

じゅうどほうもんかいごじぎょう
重度訪問介護事業

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

じゅうどほうもんかいご りよう かん せつめいしょ
(重度訪問介護サービス利用に関する説明書)

ひめじししゃかいふくしきょうぎかい
姫路市社会福祉協議会 ヘルパー事業室

していじぎょうしょばんごう じゅうどほうもんかいご
指定事業所番号 重度訪問介護 2814000192

じゅうしょ ひめじしくりやまちょう
住所: 姫路市栗山町151-2

でんわ
電話: 079-224-3525

じゅうどほうもんかいごじぎょう じゅうようじこうせつめいしょ 重度訪問介護事業 重要事項説明書

(れいわ ねん がつ にちげんざい)
(令和7年7月1日現在)

りようしゃ りようしゃ じどう ばあい ほごしゃ い か りようしゃ
利用者、利用者が児童である場合はその保護者(以下、「利用者」といいます。)が
りよう かんが じゅうどほうもんかいご けいやく ていけつ まえ
利用されようと考えている重度訪問介護サービスについて、契約を締結する前に
し じゅうようじこう こうせいろうどうしやうれいだい ごう もと せつめい
知っておいていただきたい重要事項を厚生労働省令第171号に基づき、ご説明
いたします。わ ぶんかりにくいことがあれば、えんりよ しつもん
いただきます。分かりにくいことがあれば、遠慮なくご質問ください。

1. 事業者概要について

ほうじんかく・めいしやう 法人格・名称	しゃかいふくしほうじん ひめじししゃかいふくしきやうぎかい 社会福祉法人 姫路市社会福祉協議会
しよ ざい ち 所在地	ひやうごけん ひめじし やすださんちやうめ ばんち 兵庫県姫路市安田三丁目1番地
れん らく さき 連絡先	そうむか でんわ 総務課 電話 079-222-4212 FAX 079-222-4256
だい ひやう しゃ 代表者	りじちやう たけだ ゆういち 理事長 竹田 佑一
せつりつ ねん がつ び 設立年月日	しやうわ ねん がつ にち せつりつ 昭和26年3月22日 設立
じ ぎやう ないやう 事業内容	ふれあい しょくじ じぎやう じぎやう こ ふれあい食事サービス事業、ふれあいネットワーク事業、子 そだ しえん じぎやう じぎやう きやたく かいご しえん じぎやう 育て支援事業、ふれあいサロン事業、居宅介護支援事業、 ほうもんかいご じぎやう だいいちごうほうもん じぎやう つうしよかいご じぎやう だいいちごうつうしよ 訪問介護事業、第一号訪問事業、通所介護事業、第一号通所 かいご じぎやう かいご じぎやう ふくしやうぐ たいよ ふくしやうぐ はんばい じぎやう 介護事業、(介護予防)福祉用具貸与・福祉用具販売事業、 しょうがい ふくし じぎやう いどう しえん じぎやう ほうじんこうけん じぎやう 障害福祉サービス事業、移動支援事業、法人後見事業、 にゅうたいいんどう しえん じぎやう たしやかいふくし かん じぎやう 入退院等支援サービス事業、その他社会福祉に関する事業

2. 利用者に重度訪問介護サービスを提供する事業所について

(1) 事業所の所在等

じ ぎやうしよめい 事業所名	ひめじししゃかいふくしきやうぎかい じぎやうしつ 姫路市社会福祉協議会ヘルパー事業室
しよ ざい ち 所在地	ひやうごけん ひめじし くりやまべっかん かい 兵庫県姫路市栗山町151-2 栗山別館5階
れん らく さき 連絡先	でんわ 電話 079-224-3525 FAX 079-287-1323
してい じぎやうしよばんごう 指定事業所番号	じゅうどほうもんかいご 重度訪問介護 2814000192
じぎやうかいしじ 事業開始時期	かいし ねんげつ へいせい ねん がつ び 開始年月 平成18年10月1日

