

「指定居宅介護サービス」・「指定重度訪問介護サービス」・ 「指定同行援護サービス」重要事項説明書

本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく指定居宅介護・指定重度訪問介護・指定同行援護を適切に提供させていただきます。

当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

社会福祉法人 慶成会 ヘルパーステーション やわらぎ
当施設は浜松市の指定を受けています。
指定障害福祉サービス事業所 浜松市指定 2217200357

1 事業者

法人種別及び名称	社会福祉法人慶成会
代表者職・氏名	理事長 小澤 優
設 立 年 月	平成 6年 11月 11日
所 在 地	静岡県浜松市中央区大山町2857番地の1
電話番号・FAX 番号	電話 053-438-5001 FAX 053-438-5006

2 事業所の概要

(1) 営業日及び営業時間

事業所名	ヘルパーステーションやわらぎ
所在地	静岡県浜松市中央区大山町2847番地の1
電話番号・FAX 番号	電話 053-437-6001 FAX 053-414-7888
管理者氏名	小澤 優
交通の便	遠鉄バス(浜松駅16番乗場) ・ 長栄寺入口バス停より徒歩10分 ・ 東山苑前バス停より徒歩3分
サービスの種類	・ 居宅介護 ・ 重度訪問介護 ・ 同行援護
事業の目的	社会福祉法人慶成会が設置するヘルパーステーションやわらぎ（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。）・重度訪問介護（以下、「指定重度訪問介護」という。）・同行援護（以下、「指定同行援護」という。）は、障害者総合支援法及び諸法令に従い、ご契約者(利用者)が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るように支援することを目的として、ご契約者に指定居宅介護・指定重度訪問介護・指定同行援護（以下、「指定居宅介護等」という。）のサービスを提供します。

運営方針	① 心身の健康、機能の維持・向上を図り必要に合わせ自立した生活を援助します。 ② 馴染みの地域で、また今まで暮らしてきたご自宅で、その人らしく暮らしていけるよう援助いたします。
開設年月	平成11年 4月 1日
サービスを提供する 通常の実施地域	浜松市中央区 葵西・葵東・伊左地町・大久保町・大人見町 大山町・神ヶ谷町・舘山寺町・神原町 協和町・呉松町・湖東町・古人見町・桜台 佐浜町・白洲町・高丘西・高丘北・高丘東 富塚町・西丘町・西山町・根洗町・初生町 花川町・深萩町・三方原町・雄踏町（一部） 和光町・和合町・和合北・和地町 浜松市浜名区 細江町
営業日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	月曜～日曜 6時00分～22時00分
受付時間	月曜～金曜 8時30分～17時30分
事業所が行っている 他の業務	指定訪問介護

(2) 職員の概要

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護等を提供する職員として、下記の職種の職員を配置しています。 ※最低員数

	常勤
1. 管理者	1
2. サービス提供責任者	1以上
3. 訪問介護員	2.5以上

3 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「居宅介護計画」「重度訪問介護計画」「同行援護計画」（以下、「居宅介護計画等」という。）とサービス内容（契約書第3条・第4条参照）

当事業所では、下記のサービス内容から居宅介護計画等を定めて、サービスを提供します。居宅介護計画等は、市町村が決定した居宅介護の「支給量」（「受給者証」に記載してあります。）と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。居宅介護計画等は、利用者や家族に事前に説明し、同意を頂くとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

＜サービス区分及びサービス内容＞

①身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

- 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行ないます。
- 排泄介助…排泄の介助、おむつ交換を行ないます。
- 食事介助…食事の介助を行ないます。
- 衣類の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行ないます。

- 通院介助…通院の介助を行ないます。
- その他必要な身体介護を行ないます。

※医療行為はいたしません。

②家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行ないます。）

- 調理…利用者の食事の用意を行ないます。
- 洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行ないます。
- 掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
- 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行ないます。
- その他関係機関への連絡など必要な家事を行ないます。

※預貯金の引き出しや預入れは行ないません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）

※利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行ないません。

③重度訪問介護

- 重度の肢体不自由者・難病等対象者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排泄・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。

④同行援護

- 移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援を行います。
- 移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護を行います。
- 排泄、食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います。

（２）利用者負担額（契約書第５条参照）

上記サービスの利用に対しては、介護給付費が支給されます。介護給付費は、当事業者が代理受領致しますので、利用者から受給者証の記載内容に基づき

利用者本人及び扶養義務者の負担能力に応じ市町村が決定する額（利用者負担額）

をお支払いいただきます。

＜２人のホームヘルパーにより訪問を行なった場合＞

◇１人のヘルパー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人のヘルパー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。

