

# 居宅介護・重度訪問介護サービス利用契約 重要事項説明書

〈令和 7 年 11 月 1 日〉

一般財団法人 宇治市福祉サービス公社（以下 事業者という）

本重要事項説明書は、事業者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、事業者の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを説明するものです。

※ 事業者では、利用者に対して障害者（児）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（以下、障害者総合支援法）に基づく障害福祉サービスを提供します。当サービスの利用は、原則として障害福祉サービス受給者証の交付を受けた方が対象となります。

## ◇ ◆目次◆ ◇

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 1. 事業者の概要.....              | 2  |
| 2. 事業所の概要.....              | 2  |
| 3. 通常の事業の実施地域.....          | 3  |
| 4. 営業日・営業時間等.....           | 3  |
| 5. 事業所の職員体制.....            | 4  |
| 6. サービス内容等について.....         | 4  |
| 7. サービスの利用に関する留意事項.....     | 8  |
| 8. 事故発生時等における対応方法.....      | 9  |
| 9. 緊急時等における対応方法.....        | 10 |
| 10. 感染症対策について.....          | 10 |
| 11. 業務継続計画の策定について.....      | 11 |
| 12. 虐待防止のための体制について.....     | 11 |
| 13. 個人情報の保護及び秘密の保持について..... | 11 |
| 14. サービスの終了.....            | 11 |
| 15. 苦情及び各種相談等の相談受付について..... | 12 |
| 16. 第三者評価の実施状況.....         | 13 |

## 1. 事業者（法人）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                                            |
| 所在地・連絡先  | （所在地）京都府宇治市宇治琵琶 1－3<br>（電話）0774－28－3150<br>（FAX）0774－28－3190 |
| 代表者氏名    | 理事長 塚原 理俊                                                    |
| 法人設立年月日  | 平成 9 年 3 月 25 日                                              |

## 2. 事業所の概要

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業所名    | 一般財団法人宇治市福祉サービス公社<br>ホームヘルプセンターぽっぽ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 所在地・連絡先 | （所在地）京都府宇治市広野町大開 72-1<br>（電話） 0774-48-4833 （FAX）0774-48-4352<br>（E-mail）hirono-help@popppo.or.jp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 事業の目的   | 地域の障がい者（児）の自立と社会経済活動への参加を促進し、福祉の増進を図ることを目的とし、居宅介護事業および重度訪問介護事業（以下、「居宅介護事業等」という。）を実施します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 運営の方針   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 事業者は、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、利用者の意思を尊重し、常に利用者の立場に立脚したサービスの提供に努めるものとします。</li> <li>2 事業実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、利用者の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者その他の保健医療サービスおよび福祉サービスを提供する者並びに地域住民等との連携に努めるものとします。</li> <li>3 障害福祉サービス受給者証を有するすべての利用者からの利用申込に真摯に対応するものとし、人員体制等から適切なサービスの提供が困難な場合を除き、利用申込に応じるものとします。また、自らのサービス提供が困難な場合は、適当な他の居宅介護事業者等の紹介等の措置を講ずるものとします。</li> <li>4 事業実施に当たり、市町村が行う調整および要請並びに京都府が行う市町村相互間の連絡調整等に対し、協力を行うものとします。</li> <li>5 前 4 項のほか、「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（以下、障害者総合支援法）に基づく障害福祉サービス事業の設備等の基準に関する条例（平成 24 年 7 月 27 日京都府条例第 37 号）及びその施行規則（平成 24 年 9 月 14 日京都府規則第 52 号）」並びに「障害者総合支援法に基づく指定障害福祉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 7 月 27 日条例第 32 号）及びその施行規則（平成 24 年 9 月 14 日規則第 47 号）等」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。</li> </ol> |

