

# 重要事項説明書

## 【居宅介護】

利用者： \_\_\_\_\_ 様

事業所：ヘルパーステーション スイート西宮

この「重要事項説明書」は、当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条及び「西宮市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成24年西宮市条例第20号）第9条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

## 1 居宅介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社甚左衛門
代表者氏名	松井 篤
本社所在地 (連絡先)	兵庫県芦屋市川西町2-37 芦屋サウザンドビル202号室 TEL:0797-90-2615 FAX:0797-90-2703
法人設立年月日	令和3年11月24日

## 2 利用者へのサービス提供を担当する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーション スイート西宮
サービスの 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 障害児 精神障害者 難病等対象者
指 定 事業所 番号	居宅介護2810904173号（令和5年12月1日指定）
事業所所在地	兵庫県西宮市末広町1-27 ロゼノワール夙川1階
連 絡 先 相談担当者名	TEL:0798-98-2813 FAX:0798-98-2809 相談担当者名：山本 裕也
事業所の通常 の事業実施地域	西宮市

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社甚左衛門（以下「事業者」という。）が設置するヘルパーステーション スイート西宮（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）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、指定居宅介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	【1】 事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の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

	<p>理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護、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適切かつ効果的に行うものとする。</p> <p>【2】 指定居宅介護の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護の提供ができるよう努めるものとする。</p> <p>【3】 指定居宅介護の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定障害者支援施設、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者、その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとする。</p> <p>【4】 前3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」（平成17年法律第123号。以下「法」という。）及び「西宮市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成24年西宮市条例第20号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護を実施するものとする。</p>
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 (国民の祝日、8月12日～8月16日、12月29日～1月3日を除く)
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～日曜日 (国民の祝日、8月12日～8月16日、12月29日～1月3日を除く)
サービス提供時間	午前8時30分～午後5時30分

【補足事項】

- ・ (3) の営業日及び営業時間のほか、電話等により24時間連絡が可能な体制を取っています。
- ・ サービスの提供にあたっては、(4) の曜日、時間に関わらず、利用者等からの相談に応じるものとします。

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	山本 裕也
-------	-------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 人

サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、障害福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。</li> <li>2 利用者又は障害児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画を作成します。</li> <li>3 利用者及びその同居の家族に居宅介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。</li> <li>4 居宅介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて居宅介護計画の変更を行います。</li> <li>5 指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>6 居宅介護従業者（以下「ヘルパー」という）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</li> <li>7 ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。</li> </ol>	常勤 1人以上
ヘルパー	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 居宅介護計画に基づき、居宅介護サービスを提供します。</li> <li>2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、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。</li> </ol>	常勤換算 2.5人以上

### 3 提供するサービスの内容と料金及び利用者負担額について

#### (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
居宅介護計画の作成		利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画を作成します。
身体介護	食事の介助	食事の介助を行います。
	排せつの介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	衣類着脱の介助	衣服の着脱の介助を行います。
	入浴の介助	入浴の介助を行います。
	身体の清拭、洗髪	清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	その他必要な身体の介助を行います。
家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	衣類の洗濯、補修	利用者の衣類等の洗濯、補修を行います。
	住居等の掃除、整理整頓	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	生活必需品の買い	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。

	物	預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	関係機関との連絡	必要に応じて、関係機関との連絡を行います。
	その他	その他必要な家事を行います。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）の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。

(2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパ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 医行為

② 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

③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④ 利用者の同居家族に対するサービス

⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）

⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦ 外出支援時の飲酒、喫煙、飲食

⑧ 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や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

⑨ 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料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組みとなっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ サービス提供に係る費用のうち、世帯の所得に応じた額をご負担ください。ただし、1割相当額の方が低い場合は、その額までのご負担となります。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

利用料金の目安は、次表のとおりです。

[料金表（目安）基本料金・通常時間]

(1) 利用料負担額

介護給付費によるサービスを提供した際は、事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち利用者負担分（サービス利用料金全体の1割を上限）を事業者にお支払いただきます（ただし、月額負担上限金額については、福祉サービス受給者証に記載の利用者負担上限月額に従うものとします）。

[料金表（目安）基本料金・通常時間]