サービスを提供 する実施地域	姫路市域内(家島町を除く。)
-------------------	----------------

(2)事業の目的および運営の方針

事業の目的	社会福祉法人姫路市社会福祉協議会が開設する姫路市社会福祉協議会ヘルパー事業室が行う指定重度訪問介護の事業の適正な運営を確保するために人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の介護福祉士、重度訪問介護員等が介護給付費の受給決定を受けた利用者に対し、適正な重度訪問介護を提供することを目的とする。
事業の方針	(1) 本事業は、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ、自立した日常生活ができるように配慮して重度訪問介護員を派遣して、身体介護、家事援助、外出時における移動中の介護等の支援、生活等に関する相談・助言を行います。 (2) 本事業は、利用者の意思及び人格を尊重し、虐待を防止して権利擁護に取り組み、常に利用者の立場に立ったサービスを提供します。 (3) 本事業の運営に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町や障害福祉サービス事業者、医療、保健、福祉サービスを提供する機関等との連携に努めます。 上記の他、「指定障害福祉サービス事業の人員、設備及び運営に関する基準」を遵守します。

3. 当事業所の従業員について

事業所の管理者	介護サービス課 係長 涌水 美枝
---------	------------------

職種	員数	業務内容
サービス提供責任者 (コーディネーター)	1名以上	利用申し込みに係る調整、重度訪問介護員等に対する技術指導、重度訪問介護計画等の作成を行います。

じゅうどほうもんかいごいん 重度訪問介護員 (ヘルパー)	めい 3名以上	(1) しんたいかいご かじえんじょ がいしゅつじ 身体介護、家事援助、外出時における いどうちゅうかいごとう しえん おこな 移動中の介護等の支援を行います。 (2) せいかつなど かん そうだん じょげん おこな 生活等に関する相談、助言を行います。
------------------------------------	------------	--

4. 営業日・営業時間について

えいぎょうび 営業日	げつようび きんようび しゅくじつ こくみん きゅうじつおよ がつ 月曜日から金曜日まで(祝日、国民の休日及び 12月29 にち がつ か のぞ 日から 1月3日までを除く)
えいぎょうじかん 営業時間	ごぜん じ ふん ごご じ ぶん 午前8時35分から午後5時20分
サービス提供日 ていきょうび	にちようび どようび がつ にち がつ か 日曜日から土曜日まで(12月29日から 1月3日までを のぞ 除く)
サービス提供時間 ていきょうじかん	ごぜん じ ごご じ 午前7時から午後10時

5. 提供するサービスの内容について

じゅうどほうもんかいご サービスの内容は ないよう かいごきゅうふひ しきゅうたいしやう い か とお
重度訪問介護サービスの内容は介護給付費の支給対象となる以下の通りとし
ます。

- (1) しんたいかいご かじえんじょ がいしゅつじ いどうちゅうかいごとう しえん
身体介護、家事援助、外出時における移動中の介護等の支援
- (2) せいかつとう かん そうだん じょげん
生活等に関する相談、助言

6. サービス利用料金について

- (1) していじゅうどほうもんかいご ていきょう ばあい りようりやう がく しちやうそん さだ
指定重度訪問介護を提供した場合の利用料の額は、市町村が定める
きゅうふひ ていりつ わり りようしやふたんがく しはらい う
給付費の定率(1割)を利用者負担額として支払を受けます。

じゅうどほうもんかいご ひ にちちゅう おも りようりやうきん
重度訪問介護サービス費(日中のみ)の主な利用料金

りようじかん 利用時間	サービス利用料金 りようりやうきん	利用者負担額 りようしやふたんがく
じかんみまん 1時間未満	1,893円	189円
じかんいじやう じかん ぶんみまん 1時間以上 1時間30分未満	2,819円	281円
じかん ぶんいじやう じかんみまん 1時間30分以上 2時間未満	3,756円	375円
じかんいじやう じかん ぶんみまん 2時間以上 2時間30分未満	4,692円	469円