|                 | 事業区分                                                                      | 主たる対象者                                                                                                                                    | 主な事業内容                                                                                      |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の対象者<br>事業内容  | 居宅介護事業                                                                    | 障がい者（児）・難病等※1<br>障害区分が区分1以上<br>※1 難治性疾患克服研究事業（臨床調査研究分野）の対象疾患（130疾患）及び関節リウマチがその対象範囲となっている。難病等に該当するかどうかの判断は、個々の市町村において、医師の診断書等で確認することとなります。 | 居宅において、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言、その他の生活全般にわたる援助を行います。                    |
|                 | 重度訪問介護事業                                                                  | 重度の肢体不自由者（児）であって常時介護を要する障がい者（児）<br>※ 障害区分が区分4以上であって以下のいずれにも該当するもの<br>☆二肢以上に麻痺<br>☆認定調査項目の内「歩行」「移乗」「排便・排尿」のいずれにも「できる」以外と認定されている            | 居宅において、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助並びに外出時における移動中の介護を総合的に行います。 |
| 指定年月日/<br>事業所番号 | 平成18年10月1日指定<br>京都府 2611200144号                                           |                                                                                                                                           |                                                                                             |
| その他事業           | 訪問介護サービス 平成16年4月1日指定<br>生活支援型訪問サービス 平成29年4月1日指定<br>訪問介護相当サービス 平成30年4月1日指定 |                                                                                                                                           |                                                                                             |

### 3. 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、榎島町（大島、榎尾山・榎永山は除く）、安田町とする。その他宇治市内については相談に応じます。

### 4. 営業日・営業時間等

|           |                                                                                                                |                 |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 営業日       | 月曜日から日曜日（ただし年末年始に関しては、業務体制上、サービスの内容を限定させていただくことがあります。あらかじめご相談の上、派遣調整いたしますので、ご了承下さい。身体介護や食事の確保を中心としたサービスを行います。） |                 |
| 受付時間      | 8時30分～17時00分                                                                                                   |                 |
| サービス提供時間帯 | 通常時間帯（日中）<br>早 朝                                                                                               | 8時～18時<br>7時～8時 |

|  |    |         |
|--|----|---------|
|  | 夜間 | 18時～22時 |
|  | 深夜 | 22時～23時 |

## 5. 事業所の職員体制

### (1) 職員体制

|        |                       |
|--------|-----------------------|
| 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<br>(人) | 区 分   |    |        |    | 職務の<br>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員の管理および業務の管理を一元的に行うとともに、自らも「事業」の事業運営にあたります。                                                                                                                                            |
| サービス提供責任者 | 6         | 0     | 3  | 0      | 3  | サービス提供責任者はセンターに対する居宅介護事業等の利用申込に係る調整、居宅介護員に対する技術指導、居宅介護計画の作成、モニタリングの実施等を行います。                                                                                                                      |
| 居宅介護員     | 37        | 0     | 4  | 0      | 34 | 1 居宅介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な居宅介護のサービスを提供します。<br>2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。<br>3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。<br>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。 |

## 6. サービス内容等について

### (1) 契約支給量等と居宅介護等計画（契約書第3条・第4条関係）

事業者が利用者に提供する介護サービスの1ヶ月の量（契約支給量）は、利用者の障害福祉サービス受給者証（以下、受給者証という。）に記載されている市町村が定めた支給量の範囲内とし、具体的には居宅介護等計画作成時に定めます。

利用者は、受給者証記載事項に変更があった場合、速やかに事業者に変更内容を知らせるとともに、事業者の求めに応じて受給者証の内容を確認させるものとします。

また、事業者は、利用者の課題と意向を把握した後で、利用者の居宅介護等計画を作成します。この計画は、事業者が利用者に説明して同意を得た上で作成することとし、利用者は何時でも計画についての説明を求め、意見を述べることができます。

## (2) 居宅介護事業の内容

| サービス区分・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。                                                                |
|           | 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 家事援助    | 自立生活支援のための見守り援助 | 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、トイレ等の掃除を支援します。（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。                              |
|           | 育児支援            | 利用者（親）が障害によって、本来家庭内で行うべき養育が十分にできない場合に代替して行います。（例：子供の分の調理・洗濯・調理、哺乳、乳児浴、保育所への送迎など）                                |
| 3 通院介助    | その他             | 生活に必要な援助を行います。例：ベッドメイク、衣類の整理等                                                                                   |
|           |                 | 通院等ための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。                                                                  |

