

介護保険制度適用外訪問介護（ほのぼの）サービスに関する重要事項説明書

ほのぼのサービスの提供開始にあたり、サービスに関する重要事項を以下のとおり説明します。

1 ご利用事業所

事業所の名称	社会福祉法人 京都福祉サービス協会 太秦事務所
介護保険指定番号	サービス提供事業者 2670700687
所在地	〒616-8216 京都市右京区常盤一ノ井町8番地の3 カリオン大町1階
連絡先	電話番号 075-873-2945 FAX番号 075-873-2947
サービスを提供する地域	右京区（京北地区を除く）

当法人は、市内に複数の訪問介護事業所と居宅介護支援事業所を有し、市全域で事業を実施しています。
上記のサービスを提供する地域以外の方もお気軽にご相談ください。

2 ご利用事業所の職員体制（2021年4月現在）

職 種	職 務 内 容	勤務体制
管理者	職員の管理、指導	常勤 1名
サービス提供責任者	訪問介護計画の作成・変更、訪問介護員の派遣調整、訪問介護員の指導及び訪問介護業務	常勤 13名 非常勤 2名 (介護福祉士15名)
訪問介護員（介護福祉士又は訪問介護員養成研修課程修了者）	ご利用者の在宅生活の継続を目的とした生活援助・身体介護等のサービスの実施	常勤 21名 パート 104名 (介護福祉士71名)

3 職員研修体制

当法人では従業員の資質向上のため、以下の研修を計画的に実施し、質の高いサービス提供に努めています。

職業倫理・人権擁護・虐待防止・介護技術・生活援助実技・対人援助技術・苦情クレーム対応・疾病の理解及び外部研修への参加等

4 ご利用事業所の営業日・営業時間（開所時間）

営 業 日		年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く毎日
営 業 時 間	平 日	午前8時30分から午後7時まで
	土・日・祝日	午前8時30分から午後5時まで

開所時間帯以外は留守番電話にてご用件を承っています。

5 ほのぼのサービスの提供時間

提 供 日	年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く毎日 ただし、年末年始も派遣できる場合がありますのでご相談ください。
提 供 時 間	午前7時30分から午後7時まで

※ 1回あたりのご利用時間は最大で4時間となっておりますので、あらかじめご了承ください。



6 ほのぼのサービスの内容

介護保険制度によるサービス以外の以下のサービスとなります。

① 入院中もしくは介護老人福祉施設入所中（短期入所含む）の介護サービス （一時外泊に伴う自立支援のために必要なホームヘルパーの援助・他の病院への通院介助など）
② 入院中もしくは介護老人福祉施設入所中（短期入所含む）の家事（生活援助）サービス （一時外泊に伴う自立支援のために必要なホームヘルパーの援助・洗濯援助など）
③ 通院介助
④ 散歩介助
⑤ 外出介助 （墓参り・社寺への縁日参り・日用必需品以外の買物・理美容院・デパート・冠婚葬祭・花見・図書館）
⑥ 見守り・話し相手
⑦ 安否確認
⑧ 居室以外の掃除（家族の居室を除き、使用していない部屋や共有スペース）
⑨ 庭掃除（植木の水やり・草抜き等含む）
⑩ 季節行事（手間のかかる調理・大掃除など）
⑪ ペットのお世話

※ 入院・入所期間については、1～2か月の比較的短期間の場合に限ります。

7 利用料等

（1）ほのぼのサービスの利用料

30分あたりの利用料	1, 100円
------------	---------

※ 上記金額には全て消費税が含まれています。

※ サービス利用中の交通費は、ご利用者負担となります。

※ 心身の状況により訪問介護員が1名で介護を行うのが困難な場合は、ご利用者の同意を得て、訪問介護員2名でサービスを行う場合があります。その際は、2名分の利用料をご負担していただきます。

（2）サービスの中止、変更、追加

- ① ご利用者の都合により、ほのぼのサービスの利用を中止、変更、追加することができます。担当者までお申し出ください。
- ② サービス利用予定日の前日の営業時間内までに、サービスの中止を申し出ることなくサービスの利用を中止された場合は、サービス予定時間30分あたり360円を取消（キャンセル）料としてお支払いいただく場合がございます。
- ③ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を提示して協議いたします。

（3）その他の料金

- サービス実施記録の複写物1枚につき10円
- 通常のサービスを提供する地域の範囲を超えてサービスを提供した場合、サービス提供に要した交通費実費をお支払いいただく場合がございます。
- その他必要な実費をいただく場合がございます。