じ かん ぶんいじょう じ かん みまん 2時間30分以上 3時間未満	5,629円 ^{えん}	562円 ^{えん}
じ かん いじょう じ かん ぶん みまん 3時間以上 3時間30分未満	6,555円 ^{えん}	655円 ^{えん}
じ かん ぶんいじょう じ かん みまん 3時間30分以上 4時間未満	7,492円 ^{えん}	749円 ^{えん}
じ かん いじょう じ かん みまん 4時間以上 8時間未満	8,357円 ^{えん} 30分増すごとに865円 ^{えん}	835円 ^{えん} 30分増すごとに86円 ^{えん}
じ かん いじょう じ かん みまん 8時間以上 12時間未満	15,320円 ^{えん} 30分増すごとに865円 ^{えん}	1,532円 ^{えん} 30分増すごとに86円 ^{えん}
じ かん いじょう じ かん みまん 12時間以上 16時間未満	22,233円 ^{えん} 30分増すごとに824円 ^{えん}	2,223円 ^{えん} 30分増すごとに82円 ^{えん}
じ かん いじょう じ かん みまん 16時間以上 20時間未満	28,850円 ^{えん} 30分増すごとに875円 ^{えん}	2,885円 ^{えん} 30分増すごとに87円 ^{えん}
じ かん いじょう じ かん みまん 20時間以上 24時間未満	35,833円 ^{えん} 30分増すごとに814円 ^{えん}	3,583円 ^{えん} 30分増すごとに81円 ^{えん}

かくしゅ か さん おも り ようりょうきん
各種加算の主な利用料金

かくしゅ か さん 各種加算	サービス利用料金 ^{り ようりょうきん}	利用者負担額 ^{り ようしやふたん がく}
しょかい か さん 初回加算	2,036円 ^{えん}	203円 ^{えん}
り ようしやふたん じょうげん がく かん り か さん 利用者負担上限額管理加算 (つき かい げん ど (月1回を限度))	1,527円 ^{えん}	152円 ^{えん}
きん きゅう じたい おう か さん つき かい げん ど 緊急時対応加算(月2回を限度)	1,018円 ^{えん}	101円 ^{えん}
こうどうしょうがい し えん れん けい か さん 行動障害支援連携加算 (にち あいだ かい げん ど (30日の間、1回を限度))	5,945円 ^{えん}	594円 ^{えん}

じょうき たい い どう かい ご ばあ い か き か さん
上記に対し、移動介護があった場合、下記のとおり加算されます。

利用時間 ^{り よう じ かん}	サービス利用料金 ^{り ようりょうきん}	利用者負担額 ^{り ようしやふたん がく}
じ かん み まん 1時間未満	1,018円 ^{えん}	101円 ^{えん}
じ かん い じょう じ かん み まん 1時間以上1時間30分未満	1,272円 ^{えん}	127円 ^{えん}
じ かん い じょう じ かん み まん 1時間30分以上2時間未満	1,527円 ^{えん}	152円 ^{えん}
じ かん い じょう じ かん み まん 2時間以上2時間30分未満	1,781円 ^{えん}	178円 ^{えん}
じ かん ぶん い じょう じ かん み まん 2時間30分以上3時間未満	2,036円 ^{えん}	203円 ^{えん}
じ かん い じょう 3時間以上	2,545円 ^{えん}	254円 ^{えん}

注1 介護給付費が適用される場合は、利用者のご負担はサービス利用料金の1割です。介護給付費適用外部分については、全額利用者のご負担となります。

注2 (2)項に記載する個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります。

注3 利用者負担額は関係法令に基づいて定められるため、契約期間中に関係法令が改定された場合には、改定後の金額を適用するものとします。また、介護給付費適用外部分の変更については、1ヶ月前に利用者に文書でご連絡いたします。

注4 上記の金額は、午前8時～午後6時までの利用料金です。早朝(午前7時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)の利用料金は、上記料金に $125/100$ を、重度障害者等の利用料金は、上記料金に $115/100$ を、障害支援区分6に該当する利用料金は、上記料金に $108.5/100$ を乗じた額になります。

また、ご希望になる業務内容により利用料金が異なりますので、詳細はコーディネーターにご相談下さい。

注5 中山間地域等に居住している者に対して提供されるサービスについて、特別地域加算として通常の基本単位より 15%加算されます。姫路市内の対象地域は、旧家島町全町、安富町全町、夢前町全町、香寺町奥須加院・久畑・中村です。