＜利用者負担額の上限等について＞

◇介護給付費対象のサービス（ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ）利用者負担額は、市町村が上限を定めています。そのため、これらのサービスのご利用状況により、当事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。当事業所が代理受領を行なった支援費額は、利用者に通知します。

（３）サービス利用にかかる実費負担額（契約書第５条・６条参照）

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 市町村決定支給量を超えて当事業所のサービスを利用される場合。
- ② 「通院介助」においてホームヘルパーに公共交通機関等の交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）
- ③ 取り消し料金が発生した場合

(4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払方法（契約書第5条参照）

前記（2）、及び（3）の①、③の料金、費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。）

ア：窓口での現金支払

イ：口座より引き落とし（引き落としの手続きが必要となります。また、処理の関係にて2ヶ月ほど時間がかかる場合がございます。）

ウ：下記指定口座への振込み（ただし、振込み手数料はご利用者様のご負担となります。）

(5) 利用の中止・変更・追加について（契約書第6条参照）

①利用予定日の前に、ご利用者の都合により居宅介護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合には、サービス実施日前日までに事業者へ申し出て下さい。

②利用予定日の前日までに中止の申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、ご利用者の体調不良等正当な理由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日前日までに中止の申し出があった場合	無料
前日 17:30 以降に中止の申し出があった場合、 又はヘルパー訪問してから利用中止となった場合	650円

③市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。

④サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況によりご利用者が希望する期間にサービスの提供が困難な場合があります。その場合は、他の利用可能時間をご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いたします。

4 サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

◇サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。

※利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホーム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、苦情受け付け窓口にご遠慮なくご相談ください。

(2) サービス提供について

◇サービスは、居宅介護計画等に基づいて行ないます。ただし、実際の提供にあつては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

◇居宅介護計画等の変更があったら、その連絡調整をします。

◇サービス実施するにあたって、利用者宅で利用する水道・ガス・電気等の費用は負担していただきます。

◇タクシーやバス等で一緒に出かける場合は、ヘルパーの交通費は利用者の負担となります。

◇介護に関することで事務所への連絡が必要となった場合は、利用者の電話をお借りすることがあります。

(3) 受給者証の確認（契約書第3条参照）

「住所」及び「居宅利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合

は速やかにホームヘルパーにお知らせください。その場合は「受給者証」の確認をさせていただきます。

(4) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為または、医療補助行為
- ② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ ご利用者、もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食等の授受
- ④ ご利用者の家族に対する訪問介護サービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行なう場合は除きます。）
- ⑥ 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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ ご契約者の、もしくはその家族に対して行う宗教活動・政治活動・営利活動、及びその他の迷惑行為

5 緊急時の対応について

事業所は緊急時の対応について、あらかじめ利用者又はその家族の意向を確認しておくものとします。

事業所の従業者は、指定居宅介護等の提供中に、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じた時は、利用者又はその家族の同意の上、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。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るものとします。

6 サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画等及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理について（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理します。

7 事故発生時の対応

- ・担当職員は利用者に対する指定居宅介護等のサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告をします。
- ・事業所及び担当職員に過失がある場合にはその損害を賠償します。
- ・利用者の責に帰すべき事由によって事業所が損害を被った場合、利用者及びその家族は連帯してその損害を賠償することがあります。

8 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

本事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	サービス業務に起因する身体または財物に損害を与えた場合の損害賠償

9 サービス内容に関する苦情について（契約書第14条参照）

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で行います。

（1）当事業所お客様相談・苦情受付担当者

受付担当窓口（担当者）： 岡田 健一 電話 053-437-6001
 解決責任者： 小澤 吉章 電話 053-420-2001
 受付時間： 月曜日～金曜日 8：30～17：30

（2）行政機関その他苦情受付機関

◎浜松市役所健康福祉部 障害保健福祉課

所在地： 浜松市中央区元城町103番地の2
 電話番号： 053-457-2860

◎静岡県社会福祉協議会

所在地： 静岡市葵区駿府町1番地70号
 静岡県総合社会福祉会館内
 電話番号： 054-254-5248（代）

10 秘密の保持（プライバシーの厳守）

- ・担当職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- ・サービス担当者会議において、利用者個人情報を用いる場合は予め個人情報利用同意書により同意を得ます。文書にて同意を得ない限り、個人情報は使用しません。

11 カスタマーハラスメントに対する行動指針について

ご利用者等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為は、ハラスメント行為に該当します。

要求内容が妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当であると判断される場合には、然るべき対応を行うことがあります。