※ 家事援助は、本人不在の場合、サービス提供は行いません。

※ その他サービス内容により市町村や相談支援事業所の確認が必要な場合もあります。

### (3) 重度訪問介護事業の内容

| 種 類                     | 内 容                  |
|-------------------------|----------------------|
| 身体介護に関すること              | 入浴、排せつ、食事、着替えの介助など   |
| 家事援助に関すること              | 調理、洗濯、掃除、生活必需品の買い物など |
| 外出時における移動中の介護<br>に関すること | 外出時における移動の支援や移動中の介護  |
| その他生活全般にわたる援助           | 生活等に関する相談や助言<br>見守り  |

※身体介護・家事援助の内容は上記「居宅介護」の内容に準じる

### (4) 利用者負担額（契約書第 6 条関係）

上記サービスの利用に対しては、市町村長が定める利用者負担額の上限の範囲内において利用者負担額（厚生労働大臣が定める基準により算定された介護給付費及び特例介護給付費の原則 1 割）をお支払いいただきます。

別紙料金表を参照してください。

#### <2 人の居宅介護員により訪問を行った場合>

☆1 人の居宅介護員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 人の居宅介護員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。

#### <夜間・早朝>

☆夜間・早朝の派遣が必要な場合は日中活動の派遣より 25%上乗せいたします

#### <深夜>

☆ 深夜の派遣が必要な場合は日中活動の派遣より 50%上乗せいたします

#### <初回加算>

☆ 新規、及び過去 2 ヶ月に当事業所からサービス提供を受けていない場合に居宅介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が業務を行った場合、若しくは同行した場合にその月のみ 200 単位が加算されます。

#### <緊急時対応加算>

利用者又はその家族からの要請に基づき、サービス提供責任者が居宅介護計画の変更を行い、当該居宅介護員が利用者の居宅介護計画において計画的に訪問することとなっていないサービスを緊急に行った場合

#### <特定事業所加算>（重度訪問介護事業除く）

☆ ①～⑦までの条件を達成している場合に加算されます。

①個別の居宅介護員に対して、研修計画を策定し、当該計画に従い実施する場合

②技術指導を目的とした会議を定期的開催する場合

③サービス提供責任者と居宅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も明示している場合

⑤居宅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

⑦新規に採用した全ての居宅介護員に対し、熟練した居宅介護員の同行による研修を実施した場合

＜処遇改善加算＞（重度訪問介護事業除く）

介護職員の雇用促進と賃金改善等を目的とし、介護職員の処遇改善に取り組む事業所に対して加算されます。

※所定単位数にサービス別加算率を乗じた単位数で算定

介護職員処遇改善加算Ⅰ ひと月につき所定単位数＋41.7%

(5) サービス利用にかかる実費負担額（契約書第6条・第7条関係）

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。

① 交通費

通常の事業の実施地域の範囲を超えて行う事業に要する交通費は公共交通機関又はタクシーを利用した場合、その実費を利用者から徴収する。この場合、公共交通機関を使用した際は、その運賃を、公用車両を使用した場合は通常の事業の実施地域を越えた時点から1kmにつき10円をいただきます。

② その他実費

事業者の従業員が利用者に同伴して外出した場合の交通費、入場料、施設利用料等の実費分をご負担いただきます。

③ 取消料（キャンセル料）

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。

|                                |      |
|--------------------------------|------|
| 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 |

④ 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。

(6) 利用者負担額等のお支払い方法（契約書第6条・第7条関係）

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ヶ月以上遅延し、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。

振込先金融機関 ゆうちょ銀行

通帳記号 14480

通帳番号 37814541

口座名義 一般財団法人 宇治市福祉サービス公社  
ザイ）ウジシフクシサービスコウシャ

\*[郵便自動払込] (所定の用紙にて申込書が必要です)

領収書は原則として発行しません（指定口座への自動払込記録が残ります）。但し、特に希望される場合は発行します。

(7) サービスの中止・変更等について（契約書第8条関係）

サービスの利用を中止・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。なおサービスの変更または追加内容によっては、市町村や相談支援事業所との調整が必要な場合も