(2)利用者負担の減免について

・利用者負担に関する月額上限

1ヶ月あたりのサービス利用にかかる定率負担(1割)については、所得に応じて
4区分の月額負担額が設定されそれ以上負担する必要はありません。

(3)その他の費用について

交通費	姫路市域内の利用者は、利用料金に含まれており、いただきません。ただし、利用者の居宅が通常の事業実施地域外(姫路市外)に在るときは、利用者に次の料金をご負担していただきます。 公共交通機関を利用する場合………実費 自動車等を利用する場合……走行距離1キロメートルにつき10円
キャンセル料	利用者の都合でサービスを中止する場合には、次のキャンセル料をいただきます。ただし、入院等、緊急やむをえない事情が有る場合を除きます。 キャンセル申込みが ・サービス利用の前日午後5時20分まで………無料 ・上記以降およびサービス当日………利用者負担金の全額
複写物の交付	1枚につき 10円(その都度お支払い下さい)

7. 料金の支払い時期と支払い方法について

利用料、その他の費用の請求	① 利用者負担が有る場合に、利用の月ごとにその合計金額を請求いたします。 ② 請求書は利用明細を添えて、利用のあった月の翌月20日までに利用者宛に郵送いたします。
利用料、その他の費用の支払い	原則、利用者指定口座からの自動振替となります。 利用者指定口座からの自動振替の場合は利用のあった月の翌月27日、もしくは27日が金融機関の休日にあたる場合は直後の平日に自動振替いたします。 お支払いを確認後、領収書を送付いたしますので、必ず保管をお願いいたします。 なお、特別な事情がある場合のみ郵便振込も可能です。

	その場合、振込手数料の一部はお客様負担(令和4年1月の改定以降)となる場合があります。
--	--

8. サービス提供の手順について

- ① 重度訪問介護サービスの利用申込
- ② 重要事項の説明・個人情報取り扱いの説明・契約締結・サービス利用案内
- ③ サービス利用希望日時・内容の確認、重度訪問介護計画の作成
- ④ 重度訪問介護計画の説明と同意
- ⑤ 訪問ヘルパーのコーディネート
- ⑥ 重度訪問介護計画に基づくサービス提供(重度訪問介護計画の見直し)
- ⑦ 利用料金の請求
- ⑧ 指定口座から利用料金の引落とし
- ⑨ 領収書の発行

9. 担当者の変更について

担当コーディネーターの変更をご希望される場合は、苦情受付担当者まで、担当ヘルパーの変更をご希望される場合は、相談担当者までご連絡下さい。利用者のご希望を尊重して調整させていただきますが、事業所の人員配置などにより、ご希望に添えない場合もあることをご了承下さい。

なお、事業所では担当ヘルパーの指名はおこなっておりません。

10. 担当者の禁止行為について

担当者は、サービス提供契約以外の営利行為、宗教勧誘、金品の授受や賃借、私的訪問や私的契約、保証人になるなどの行為は禁止されています。

11. 事業者の責務について

(1) 重度訪問介護計画について

利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、重度訪問介護計画を作成し、その計画を利用者に説明交付し、その計画に基づいてサービスを提供します。

また、重度訪問介護計画作成後においても、サービス実施状況の把握を行い、必要に応じて重度訪問介護計画の見直しを行います。

(2) サービス提供内容の記録について

利用者に提供したサービス提供の記録は5年間保管します。記録については、利用者とそのご家族に限り、閲覧および写しの交付が可能です。

(3) 秘密保持と個人情報の保護について

事業者および重度訪問介護員がサービスを提供する際に、利用者やご家族に関して知り得た情報については、契約期間中はもとより契約終了後も正当な理由なく第三者に漏らしません。

ただし、円滑かつ一体的なサービスを提供するために、障害福祉サービス事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との会議において、利用者もしくはご家族の最小限の情報を使用する必要があります。

この場合には、あらかじめ利用者もしくはご家族に説明し、同意を得た上で使用します。同意を得た場合は、同意書に署名をいただきます。この同意書の有効期限は、契約期間と同じとします。

