しない行為 ⑤利用者の居宅での飲酒及び喫煙、飲食 ⑥身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者または第三者の生命や身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除く） ⑦利用者やご家族に対する宗教行為、政治活動、営利活動、その他迷惑行為 ⑧利用者、ご家族と従業員の間で私的にSNS（ソーシャルネットワークサービス）の電子媒体を介した登録（友達登録）及び個別的なメール（LINE、Facebook、Twitter等）のやりとりをする行為 ⑨利用者、ご家族と従業員の間で私的な関係により連絡や訪問する行為</p>
サービス実施記録の確認	サービス終了前に、利用者から当日のサービス内容を記載した記録を確認のサインまたは押印を頂きます。
介護保険証の提示等	サービス利用の際には、介護保険被保険者証及び介護保険負担割合証を提示してください。介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護・要支援認定・事業対象者の有無及び要介護認定等の有効期間）及び被保険者の住所や介護保険負担割合証に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせ下さい。
ペットの管理について	上記に示す通り、ペット（犬や猫など）の管理については利用者の方で責任をもってゲージや別部屋に入れていただくか、つなぐなど介助に支障を来さないようにご協力をお願いします。
サービス提供時の撮影等について	サービス提供時の従業員の言動、行為について、事業者の同意を得ずに録音や撮影を控えていただきますようお願いいたします。また、それらを外部に流出しないようお願いいたします。

8 事故発生時等における対応方法

訪問中に利用者の急変や事故等が発生した場合には、利用者の主治医や医療機関等に連絡するとともに、医師の指示に従い適切な対応にあたります。併せて訪問介護員等が管理者・サービス提供責任者に報告するとともに、緊急連絡先（ご家族等）、利用者の家族、担当の居宅介護支援事業者・地域包括支援センター等へ連絡を行い、必要に応じて消防署、警察への協力依頼をし、状況に応じて保険者及び京都府に報告します。

なお、センターの責任において事故が発生したときはその損害を賠償します。

9 緊急時等における対応方法

■訪問時間外の対応方法（緊急等対応）

利用者又はその家族等から緊急時の要請に対応するため、下記の対応時間内において受付を行います。なお、依頼を受けた時間、対応内容、提供時間帯を記録し、利用者の担当介護支援専門員に連絡を行い、必要に応じて緊急時訪問介護対応を行います。緊急時連絡先は以下の通りです。

■緊急時連絡先

宇治市福祉サービス公社ホームヘルプセンターぽっぽ

(広野地域福祉センター内) (0774) 48-4833

■対応時間

電話は8:30~17:00の時間内で対応可能です。日曜~土曜日(年末年始・祝日含む)

10 災害時等によるサービスの変更・中止について

天候不順(降雪・台風等)または災害、感染症等によりサービスの実施、継続が困難な場合は訪問を中止、または変更させていただくことがあります。

その場合は、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関係機関とも連携を図るなどの措置を講じます。

11 利用者の人権の擁護及び虐待防止等研修体制について(虐待の防止のための措置)

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	瀬戸口七恵
-------------	-------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) 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。

12 個人情報の保護及び秘密の保持について

- (1) 秘密保持について

- 事業者は、個人情報保護規程に基づき、利用者にサービスを提供する際に知ることのできた利用者及びそのご家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者にもらしません。
- 事業者は、利用者及びそのご家族の同意を得て、サービス担当者会議やその他必要最低限の範囲内で、利用者およびそのご家族の個人情報を用いる事ができるものとします。また、非常災害等(地震・風水害、建物被害等・新型コロナウイルス感染症等)において、業務の継続・維持を図るため、従業員に在宅での勤務を命じた場合等、事業者の規程に基づき、個人情報を用いる事ができるものとします。
- 事業者は、従業員その他事業に携わっていたものが在職中に知り得た利用者及びそのご家族に関する秘密を、退職後も第三者に漏らさないよう、必要な措置をとります。

- (2) 個人情報の取扱いについて

- 事業者が利用者から収集した個人情報の開示の申出がある場合は、事業者の個人情報保護規定に基づき対応します。ご希望の場合には、個人情報保護相談窓口までお問合せ下さい。