8 個人情報の保護及び秘密の保持について

- （1）当事業所は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」を遵守し適切に取扱います。
- （2）事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。



9 緊急時及び事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、ご利用者に対するサービス提供時に緊急事態が発生した場合には、速やかにご利用者の主治医または医療機関、ご家族へ連絡を行い、その指示に従います。
- (2) 当事業所は、ご利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかにご利用者のご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
- (3) 当事業所は、サービス提供にともなう、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を行います。

10 サービスをご利用いただく際のお願い

- (1) 金銭の取扱いについて
訪問介護員による金銭管理は行いません。
- (2) 鍵の取扱いについて
訪問介護員又は在宅相談員による鍵の管理や持ち帰りは行いません。
- (3) 対応できないサービス
 - ① 原則として、医療行為にあたるサービスは行いません。
 - ② 原則として、ご家族へのサービスは行いません。
 - ③ 原則として、自立支援のための家事・介護以外のサービスは行いません。
- (4) 守っていただきたいこと
 - ① 訪問介護員との個人的な連絡は固くお断りします。
 - ② 訪問介護員との金品のやりとりや貸し借り、個人的な契約も禁止しています。
 - ③ 訪問介護員は留守宅での業務は行っていないので、ご利用の際は必ずご在宅ください。
 - ④ 訪問介護員等への暴力又は乱暴な行為、暴言、セクシャルハラスメント等の著しい迷惑行為、不当、過度な要求等は固くお断りします。サービス提供の休止や契約を解除する場合があります。
- (5) その他
 - ① ほのぼのサービスの提供時に、ご利用者又はご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。
 - ② 自然災害（台風、暴風雨、大雪等）の発生、または発生が予測された場合や、大規模な地震発生により、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、時間帯の調整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の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。

11 サービス内容に関する相談・苦情

サービス内容に関するご相談や苦情等がありましたら、担当の在宅相談員又は統括責任者にご遠慮なくご相談ください。迅速かつ適切に対応いたします。ご利用者にとって不利な取扱いとなることはいたしません。（文書や電話等でお受けします）

また、当法人では、中立的・客観的な立場から、助言または解決策の提示を行うことを目的に「苦情解決のための第三者委員会」を設置しています。当事者間での解決が難しい場合や、第三者委員会からの助言を必要とされるときは、下記宛にお申出ください。

(1) 苦情解決のための第三者委員会 相談窓口

【電話番号】 080-6227-7828

【受付時間】 午前10時から正午まで、午後1時から4時まで

（土・日曜日、祝休日及び12月29日から1月3日までを除きます。）

※ 電話にでることができない場合は、留守番電話に切り替わります。ご用件、お名前、電話番号をご伝言いただければ、後ほど委員よりご連絡申し上げます。



(2) 文書等の郵送先及び苦情解決のための第三者委員会についての問合せ先

〒604-8872

京都市中京区壬生御所ノ内町39番5

社会福祉法人京都福祉サービス協会 苦情解決のための第三者委員会（事務局：調整室）

[電話番号] 075-406-6335 [FAX番号] 050-354-8746

[受付時間] 午前8時30分から午後5時

（土・日曜日、祝休日及び12月29日から1月3日を除きます。）

1.2 当法人の訪問介護サービスの特徴等

当法人は、1986年にホームヘルプ事業を開始して以来、京都市全域で福祉サービスを展開しており、実績も豊かです。法人理念『くらしに笑顔と安心を！』のもと、ご利用者の自立支援をベースに「迅速」、「的確」、「柔軟」、「誠実」を心がけております。担当職員をご利用者の良きパートナーとして、お気軽にご相談ください。

年 月 日

ほのぼのサービスの提供開始にあたり、ご利用者に対して本書面を交付の上、重要な事項を説明し、ほのぼのサービスの提供開始に同意を得ました。

事業者

＜事業者名＞ 社会福祉法人 京都福祉サービス協会

＜所在地＞ 京都市中京区壬生御所ノ内町39番5

＜代表者名＞ 理事長 浅野 信之 印

＜説明者＞ サービス提供責任者 印

私は、本書面により、事業者からほのぼのサービスについての、重要事項説明書を受領し、説明を受け同意しました。

ご利用者

＜住所＞

＜氏名＞ 印

代理人

＜住所＞

＜氏名＞ 印