あります。

## 7. サービスの利用に関する留意事項

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サービス提供を行う<br>居宅介護員   | サービス提供時に担当の居宅介護員を決定します。サービスの提供に<br>当っては、複数の居宅介護員が交代でサービスを提供することがあり<br>ます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 定められた業務以外<br>の禁止     | <p>利用者は「6 サービス内容等について（2）（3）居宅介護事業等の内容」<br/>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<br/>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<br/>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;"> <p><b>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適当であると<br/>判断される行為</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し</li> <li>・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除</li> <li>・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）</li> <li>・ 自家用車の洗車・清掃 等</li> </ul> </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;"> <p><b>居宅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<br/>断される行為</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 草むしり 花木の水やり</li> <li>・ 犬の散歩等ペットの世話 等</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>日常的に行われる家事の範囲を超える行為</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え</li> <li>・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ</li> <li>・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗、植木の剪定等の園芸</li> <li>・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等</li> </ul> </div> <p>（2） 介護給付費の支給決定内容の範囲外のサービス利用をご希望さ<br/>れる場合は、市町村又は相談支援事業所に連絡した上で、住民参<br/>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<br/>場合があります。</p> <p>（3） 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサ<br/>ービスをご希望される場合は、別途契約に基づく障害者総合支援<br/>法以外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービ<br/>スを提供することは可能です。</p> |
| サービスの実施に関<br>する支持・命令 | 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<br>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<br>慮するものとします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備品等の使用               | 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<br>使用させていただきます。利用者に関する情報を居宅介護員が事業所<br>に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| サービス内容の変更            | 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<br>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、<br>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<br>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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 居宅介護員等の禁止<br>事項      | <p>居宅介護員等は、契約に対する居宅介護サービスの提供に当って、以<br/>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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | ②利用者やご家族の金銭、通帳、証書、書類等の預かり<br>③利用者やご家族からの金銭、物品、飲食の授受<br>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<br>⑤利用者の居宅での飲酒及び喫煙、飲食<br>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）<br>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<br>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<br>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 |
| 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に確認のサインまたは押印を頂きます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 受給者証の提示等                  | サービス利用の際には、障害福祉サービス受給者証を提示ください。また、障害福祉サービス受給者証に記載された介護給付費の支給決定内容（障害程度区分、認定有効期間、サービス種別、支給量等・支給決定期間）及び被保険者の住所などに変更があった場合は、速やかに当事業所にお知らせください。                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ペットの管理について                | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 事業者の同意なしでの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（契約書第12条・13条関係）

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。併せて居宅介護員が管理者・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、利用者の相談支援事業所等へ連絡を行い、必要に応じて消防署、警察への協力依頼をし、状況に応じて宇治市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（契約書第12条・13条関係）

##### ■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、利用者の担当相談支援所等に連絡を行い、必要に応じて緊急時居宅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                      電話（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. 感染症対策について

感染症の発生及びまん延しないように、次の措置を講じます。

- （１）感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業員に周知します。
- （２）感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- （３）従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的に行います。

11. 業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護の提供を継続的に実施するため、また非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- ２ センターは、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

12. 虐待防止及び権利擁護のための体制について

事業者は虐待及び身体拘束のような人権を無視した行為は致しません。併せて人権を擁護に努めるための以下の体制を整えます。

- （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 | 職名：センター長 | 氏名 | 瀬戸口 七恵 |
|-------------|----------|----|--------|

- （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）従業員に対する虐待防止・身体拘束等の禁止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- （５）虐待の防止のための対策を検討する委員会及び身体拘束等適正化のための対策を検討する委員会等の設置等を実施しています。

13. 個人情報の保護及び秘密の保持について（契約書第 10 条・11 条関係）

（１）秘密保持について

1. 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。
2. 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。
3. 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程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。