13 サービスの終了

<p>①利用者の解約権 (利用者のご都合でサービスを終了する場合)</p>	<p>●利用者は、事業者に対して7日以上の予告期間において文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。</p> <p>●利用者は、契約当事者に次の1)から4)の事情があった場合には、文書で連絡をすることにより、直ちに契約を終了することができます。</p> <p>1) 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合</p> <p>2) 事業者が守秘義務に反した場合</p> <p>3) 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</p> <p>4) 事業者が倒産した場合</p>
<p>②事業者の解約権 (事業者の都合でサービスを終了する場合)</p>	<p>●事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対し1ヶ月以上の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、以下の1)～2)の例の場合、この契約を解約することができます。</p> <p>1) 3ヶ月にわたってサービスの提供がない場合(入院もしくは病気、一時的な転居)</p> <p>2) 利用者が利用料の支払いを3ヶ月以上滞納し、その後、契約当事者が利用料を支払うよう催告したにもかかわらず、利用者が20日以内に支払をしない場合</p> <p>●事業者は、利用者又はその家族が事業者や従業員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどのカスタマーハラスメントを行った場合には、文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。</p>
<p>契約の終了 6)～8)は自動終了します。</p>	<p>1) 利用者から契約を更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合(契約書第2条第2項(契約期間))</p> <p>2) 利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合(契約書第8条第1項(利用者の解約権))</p> <p>3) 利用者から解約の意思表示がなされた場合(契約書第6条第2項(利用料等の変更)又は第8条第2項(利用者の解約権))</p> <p>4) 事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合(契約書第9条第1項(事業者の解約権))</p> <p>5) 事業者から解約の意思表示がなされた場合(契約書第7条第3項(利用料の滞納)又は第9条第2項(事業者の解約権))</p> <p>6) 利用者が介護保険施設へ入所した場合</p> <p>7) 利用者の要介護状態区分及び要支援・事業対象区分が非該当(自立)となった場合</p> <p>8) 利用者が死亡した場合</p>

14 苦情対応手順

相談・苦情対応手順	① 苦情・要望の申し出がし易いよう、契約時において利用者の権利として苦情申し立てができる旨の説明と、苦情対応窓口及び第三者窓口についての説明を行います。
	② 苦情を受け付けた従業員は、その内容をしっかりと傾聴し、申し出の内容についてできるだけ具体的に聴き取りを行います。そしてその内容を所定の苦情報告書に記載し、管理者に報告します。
	③ 苦情内容によっては申し出を受けた担当職員、管理者に対して事実関係の確認を行い、利用者への再度の聴き取り等を経て誠実に対応をし、今後の対応や改善方法を検討いたします。
	④ 事実確認を踏まえて、申し出のあった利用者に対して、今後の対応をご説明し、その説明、対応に納得いただければ終結とします。しかし、その対応に納得いただけない場合には改善方法を再検討する等、時間をかけて誠実に対応にあたります。

15 サービス内容に関する苦情等相談窓口

当事業所 相談窓口	窓口責任者 瀬戸口 七恵 受付時間 8:30~17:00 (月曜~日曜) 連絡先 電話 0774-48-4833 FAX 0774-48-4352
宇治市介護保険課	所在地 〒611-8501宇治市宇治琵琶33 受付時間 8:30~17:00 (土・日・祝除く) 連絡先 電話 0774-22-3141 FAX 0774-21-0406
京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護相談係	所在地 〒600-8411 京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町620 COCON烏丸内 受付時間 9:00~12:00 13:00~17:00 (土・日・祝日は除く) 連絡先 電話 075-354-9090 FAX 075-354-9055

第三者苦情窓口	高田智恵子
	山花 啓伸

* 第三者委員の連絡先はそれぞれ第三者委員の自宅のため、連絡いただく時間帯等ご配慮いただきますようお願いいたします。

16 介護・福祉サービス第三者評価受診状況について

「第三者評価」はサービス事業者の組織運営及びサービス提供内容について、その透明性を高め、サ

サービスの質の向上・改善に寄与することを主な目的としています。

第三者評価実施状況の有無； 有	実施した直近の年月日； 令和5年1月25日
評価期間； 京都社会福祉会	評価結果の開示； 当社ホームページからリンクしていません。 (http://www.poppo.or.jp/daisansyahyouka.html)

17 担当のサービス提供責任者

あなたを担当するサービス提供責任者は、_____ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

18 緊急時の連絡先と主治医連絡先

サービス提供時にお客様の体調不良等の事態が生じた際、ご連絡を取らせていただき先をあらかじめお伺いいたします。

緊急時の連絡先 1	氏名		続柄	
	住所			
	電話番号			
	携帯番号			
緊急時の連絡先 2	氏名		続柄	
	住所			
	電話番号			
	携帯番号			
主治医連絡先	病院名			
	医師名			
	住所			
	電話番号			

救急搬送が必要な場合、搬送先の希望がありましたら予めお伺いいたします。

救急搬送先	病院名	
-------	-----	--

※救急搬送先については、病院の都合で希望に添えない場合がありますのでご了承ください。

訪問介護及び訪問介護相当サービス・生活支援型訪問サービスの開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行い、交付しました。

交付年月日：令和 年 月 日

法人（事業者） 事業者名 一般財団法人宇治市福祉サービス公社
所在地 宇治市宇治琵琶 1-3
代表者 理事長 栢木 利和

事業所 事業所名 一般財団法人宇治市福祉サービス公社ホームヘルプセンターぽっぽ
所在地 宇治市広野町大開 72-1
説明者 氏 名

私は、本書面に基づいて事業者の説明・交付を受け、訪問介護及び訪問介護相当サービス・生活支援型訪問サービスの提供開始に同意し、交付を受けました。

同意年月日 令和 年 月 日

利用者
氏名

家族の代表
氏名

私は本人に代わり本人の意思の確認の上、上記署名を行いました

署名代行者
氏名
(続柄)

署名代行の理由 ()

代理人（成年後見人等）
氏名