なお、情報使用にご同意いただけない場合は、サービス調整が出来ず一体的なサービスが提供できない場合もございます。

また、利用者のご家族からのご希望があった場合には、利用者に連絡するの

と^{どうよう}同様の^{つうち}通知^{かぞく}をご^{おこ}家族^{かのう}に行^なうことも^か可能^{のう}です。

(4) 身分^{みぶん}証明^{しょうめい}書の^{しよ}携^{けい}行^{こう}について

利用^{りよう}者^{しゃ}に^{じゅうどほうもんかいご}重度^{ていきよう}訪問^{じぎようしゃ}介護^{じゅうどほうもんかいご}サービス^{みぶん}を提供^{ていきよう}する^{じぎようしゃ}事業^{じぎようしゃ}者^{じぎようしゃ}の^{じぎようしゃ}重度^{じゅうどほうもんかいご}訪問^{ていきよう}介護^{じぎようしゃ}員^{じぎようしゃ}は^{みぶん}身分^{みぶん}証明^{しょうめい}書^{しよ}を^{けいこう}携^{しよかいほうもんじ}行^{りようしゃ}し、^{かぞく}初^{もと}回^{さい}訪問^{さい}時^{さい}お^{さい}よ^{さい}び^{さい}利用^{さい}者^{さい}や^{さい}ご^{さい}家^{さい}族^{さい}か^{さい}ら^{さい}求^{さい}め^{さい}ら^{さい}れ^{さい}た^{さい}際^{さい}は、^{さい}い^{さい}つ^{さい}でも^{さい}提^{さい}示^{さい}し^{さい}ま^{さい}す。

(5) 賠償^{ばいしょう}責任^{せきにん}について

① 事業^{じぎよう}者^{しゃ}の^{せきにん}責任^{せきにん}にお^{りよう}いて、^{りよう}利用^{りよう}者^{しゃ}の^{せいめい・しんたい・ざいさん}生命^{せいめい}・身^{しん}体^{たい}・財^{ざい}産^{さん}な^{きず}ど^{ばあい}を^{きず}傷^{ばあい}つ^{きず}け^{ばあい}た^{きず}場^{きず}合^{きず}は、
事業^{じぎよう}者^{しゃ}は^{りよう}利用^{りよう}者^{しゃ}に^{そんがい}そ^{ばいしょう}の^{ばいしょう}損^{そんがい}害^{ばいしょう}を^{ばいしょう}賠^{ばいしょう}償^{ばいしょう}し^{ばいしょう}ま^{ばいしょう}す。

② 事業^{じぎよう}者^{しゃ}は^{どうわ}あ^{どうわ}い^{どうわ}お^{どうわ}い^{どうわ}ニ^{どうわ}ッ^{どうわ}セ^{どうわ}イ^{どうわ}同^{どうわ}和^{どうわ}損^{どうわ}害^{どうわ}保^{どうわ}険^{どうわ}株^{どうわ}式^{どうわ}会^{どうわ}社^{どうわ}の^{そんがい}「^{そんがい}損^{そんがい}害^{そんがい}賠^{そんがい}償^{そんがい}保^{そんがい}険^{そんがい}」に^{そんがい}
加^{かに}入^{にゅう}し^{にゅう}て^{にゅう}い^{にゅう}ま^{にゅう}す。^{しようさいないよう}詳^し細^し内^し容^しに^しつ^しい^して、^{ばあい}お^{じぎよう}知^{じぎよう}り^{じぎよう}に^{じぎよう}な^{じぎよう}り^{じぎよう}た^{じぎよう}い^{じぎよう}場^{じぎよう}合^{じぎよう}は^{じぎよう}事^{じぎよう}業^{じぎよう}者^{じぎよう}ま^{じぎよう}で^{じぎよう}ご^{じぎよう}連^{じぎよう}絡^{じぎよう}下^{じぎよう}さ^{じぎよう}い。

(6) 虐待^{ぎゃくたい}防止^{ぼうし}の^そた^そめ^その^ち措^ち置^ちに^ちつ^ちい^ちて

ア 事業^{じぎよう}者^{しゃ}は^{りよう}利用^{りよう}者^{しゃ}の^{じんけん}人^{じんけん}権^{じんけん}の^{ようご}擁^{ようご}護^{ようご}・虐^{ぎゃく}待^{たい}等^{とう}の^{ぼうし}防^{ぼうし}止^{ぼうし}の^{ひつよう}た^{ひつよう}め^{ひつよう}、^{たいせい}必^{せい}要^{せい}な^{せい}体^{せい}制^{せい}の^{せいび}整^{せい}備^{せい}を^{せいび}
行^{おこな}う^{おこな}と^{おこな}と^{おこな}も^{おこな}に、^{つぎ}次^{つぎ}の^{そち}措^{そち}置^{こう}を^{こう}講^{こう}ず^{こう}る^{こう}もの^{こう}と^{こう}し^{こう}ま^{こう}す。