◆特定事業所（国の定める「体制要件」「人材要件」のいずれにも適合した事業所）加算として1月あたりの基本料金に10%を上乗せした金額を「利用料」として記載させていただいております。（基本料金は国の定める地域単価（4級地@10.72円）と居宅介護サービス費（単位）に基づいて算出しています。）

サービスの種類 時間等		利用料	加算金 (※1)	合計料金	自己負担額上 限
身体介護	30分未満	3,023円	1,264円	4,287円	428円
	30分以上1時間未満	4,759円	1,983円	6,742円	674円
	1時間以上 1時間30分未満	6,925円	2,883円	9,808円	980円
	1時間30分以上2 時間未満	7,889円	3,291円	11,180円	1,118円
	2時間以上 2時間30分未満	8,886円	3,709円	12,595円	1,259円
	2時間30分以上3 時間未満	9,873円	4,116円	13,989円	1,398円
	3時間以上	10,859円	4,523円	15,382円	1,538円
	3時間以上30分増 すごとに加算	975円	407円	1,382円	138円
通院等介助(身体介 護を伴う場合)	30分未満	3,023円	825円	4,287円	428円
	30分以上 1時間未満	4,759円	1,307円	6,742円	674円
	1時間以上 1時間30分未満	6,925円	1,897円	9,808円	980円
	1時間30分以上2 時間未満	7,889円	2,165円	11,180円	1,118円

	2時間以上 2時間30分未満	8,886円	2,433円	12,595円	1,259円
	2時間30分以上3 時間未満	9,873円	2,701円	13,989円	1,398円
	3時間以上	10,859円	2,980円	15,382円	1,538円
	3時間以上30分増 すごとに加算	975円	268円	1,382円	138円
家事援助	30分未満	1,254円	525円	1,779円	177円
	30分以上 45分未満	1,800円	750円	2,550円	255円
	45分以上1時間未 満	2,326円	964円	3,290円	329円
	1時間以上 1時間15分未満	2,819円	1,179円	3,998円	399円
	1時間15分以上1 時間30分未満	3,248円	1,350円	4,598円	459円
	1時間30分以上	3,666円	1,532円	5,198円	519円
	1時間30分以上15 分増すごとに加算	418円	171円	589円	58円
通院等介助(身体介 護を伴わない場合)	30分未満	1,254円	525円	1,779円	177円
	30分以上 1時間未満	2,326円	964円	3,290円	329円
	1時間以上 1時間30分未満	3,248円	1,350円	4,598円	459円
	1時間30分以上	4,073円	1,693円	5,766円	576円
	1時間30分以上30 分増すごとに加算	814円	343円	1,157円	115円

※1 福祉介護職員等処遇改善加算金(41.7%)

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	3,033円	303円	1月あたり

◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	2,283円	228円	1月あたり

◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから24時間以内に行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	

緊急時対応加算	1,522 円	152 円	1 回につき (1 月 2 回まで)
---------	---------	-------	-----------------------

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

◆福祉介護職員の処遇改善に伴い 1 月当たりの合計に下記の割合で料金が加算されます。

加算名	福祉介護職員等処遇改善加算
加算割引	41.7%増し

◆サービス提供責任者が、サービス事業所、指定障害者支援施設、医療機関等の社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、公認心理士、理学療法士その他の国家資格を有する者（作業療法士、言語聴覚士、看護師、保健師等）に同行して利用者宅を訪問し、心身の状況等の評価を当該社会福祉士等と共同で行い、かつ、居宅介護計画に基づく居宅介護を行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
福祉専門職員等連携加算	8,565 円	856 円	初回の居宅介護が行われた日から起算して 90 日の間、3 回まで

(補足事項)

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護計画等に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者 2 人で訪問した場合の費用は 2 人分となり、利用者負担額も 2 倍になります。
- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。
- ※ 上記の料金表はあくまで目安であり、月の訪問回数に応じて少数点以下の計算により誤差が生じます。

#### 4 その他の費用について

① 交通費	通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して指定居宅介護を行う場合には、通常の事業の実施地域を超えた地点から居宅までに要した実費を徴収させていただきます。
②サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。