詳細は、別紙「カスタマーハラスメントに対する行動指針」をご参照ください。

個人情報の利用同意書

私_____（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

【居宅介護等サービスの提供に必要な利用目的】

1. 使用の目的

- ① 居宅介護等サービスの提供を受けるにあたって、担当の職員と訪問介護事業者または、居宅介護支援事業所及び、介護予防支援事業所との間で開催されるサービス担当者会議において私の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- ② 上記①の他、居宅介護支援事業所及び、介護予防支援事業所又は、他のサービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- ③ 現に訪問介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調を崩し又は怪我等で病院に行ったとき医師、看護師等に説明する場合。

2. 個人情報を提供する事業所

- ① 居宅介護計画書等に掲載されているサービス事業所
- ② 担当の障害者相談支援事業所
- ③ 病院又は診療所（体調不良やケガ等で診療することとなった場合）

3. 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4. 使用する条件

- ① 個人情報の利用については、必要最小限の範囲でしようするものとし、個人情報の提供にあたっては関係者以外のものに漏れることのないように細心の注意を払う。
- ② 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

社会福祉法人慶成会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人慶成会（以下「慶成会」という。）では、ご利用者お一人おひとりがその人らしく充実した毎日をお過ごしいただけるよう、質の高いサービスの提供に努めています。その実現には、ご利用者、ご家族、各取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との良好な関係を築くとともに、慶成会の職員が安全に、且つ継続的に業務を行える環境が欠かせません。

本行動指針は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応を図るため、皆様のご理解とご協力をお願いする目的で策定いたします。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にあると考えております。

【対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下のいずれかに該当する、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動のことを指します。

- ① 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷
- ② 暴力行為・物品破損
- ③ 過度・不当な要求・ストーカー行為
- ④ 長時間の拘束・執拗なクレーム
- ⑤ 性的言動・セクシャルハラスメント
- ⑥ 差別・侮辱的発言、人格否定

【相談窓口】

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は法人本部とし、職員から相談を受けた際は事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為に該当するかどうかを判断致します。カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は毅然と対応するとともに、必要に応じ第3者となる外部機関（行政、警察、弁護士、保険機関等）を交えながら解決を図ります。

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜法人内対応＞

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための機会（研修等）を実施します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

＜法人外対応＞

- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用契約の解除や取引を中止することがあります。
- カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

【関係者の皆様へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等関係者の皆様と良好な関係を築くためにこの行動指針を策定しました。

そこで、皆様には以下の事項についてご協力をお願い致します。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

関係者の皆様におかれましては、既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

「移動支援サービス」 重要事項説明書

本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく移動支援を適切に提供させていただきます。

当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

社会福祉法人 慶成会 ヘルパーステーション やわらぎ
当施設は浜松市の委託を受けています。
指定障害福祉サービス事業所 浜松市指定 2217200357

1 事業者

法人種別及び名称	社会福祉法人 慶成会
代表者職・氏名	理事長 小澤 優
設 立 年 月	平成 6 年 1 1 月 1 1 日
所 在 地	静岡県浜松市中央区大山町 2 8 5 7 - 1
電話番号・FAX 番号	電話 053-438-5001 FAX 053-438-5006

2 事業所の概要

(1) 営業日及び営業時間

事 業 所 名	ヘルパーステーションやわらぎ
所 在 地	静岡県浜松市中央区大山町 2 9 5 8 - 1
電話番号・FAX 番号	電話 053-437-6001 FAX 053-414-7888
管 理 者 氏 名	小澤 優
交 通 の 便	遠鉄バス(浜松駅 16 番乗場) ・ 長栄寺入口バス停より徒歩 1 0 分 ・ 東山苑前バス停より徒歩 3 分
サービスの種類	・ 移動支援
事 業 の 目 的	社会福祉法人慶成会が設置するヘルパーステーションやわらぎ（以下「事業所」という。）において実施する障害福祉サービス事業の移動支援は、障害者総合支援法及び諸法令に従い、ご契約者(利用者)が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るように支援することを目的として、ご契約者に移動支援のサービスを提供します。

運営方針	① 心身の健康、機能の維持・向上を図り必要に合わせ自立した生活を援助します。 ② 馴染みの地域で、また今まで暮らしてきたご自宅で、その人らしく暮らしていけるよう援助いたします。
開設年月	平成 11 年 4 月 1 日
サービスを提供する 通常の実施地域	浜松市中央区 葵西・葵東・伊左地町・大久保町・大人見町 大山町・神ヶ谷町・舘山寺町・神原町 協和町・呉松町・湖東町・古人見町・桜台 佐浜町・白洲町・高丘西・高丘北・高丘東 富塚町・西丘町・西山町・根洗町・初生町 花川町・深萩町・三方原町・雄踏町（一部） 和光町・和合町・和合北・和地町 浜松市浜名区 細江町
営業日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	午前6時から午後10時
受付時間	午前8時30分～午後5時30分
事業所が行っている 他の業務	指定訪問介護・指定介護予防サービス・指定生活支援訪問サービス・ 居宅介護サービス・重度訪問介護サービス・同行援護サービス