・虐^{ぎゃく}待^{たい}防^{ぼう}止^しの^{たいさく}た^{たいさく}め^{たいさく}の^{けんとう}対^{けんとう}策^{けんとう}を^{いいんかい}検^{いいんかい}討^{いいんかい}す^{いいんかい}委^{いいんかい}員^{いいんかい}会^{いいんかい}を^{ていきてき}定^{ていきてき}期^{ていきてき}的^{ていきてき}(^{ねん}年^{ねん}1^{ねん}回^{ねん}以^{かい}上^{かい})に^{かいさい}開^{かいさい}催^{かいさい}す^{かいさい}と^{かいさい}
と^{かいさい}も^{かいさい}に、^{けっか}そ^{けっか}の^{けっか}結^{けっか}果^{けっか}に^{けっか}つ^{けっか}い^{けっか}て^{けっか}従^{けっか}業^{けっか}者^{けっか}に^{けっか}周^{けっか}知^{けっか}徹^{けっか}底^{けっか}を^{けっか}図^{けっか}り^{けっか}ま^{けっか}す。

・虐^{ぎゃく}待^{たい}防^{ぼう}止^し・身^{しん}体^{しん}拘^{しん}束^{しん}適^{しん}正^{しん}化^{しん}の^{せいび}た^{せいび}め^{せいび}の^{せいび}指^{せいび}針^{せいび}を^{せいび}整^{せいび}備^{せいび}し^{せいび}ま^{せいび}す。

・虐^{ぎゃく}待^{たい}を^{ぼうし}防^{ぼうし}止^{ぼうし}す^{ぼうし}る^{ぼうし}た^{ぼうし}め^{ぼうし}の^{じゅうぎようしゃ}従^{じゅうぎようしゃ}業^{じゅうぎようしゃ}者^{じゅうぎようしゃ}に^{たい}対^{たい}す^{たい}る^{たい}研^{けん}修^{けん}(^{ねん}年^{ねん}1^{ねん}回^{ねん}以^{かい}上^{かい})を^{じっし}実^{じっし}施^{じっし}し^{じっし}ま^{じっし}す。

・虐^{ぎゃく}待^{たい}の^{ぼうし}防^{ぼうし}止^{ぼうし}に^{かん}関^{かん}する^{かん}責^{せき}任^{にん}者^{しゃ}、^{たんとうしゃ}担^{たん}当^{とう}者^{しゃ}を^{せっち}設^せ置^ちし^せま^せす。

・成^{せい}年^{ねん}後^{こう}見^{けん}制^{けん}度^どの^{りよう}利^{りよう}用^{りよう}を^{そくしん}促^{そくしん}進^{しん}し^{そくしん}ま^{そくしん}す。

・利^{りよう}用^{りよう}者^{りよう}及^{およ}び^{およ}そ^{およ}の^{およ}家^か族^{ぞく}か^{ぞく}ら^{ぞく}の^{くじようしよりたいせい}苦^く情^{じよう}处^し理^り体^{たい}制^{せい}を^{せいび}整^{せい}備^{せい}し^{せい}ま^{せい}す。

・そ^た他^た虐^{ぎゃく}待^{たい}防^{ぼう}止^しの^{ひつよう}た^{ひつよう}め^{ひつよう}に^{そち}必^{そち}要^{そち}な^{こう}措^{こう}置^{こう}を^{こう}講^{こう}じ^{こう}ま^{こう}す。

イ 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(利用者の家族等高齢者・障害者を現に養護する者)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するものとします。

12. ハラスメント行為等の禁止について

ハラスメント行為等を防止し、円滑なサービス提供を行うため、契約書第6条

(2)イの遵守をお願いいたします。お守りいただかず、円滑なサービス提供に支障が生じる場合は契約を解除することがあります。なお、イ 3)～6)の例を下記に例示しますのでご確認下さい。

(1) 身体的暴力(身体的な力を使い危害を及ぼす行為)