14. サービスの終了

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>①利用者の解約権<br/>(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 日以上の予告期間を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<br/>(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を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<br/>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 7 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 10 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 8 条第 3 項（利用料の滞納）又は第 10 条 2 項（事業者の解約権））</p> <p>6) 利用者が（障害者総合支援法に基づく）障害者児施設等に入所した場合。</p> <p>7) 利用者が介護保険制度の利用の対象になった場合。※1<br/>※1 介護保険法の訪問介護事業の利用希望をされる場合、介護支援専門員の専任のもと、再契約が必要となります。その場合、</p> |

|  |                               |
|--|-------------------------------|
|  | サービス内容を再確認され、業務内容が変わる場合があります。 |
|  | 8) 利用者が死亡した場合                 |

## 15. 苦情及び各種相談等の相談受付について（契約書第 16 条関係）

### (1) 苦情対応手順

|               |                                                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 相談・苦情対応<br>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。 |

### (2) 苦情の受付

|                          |                                                                                                 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 当事業所 相談窓口                | 窓口責任者 瀬戸口 七恵<br>受付時間 8:30～17:00（月曜～日曜）<br>連絡先 電話 0774-48-4833<br>FAX 0774-48-4352               |
| 京都府山城広域振興局               | 受付時間 8:30～17:00（土・日・祝日除く）<br>所在地 宇治市宇治若森 7-6<br>連絡先 電話 0774-21-2101                             |
| 京都府社会福祉協議会<br>（運営適正化委員会） | 受付時間 9:00～17:00（土・日・祝日除く）<br>所在地 京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル清水町 3 7 5<br>ハートピア京都 5 階<br>連絡先 電話 075-252-2152 |

事業者では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から事業者のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、事業者への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

|         |                                                      |
|---------|------------------------------------------------------|
| 第三者苦情窓口 | 高田 智恵子 宇治市琵琶台三丁目 4 番地の 4<br>〒611-0024 090-6919-5294  |
|         | 山花 啓伸 宇治市明星町二丁目 6 番地の 102<br>〒611-0014 090-1583-7150 |

第三者委員の連絡先はそれぞれ自宅のため、連絡する時間帯等ご配慮いただきますようお願いいたします。

たします。

(3) 各種相談の窓口（制度上の相談等）

|                |                                                                                |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 宇治市役所障害福祉課     | 受付時間 8：30～17：00<br>所在地 宇治市宇治琵琶 33<br>連絡先 電話 22-3141（代表）<br>FAX 20-8778         |
| 宇治市障害者生活支援センター | 受付時間 8：30～17：00<br>所在地 宇治市五ヶ庄二番割 5-2（社）宇治東福祉会<br>連絡先 電話 32-2024<br>FAX 32-2180 |

16. 第三者評価の実施状況

|                                                                  |         |
|------------------------------------------------------------------|---------|
| 実施している                                                           | 実施していない |
| 【実施日：令和5年1月25日】【評価機関名：京都社会福祉士会】<br>【結果の開示状況： 当社ホームページ及び事業所窓口に掲載】 |         |

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。

居宅介護・重度訪問介護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、交付しました。

説明・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、居宅介護・重度訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

同意年月日：令和      年      月      日

利用者  
氏      名  
併記（子）

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

## 個人情報保護に関する基本方針・個人情報の利用目的

一般財団法人 宇治市福祉サービス公社

(略称；福祉公社)

### 1 個人情報保護に関する基本方針 (プライバシーポリシー)

#### (1) 法令の遵守

福祉公社は、個人情報の保護に関する法律等、関係法令を遵守するとともに、より適切な取り扱いに努めます。

#### (2) 個人情報の適切な取得

福祉公社は、個人情報を適法且つ適切な方法で取得します。

#### (3) 個人情報の利用

福祉公社は、個人情報をその利用目的の範囲内で利用します。

#### (4) 個人情報の第三者提供

福祉公社は、法令に基づき許容される範囲を除き、事前に本人の同意を得ることなく個人情報を第三者に提供しません。

なお、必要に応じて福祉公社の業務の一部を委託する場合、業務委託先に対し個人情報の一部を提供する場合がありますが、この場合は、委託先への適切な監督をします。

#### (5) 個人情報の適切な管理

福祉公社は、保有する個人情報について、その利用目的の範囲内で、できる限り最新かつ正確な内容として保持するよう努めます。

また、個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損などがないよう十分配慮し、安全に管理します。なお、個人情報は保管庫等にいれ厳重に施錠・保管します。