③通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。
④キャンセル料	<p>指定居宅介護等の提供をキャンセルされた場合には、キャンセルされた時期に応じて、以下のキャンセル料金を徴収する。</p> <p>(1) 利用日の前営業日の 17 時までに連絡いただいた場合・・・無料</p> <p>(2) 利用日前営業日の 17 時までに連絡がいただけなかった場合・・・1回 1000 円</p>

## 5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

利用者負担額その他の費用の支払い方法について	<p>利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月 15 日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の 26 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)現金による支払い  (イ)利用者指定口座からの自動振替  <b>※指定口座（通帳）に記載の名称は「カ）ジンザエモン」となります。</b>  <b>※振替日は毎月 26 日です（金融機関が休日の場合は翌営業日）</b>  (ウ)事業者指定口座への振り込み  <b>【指定口座】</b>  <b>但馬銀行 芦屋北支店</b>  <b>普通口座 7137820</b>  <b>株式会社甚左衛門 代表取締役 松井 篤</b></p> <p>お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。  また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、保管をお願いします。</p>
------------------------	--

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い期日から 2 月以上遅延した場合は、30 日以上を定めて、利用者負担額を支払わない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	<p>ア 相談担当者氏名 山本 裕也</p> <p>イ 連絡先電話番号 0798-98-2813</p> <p>同 ファックス番号 0798-98-2809</p> <p>ウ 受付日及び受付時間  (月)～(金) 午前 8:30～午後 5:30  (ただし、8月12日～8月16日、12月29日～1月3日を除く)</p>
---	--

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を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

い。

## 7 サービスの提供に当たっての留意事項

### (1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

### (2) 居宅介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら居宅介護計画を作成します。作成した居宅介護計画については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は居宅介護計画に基づいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、実際の提供に当たっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行います。

### (3) 居宅介護計画の変更等

居宅介護計画は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、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致します。

### (4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供に当たっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじ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。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、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、ご遠慮なく相談ください。

### (5) サービス実施のために必要な備品等の使用

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。また、ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

## 8 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、「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成 17 年 10 月 20 日障発第 1020001 号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱いをするとともに、下記の対策を講じます。

### 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	管理者 松井篤
-------------	---------

### 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 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

### ⑤ 虐待防止委員会を設置するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底しています。

## 9 身体拘束の適正化について

- ① 身体拘束に関する責任者を選任しています。  
【身体拘束に関する責任者】 管理者 氏名：松井 篤
- ② 身体拘束に該当する場合については、ご本人または代理人等と協議の上同意を得た後、個別支援計画に記載を行い、定期的な見直しを実施します。
- ③ 身体拘束が適切であるか検討する委員会を開催します。
- ④ 身体拘束に対する指針を策定しています。
- ⑤ 職員に対する定期的な研修を実施しています。

## 10 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>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「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○事業者及び従業者は、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>○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>○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>
②個人情報の保護について	<p>○事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○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>○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>

## 11 緊急時の対応方法について

- ① 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 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先：電話番号 0798-98-2813 (対応可能時間 24 時間)

## 12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する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

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 名	西宮市
担 当 部 ・ 課 名	生活支援部 生活支援課
電 話 番 号	0798-35-3130
市 町 村 名	
担 当 部 ・ 課 名	
電 話 番 号	
市 町 村 名	
担 当 部 ・ 課 名	
電 話 番 号	

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 A I G損害保険株式会社

保険名 賠償責任保険

補償の概要 サービス提供中に生じた損害賠償に対するの対応（1事故上限1億円）

### 13 身分証携行義務

従業者は、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。

### 14 心身の状況の把握

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。

### 15 連絡調整に対する協力

事業者は、サービスの利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

### 16 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

サービスの提供に当たり、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

### 17 サービス提供の記録

① サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、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 サービスの実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。

- ③ これらの記録はサービス提供の日から5年間保存し、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。  
(複写等に係る費用は実費を負担いただきます。)

## 18 サービスご利用に際してのお願い

### (1) ヘルパーの選任・交替

- ・担当のヘルパーは、利用者の希望も考慮して選任しますが、全ての希望に添えない場合があります。
- ・ヘルパーは利用者の心身状況や利用頻度に応じて複数名の者が交代して担当させていただきます。
- ・ヘルパーの欠勤や退職等によりやむを得ず担当を交代する場合がありますが、事前に通知、要務の伝達を行うことで、円滑なサービスの提供を継続します。