※職員が回避したため危害を免れたケースを含みます

例:・コップを投げる

・蹴る

・手を払いのける

・たたく

・手をひっかく

・つねる

・首を絞める

・唾を吐く

・服を引きちぎる

(2) 精神的暴力(個人の尊厳や人格を否定する言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為)

例:・大声を発する

・サービスの状況^{じょうきょう じつよういじょう}を必要以上にのぞき^み見る

・怒鳴^{どな}る

・気に入^{きい}っている職員以外^{しよくいんいがい}に批判^{ひはん}的な言動^{げんどう}をする

・威圧^{いあつてき}的な態度^{たいど}で苦情^{くじょう}を言い続^いける

・刃物^{はもの}を胸元^{むなもと}からちらつかせる

・「この程度^{ていど}できて当然^{とうぜん}」と理不^{りふ}尽^{じん}なサービス^{ようきゅう}を要求^{ようきゅう}する

・利用^{りよう}者の配偶^{しはい}者が「自分^{じぶん}の食事^{しょくじ}も一緒^{いっしょ}に作^{つく}れ」と強要^{きょうよう}する

・家族^{かぞく}が利用^{りよう}者の発言^{はつげん}を鵜呑^{うの}みにし理不^{りふ}尽^{じん}な要求^{ようきゅう}をする

・訪問^{ほうもん}時不在^{じふざい}のことが多く書置^{おおかき}きを残^{のこ}すと「予定^{よてい}通りサービス^{どお}がされて
いない」として謝罪^{しゃざい}して正座^{せいざ}をするよう強^{つよ}く求^{もと}める

・「たくさん保険料^{ほけんりょう}を支払^{しはら}っている」と大掃除^{おおそうじ}を強要^{きょうよう}し断^{ことわ}ると苦情^{くじょう}を言
う

・利用^{りよう}料金の支払^{しはら}いを求めたところ手渡^{てわた}しせずにお金^{かね}を床^{ゆか}に並^{なら}べてそ
れを拾^{ひろ}って受け取^{うと}るよう求^{もと}める

・利用^{りよう}料金を多数回滞納^{たすうかいたいのう}しながら「請求^{せいきゅう}しなかった事業所^{じぎょうしょ}にも責任^{せきにん}が
ある」と支払^{しはら}いを拒否^{きよひ}する

・特定^{とくてい}の重度訪問介護員^{じゅうどほうもんかいごいん}に嫌がらせ^{いや}をする

(3)セクシャルハラスメント(意^いに添わ^そない性的誘^{せいてき}い掛^そけ、好意的態度^{こういてきたいど}の要求^{ようきゅう}等、

性的な嫌がらせ^{せいてき いや こうい}行為)

例:・必要^{れい}もなく手^{ひつよう}や腕^てをさわる^{うで}

・抱^だきしめる

・裸^{はだか}の写^{しゃ}真^{しん}を見^みせる

ぎょうむちゅう せいてき はなし
・業務中あからさまに性的な話をする

ひわい げんどう く か え
・卑猥な言動を繰り返す

ていきょう むかんけい かはんしん まるだ み
・サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる

ぎょうむちゅう じゅうどうほうもんかいごいん いふく て い
・業務中の重度訪問介護員の衣服に手を入れる

ふてきせつ ようきゅう きゅうふ ふてきせつ かんが ていきょう
(4)不適切なサービス要求(給付として不適切と考えられるサービス提供を
もと こうい
求める行為)

ちよくせつほんにん えんじょ がいとう こうい
「直接本人の援助」に該当しない行為

しゅ かぞく べんり きょう こういまた かぞく おこな てきとう
主として家族の便利に供する行為又は家族が行うことが適当であると

はんだん こうい
判断される行為

りようしゃいがい かか せんたく ちょうり か もの ふとん ほ
・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し

しゅ りようしゃ しょう きょしつとういがい そうじ
・主として利用者が使用する居室等以外の掃除

らいきやく おうせつ ちゃ しょくじ てはいとう
・来客の応接(お茶、食事の手配等)

じかようしゃ せんしゃ せいそうとう
・自家用車の洗車、清掃等

にちじょうせいかつ えんじょ がいとう こうい
「日常生活の援助」に該当しない行為

じゅうどうほうもんかいごいん おこな にちじょうせいかつ いとな ししょう しょう
重度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