（２）職員の概要

当事業所では、利用者に対して下記の職種の職員を配置しています。 ※最低員数

職種	常勤
1. 管理者	1
2. サービス提供責任者	2. 5以上
3. 訪問介護員	1以上

3 当事業所が提供するサービスと利用料金

（１）「移動支援計画」

当事業所では、下記のサービス内容から移動支援計画を定めて、サービスを提供します。移動支援計画は、市町村が決定した「支給量」（「受給者証」に記載してあります。）と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。移動支援計画は、利用者や家族に事前に説明し、同意を頂くとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

<サービス区分及びサービス内容>

- 外出の準備に伴う支援（整容、着替えの介助、荷物準備等）を行います。
- 移動に伴う支援（目的地までの移動の介助、目的地での移動等）を行います。
- 外出中やその外出の前後におけるコミュニケーションの支援（代読、代筆等）を行います。

- 外出先での必要な支援（見守りや促し、排泄介助、食事介助、危機回避のための必要な支援等）を行います。
- 外出からの帰宅後の支援（着替えの介助、排泄介助、食事介助、荷物整理等）を行います。

（２）利用者負担額

上記サービスの利用に対しては、浜松市地域生活支援事業受給者証の交付をもって、支給が開始されます。サービス利用料は、当事業者が代理受領致しますので、受給者証の記載内容に基づき市町村が決定する額（利用者負担額）をお支払いいただきます。

＜２人のサービス提供者により訪問を行なった場合＞

◇１人のサービス提供者による支援が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと２人のサービス提供者でサービスを提供した場合は、２人分の料金の利用者負担額をいただきます。

＜利用者負担額の上限等について＞

◇利用者負担額は、市町村が上限を定めています。そのため、これらのサービスのご利用状況により、当事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。当事業所が代理受領を行なった支援費額は、利用者に通知します。

（３）サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、実費をいただきます。

- ① 市町村決定支給量を超えて当事業所のサービスを利用される場合。
- ② 「外出」においてサービス提供者に公共交通機関等の交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）
- ③ 取り消し料金が発生した場合

（４）利用者負担額及び実費負担額のお支払方法

前記（２）、及び（３）の①、③の料金、費用は、１ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（１ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。）

ア：窓口での現金支払

イ：口座より引き落とし（引き落としの手続きが必要となります。また、処理の関係にて２ヶ月ほど時間がかかる場合がございます。）

ウ：下記指定口座への振込み（ただし、振り込み手数料はご利用者様のご負担となります。）

（５）利用の中止・変更・追加について

- ① 利用予定日の前に、ご利用者の都合により移動支援計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合には、サービス実施日前日までに事業者へ申し出て下さい。
- ② 利用予定日の前日までに中止の申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、ご利用者の体調不良等正当な理由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日前日までに中止の申し出があった場合	無料
------------------------	----

前日 17:30 以降に中止の申し出があった場合、 又はサービス提供者が訪問してから利用中止となっ た場合	6 5 0 円
--	----------------

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、サービス提供者の稼働状況によりご利用者が希望する期間にサービスの提供が困難な場合があります。その場合は、他の利用可能時間をご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いたします。

4 サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供者について

◇サービス提供時に、担当のサービス提供者を決定します。但し、実際のサービス提供には複数のサービス提供者が交替してサービスを提供します。

※利用者から特定のサービス提供者を指名することはできませんが、サービス提供者についてお気づきの点やご要望がありましたら、苦情受け付け窓口にご遠慮なくご相談ください。

(2) サービス提供について

◇サービスは、移動支援計画に基づいて行ないます。ただし、実際の提供にあつては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

◇移動支援計画の変更がある場合は、その連絡調整をします。

◇サービスを実施するにあたり、利用者宅で利用する水道・ガス・電気等の実費費用は負担していただきます。

◇タクシーやバス等で一緒に出かける場合は、サービス提供者の交通費は利用者の実費負担となります。

◇移動支援サービス中に事務所への連絡が必要となった場合は、利用者の電話をお借りすることがあります。

(3) 受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は、速やかにサービス提供者にお知らせください。その場合は「受給者証」の確認をさせていただきます。