### (2) 鍵の取り扱いについて

ヘルパー、またはサービス提供責任者による鍵の管理や持帰りは出来ません。

### (3) 行うことが出来ないサービス

- ① 医療行為にあたるサービス
- ② 家族へのサービス
- ③ 日常生活を営むための家事・介護以外のサービス

### (4) お守りいただきたいこと

- ① ヘルパーとの個人的な連絡は固くお断りしています。
- ② ヘルパーとの金品のやりとりや貸し借り、個人的な契約は禁止しています。
- ③ ヘルパーは留守宅での活動は行うことは出来ませんので、利用時間は必ず在宅してください。
- ④ 利用者宅に大勢の来客がある場合などで、定められた活動の妨げになる状況と判断されるときには活動を行う事ができません。

### (5) その他

- ① 交通事情や悪天候等でサービスの提供開始時間に遅れを生じる場合があります。その場合には、事業所より、電話等で連絡をします。
- ② サービス提供時に、利用者又は、家族に感染症の疑いや感染症が発症した場合は、感染に対する予防措置をとらせていただきますので、あらかじめご了承ください。
- ③ 台風や大雪等により、訪問やサービス提供に危険が伴うことが想定される際は、サービスの提供について、時間帯の変更や日程の調整を行わせていただく場合があります。また、状況によりサービス提供を休止させていただく場合もありますので、あらかじめご了承ください。
- ④ サービス提供期間中、当事業所の居宅介護従業者が同行研修する場合がありますのでご了承ください。

## 19 苦情解決の体制及び手順

- ① 提供したサービス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。

<p><b>【事業者の窓口】</b>  ヘルパーステーション スイート西宮  苦情受付担当：山本裕也  苦情解決責任者：松井篤</p>	<p>所在地 西宮市末広町 1-27  ロゼノワール夙川 1 階  電話番号 0798-98-2813  ファックス番号 0798-98-2809  受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分  (8 月 12 日～8 月 16 日、12 月 29 日～1 月 3 日を除く)</p>
<p><b>【西宮市】</b>  生活支援部・生活支援課</p>	<p>所在地 西宮市六湛寺町 10-3  電話番号 0798-35-3130  ファックス番号 0798-35-5304  受付時間 月～金(祝日、12/29～1/3 を除く)  午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分</p>
<p><b>【公的団体の窓口】</b>  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</p>	<p>所在地 神戸市中央区坂口通 2 丁目 1-1  兵庫県福祉センター内  電話番号 078-242-6868  ファックス番号 078-271-1709  受付時間 月～金(祝日を除く)  午前 10 時～午後 4 時</p>

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。

- ア 提供した指定訪問介護サービス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。(上記表【事業者の窓口】のとおり)
- イ 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. 苦情（クレーム）発生
  2. 苦情（クレーム）受入
  3. ステーションの苦情・トラブル報告書へ記入し担当者（管理者）に報告
  4. 管理者の指揮により事実の調査と対応方法の検討
  5. -1 当事業所の不手際（ミス）である場合：迅速に改善策を立て、全員に周知。関係された方々にお詫びし、改善策を実行  
-2 当事業所の不手際（ミス）出ない場合：関係された方々に誤解である旨を伝え、誤解を生じたことをお詫びする。今後誤解を生じないような改善策を実行
  6. 担当者が全過程を苦情（相談）受付・対応記録簿へ記録。今後同様の問題が生じないよう適宜確認を行う。
  7. 社長（法人代表）に必ず報告し、事業所内外に必要な連絡と周知

20 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ <b>無</b>
実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

21 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年 月 日
-----------------	-------

22 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、「西宮市指定障害福祉サービス事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成 24 年西宮市条例第 20 号）第 9 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	兵庫県芦屋市川西町 2-37 芦屋サウザンドビル 202 号室
	法人名	株式会社甚左衛門
	代表者名	代表取締役 <b>松井 篤</b> 印
	事業所名	ヘルパーステーション スイート西宮
	説明者氏名	印

上記内容についての説明を事業者から受け、その内容に同意しました。また重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印