#### (6) 個人情報の開示・訂正・更新・削除、利用停止

福祉公社は、その保有する個人情報についてご本人から、開示・訂正・更新・削除・利用停止等の申し出があった場合、所定の手続きに従い速やかに対応します。

#### (7) 個人情報の取り扱いに関する苦情への対応

福祉公社は、個人情報の取り扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

#### (8) 個人情報保護のための管理体制

福祉公社の個人情報を保護するための管理体制は、『福祉公社個人情報保護規程』によるものとします。

## 2 個人情報の利用目的

【利用者への介護保険・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サービスの提供に必要な利用目的】

### （１）福祉公社内部での利用

- ① 福祉公社がサービス提供に必要な利用者基本情報
- ② 介護保険・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給付費請求事務
- ③ サービスの利用にかかる福祉公社の管理運営業務のうち次のもの
  1. サービス利用管理
  2. 会計・経理
  3. 事故などの報告
  4. 当該利用者へのサービスの向上

### （２）他の事業者等への情報提供

- ① 福祉公社が利用者等に提供するサービスのうち
  - ・ 利用者にサービスを提供するために他の事業者、主治医・専門職等との連携（サービス担当者会議）や照会への回答
  - ・ 事業の委託
  - ・ 家族等への心身の状況説明
- ② 保険等の請求事務のうち
  - ・ 審査支払機関へのレセプトの提供
  - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
  - ・ 保険事務の委託
  - ・ 利用者請求に係る郵便振替自動払込依頼
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等
- ④ 駐車許可申請に係る警察署への届出

【上記以外の利用目的】

### （１）福祉公社内部での利用に係る利用目的

- ・ サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ・ 事例研究
- ・ 福祉公社において行われる学生等の実習への協力

### （２）他への情報提供に係る利用目的

- ・ 外部監査機関（京都府・宇治市）、評価機関への情報提供

### （３）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）に伴い通常の業務の遂行に著しく支障をきたす際に業務継続、維持を図るために職員に在宅での勤務を命じた場合の利用目的

## 一般財団法人宇治市福祉サービス公社 カスタマーハラスメント対応方針

一般財団法人宇治市福祉サービス公社（以下、公社という）では、「利用者とともに 市民とともに～利用者本位のあたたかいサービスの提供～」をモットーにご利用者・ご家族（以下「利用者等」）との健全で良好な関係を構築し、安心したサービスの提供を行うよう努めております。

しかし、利用者等からの公社や職員に対する不当な要求や各種ハラスメント行為は、利用者等、との関係を破綻させると共に、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものと考えます。

こうしたことから公社では、国が示す「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」に基づき、カスタマーハラスメント対応方針を作成し、健全な就業環境と職員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で以下の通り対処致します。

### ■公社におけるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者等の意思判断力があるにもかかわらず、公社や職員に対してクレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものを示します。

### ■カスタマーハラスメントの対象となる行為など

- ①身体的な攻撃（暴行・障害等）
- ②精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言等）
- ③威圧的な言動
- ④土下座の要求
- ⑤継続的（繰り返される）、かつ執拗（しつこい）な言動
- ⑥拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）
- ⑦差別的な言動
- ⑧性的な言動
- ⑨職員個人への攻撃、要求  
（具体例は以上の通りですが、これらに限られるものではありません）  
（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

- ①頻繁な担当者の交代要求
- ②金銭保証の要求
- ③執拗な謝罪要求

### ■カスタマーハラスメントへの対応

- 法律に基づき、当社顧問弁護士等に相談し、厳正に対処します。
- 公社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、契約に基づき解約させていただきます。
- 暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、警察等と連携し、法律に基づき適切な対処を行います。

2025 年 3 月 31 日制定  
一般財団法人宇治市福祉サービス公社  
理事長 栢木 利和