(4) サービス提供者の禁止行為

サービス提供者は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為または、医療補助行為
- ② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ ご利用者、もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食等の授受
- ④ ご利用者の家族に対する移動支援サービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（但し、利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行なう場合は除きます。）
- ⑥ 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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ ご契約者、もしくはその家族に対して行う宗教活動・政治活動・営利活動、及びその他の迷惑行為

5 緊急時の対応について

事業所は緊急時の対応について、あらかじめ利用者又はその家族の意向を確認しておくものとします。

事業所の従業者は、サービスの提供中に、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じた時は、利用者又はその家族の同意の上、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。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るものとします。

6 サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、移動支援計画、及びサービス提供ごとの記録はサービス提供日より5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります)

7 事故発生時の対応

- (1) サービス提供者は利用者に対する移動支援サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告をします。
- (2) 事業所及びサービス提供者に過失がある場合にはその損害を賠償します。
- (3) 利用者の責に帰すべき事由によって事業所が損害を被った場合、利用者及びその家族は連帯してその損害を賠償することがあります。

8 損害賠償保険への加入

本事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	サービス業務に起因する身体または財物に損害を与えた場合の損害賠償

9 サービス内容に関する苦情について

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で行います。

(1) 当事業所お客様相談・苦情受付担当者

受付担当窓口(担当者)	岡田 健一	電話	053-437-6001
解決責任者	小澤 吉章	電話	053-414-6001
受付時間	月曜日～金曜日 8:30～17:30		

(2) 行政機関その他苦情受付機関

◎浜松市役所健康福祉部 障害保健福祉課

所在地 : 浜松市中央区元城町103番地の2

電話番号 : 053-457-2860

◎静岡県社会福祉協議会

所在地 : 静岡市葵区駿府町1番地70号

静岡県総合社会福祉会館内

電話番号 : 054-254-5248 (代)

10 秘密の保持（プライバシーの厳守）

◇担当職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。

◇ケース会議において、利用者の個人情報を用いる場合は予め個人情報利用同意書により同意を得ます。文書にて同意を得ない限り、個人情報は使用しません。

11 カスタマーハラスメントに対する行動指針について

ご利用者等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為は、ハラスメント行為に該当します。

要求内容が妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当であると判断される場合には、然るべき対応を行うことがあります。

詳細は、別紙「カスタマーハラスメントに対する行動指針」をご参照ください。

個人情報の利用同意書

私_____（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

1. 使用の目的

- ① 移動支援サービスの提供を受けるにあたり、担当の職員と訪問介護事業所との間で開催されるケース会議において私の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- ② 上記①の他、障害支援相談員及び、訪問看護事業所又は、他のサービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- ③ 現に移動支援サービスの提供を受けている場合で、私が体調を崩し又は怪我等で病院に行った時、医師や看護師等医療従事者へ説明する場合。

2. 個人情報を提供する事業所

- ① 移動支援計画書に掲載されているサービス事業所
- ② 担当の障害者相談支援事業所
- ③ 病院又は診療所（体調不良やケガ等で診療することとなった場合）

3. 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4. 使用する条件

- ① 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないように細心の注意を払う。
- ② 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

5. その他

虐待等の場合は上記の限りではありません。

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

社会福祉法人慶成会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人慶成会（以下「慶成会」という。）では、ご利用者お一人おひとりがその人らしく充実した毎日をお過ごしいただけるよう、質の高いサービスの提供に努めています。その実現には、ご利用者、ご家族、各取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との良好な関係を築くとともに、慶成会の職員が安全に、且つ継続的に業務を行える環境が欠かせません。

本行動指針は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応を図るため、皆様のご理解とご協力をお願いする目的で策定いたします。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にあると考えております。

【対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下のいずれかに該当する、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動のことを指します。

- ① 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷
- ② 暴力行為・物品破損
- ③ 過度・不当な要求・ストーカー行為
- ④ 長時間の拘束・執拗なクレーム
- ⑤ 性的言動・セクシャルハラスメント
- ⑥ 差別・侮辱的発言、人格否定

【相談窓口】

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は法人本部とし、職員から相談を受けた際は事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為に該当するかどうかを判断致します。カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は毅然と対応するとともに、必要に応じ第3者となる外部機関（行政、警察、弁護士、保険機関等）を交えながら解決を図ります。

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜法人内対応＞

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための機会（研修等）を実施します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

＜法人外対応＞

- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用契約の解除や取引を中止することがあります。
- カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

【関係者の皆様へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等関係者の皆様と良好な関係を築くためにこの行動指針を策定しました。

そこで、皆様には以下の事項についてご協力をお願い致します。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

関係者の皆様におかれましては、既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。