はんだん こうい
と判断される行為

くさ
・草むしり

はなき みず
・花木の水やり

いぬ さんぽなど せ わ どうにちじょうてき おこな か じ はんい こ
・犬の散歩等ペットの世話等日常的に行われる家事の範囲を超える

こうい
行為

か く でんきき ぐ など いどう しゅうぜん もよう が
・家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え

おおそうじ まど み が ゆか
・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

※給付の範囲外のサービス利用を希望する場合は、相談支援事業所又は市に連絡した上で、希望内容に応じて生活支援サービスや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います。

13. 契約の終了について

次の場合には、自動的に契約は終了します。

1. 利用者がお亡くなりになった場合

14. 緊急時の対応

サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、速やかに利用者の主治医及び家族等に連絡を行います。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ます。

15. 相談・苦情窓口について

事業者が提供するサービスについて、ご相談や苦情などがございましたら、事業所の窓口まで遠慮なくお申し出ください。

サービスの相談や苦情の窓口

ヘルパー事業室 相談・苦情受付窓口	ひ め じ し くりやまちょう 姫路市栗山町151-2	くりやまべっかん かい 栗山別館5階
	でんわばんごう 電話番号	079-224-3525
	FAX	079-287-1323
	うけつけじ かん 受付時間	ごぜん じ ふん ご ご じ ふん 午前8時35分～午後5時20分
	うけつけようび 受付曜日	げつようび きんようび しゅくじつ のぞ 月曜日～金曜日(祝日は除く)
	くじょううけつてんとうしや 苦情受付担当者	いのうえ あゆみ 井上 あゆみ
	くじょうかいけつせきにんしや 苦情解決責任者	せ ぎ き とものり 瀬崎 智紀

事業所窓口以外でも、ご相談や苦情などについては下記の窓口でも受け付けています。

ひめじしけんこうふくしきょく 姫路市健康福祉局 ふくし そうむ ぶしょうがいふくしか 福祉総務部 障害福祉課	ひめじ し やすだ ちようめ ばん ち ひめじ し やくしよ かい 姫路市安田4丁目1番地 姫路市役所1階 でんわばんごう 電話番号 079-221-2454 FAX 079-221-2374
ひようごけんふくし 兵庫県福祉サービス うんえいてきせいはいいんかい 運営適正化委員会	こうべしちゅうおうくさくちどり 神戸市中央区坂口通2-1-1 でんわばんごう 電話番号 078-242-6868 FAX 078-271-1709

せつめいばしょ 説明場所	りようしゃ じたく ☐ 利用者のご自宅
	じぎょうしょ ひ め じ し くりやまちょう ☐ 事業所 姫路市栗山町151-2 じょうきいがい ばしょ ☐ 上記以外の場所
せつめいねんがっぴ 説明年月日	れいわ ねん がつ にち 令和 年 月 日 ごぜん・ごご じ ふん ごぜん・ごご じ ふん 午前・午後 時 分から 午前・午後 時 分まで

じゅうどほうもんかいご ていきょうかいし りようしゃ たいほんしょめん もと
重度訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づい

て重要な事項を説明しました。

事業者 所在地 姫路市安田三丁目1番地
名称 社会福祉法人 姫路市社会福祉協議会
代表者 理事長 竹田 佑一 印
説明者 所属 姫路市社会福祉協議会ヘルパー事業室
氏名 印

私は、本書面により事業者から重要な事項の説明を受け、提供されるサービスについて同意しました。

利用者 住所
氏名 印

代理人(代理人を選定した場合)

住所
氏名 印

続柄

署名代行者(署名代行者を選定した場合)

住所
氏名 印

立会人(立会人を選定した場合)

住所
氏名 印

ひ め じ し しゃ か い ふ く し き ょ う ぎ か い
姫路市社会福祉協議会 ヘルパー事業室

し て い じ ぎ ょ う し ょ ぼ ん ご う じ ゅ う ど ほ う も ん か い ご
指定事業所番号 重度訪問介護 2814000192

じ ゅ う し ょ ひ め じ し く り や ま ち ょ う
住所:姫路市栗山町151-2

で ん わ
電話:079-224-3525