



社会生活上必要不可欠な外出および余暇活動等に参加するための外出（プール・散歩・サロンなどへの外出）の支援を行い、地域における自立生活および社会参加の促進を図る事を目的に実施します

<利用方法>

- ・高島市障がい福祉課にサービス利用申請後、高島市から利用決定通知書が発行された方
- ・高島市以外の方は、各市の担当課にサービス利用申請後、各市から利用決定通知書が発行された方

<営業日及びサービス提供時間>

* 営業日：原則として毎日営業

（但し、毎月最終日曜日、12月31日、1月1、2、3日は定休日とします。

また、職員研修、年度総括については、事前にお知らせをしますが定休日とします。）

* サービス提供時間：午前8時30分～午後7時

<予約受付について>

* 予約の受け入れについてはサービス等利用計画に基づいた支援を優先とし、他の予約につきましてもは受付日を毎月10日からとします。

（ヘルパーの稼働状況により、希望する日時にお受けできない事があります。）

* 受付時間：月曜日～金曜日までの午前8時30分～午後5時00分

<利用料金について>

* サービス提供に要する実費負担額

- ①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。
- ②サービス提供中の食事代についてはヘルパーの自己負担を原則としますが、高額な場合に限り、1部ご負担いただきます。（1500円以下のメニューがない場合800円を超える額をご負担いただきます。）
- ③福祉有償運送サービスを利用し、通常の事業の実施地域内においてサービス提供を受けられた場合、下記の通りの実費交通費を徴収します。
ア 初乗り10kmまで600円、以後1kmを超えるごとに100円加算。
イ 待ち時間料金30分まで無料。以後30分を超えるごとに500円加算。

④高島市が定める利用料金

サービス利用料金の5%の利用者負担金をお支払いいただきます。ただし、決定通知書の費用負担欄に非課税と記載されている方については利用料金が発生いたしません。

* 高島市以外の方は、各市の定める利用者負担金をお支払いいただきます。

<利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法について>

利用者負担金については、1ヶ月ごとに計算し請求します。翌月の20日までに下記の方法でお支払いください。

- | | |
|---|--|
| ア | 金融機関口座から自動引き落とし
(手続きが必要ですので申し出てください。) |
| イ | 窓口での現金支払い |

<サービスの利用に関する留意事項>

(1) ヘルパーについて

- ・サービス提供時に、担当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替する場合は、予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出来ませんが、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、お客様相談窓口等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、「介護計画書」に基づいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。ただし、実際の提供にあたっては、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。
- ・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。（ヘルパーが事業所に連絡する際、電話を使用させていただく場合があります。）
- ・原則として送迎など移動の際には事業所が指定したルートを走行します。
- ・サービス実施中にヘルパーの過失により物品などを破損した場合は、直ちに事業所に連絡して下さい。（後日の連絡になりますと補償が出来ない場合があります）

(3) サービスの利用について

- ・サービスの利用については、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する日時にサービスの提供が出来ない事があります。

(4) サービスの中止・変更・追加

- ・利用予定日の前に、利用者の都合により介護計画書で定めたサービスの利用を中止又は変更することが出来ます。この場合にはサービスの実施日の前日 午後5時までに事業所に申し出てください。当日のキャンセルについてはキャンセル料をお支払いいただく場合があります。ただし、利用者の体調不良等止むを得ない場合、キャンセル料は不要です。
キャンセル料は当日予定していたサービス利用料金の5%をお支払いいただきます。
- ・サービス利用時、37.5℃以上の発熱がある場合、また利用者の体調が思わしくない場合はサービスをお断りする事があります。

(5) 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、次に該当する行為は行いません。

- 1 医療行為
- 2 利用者もしくはご家族等の金銭、預金通帳、証書、書類等の預かり
- 3 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- 4 ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- 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 その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

<苦情等の受付について>

- (1) サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○利用者相談係 <苦情受付窓口> 主任 石倉 しのぶ
<解決責任者> 副施設長 提中 美穂

○受付時間 月曜日から金曜日 9:00~17:00

(2) 第三者 委員

本事業所では、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本事業所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、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することも出来ます。

<第三者委員>

福井 節子	高島市安曇川町	(0740)32-1931
藤原 公明	高島市マキノ町	(0740)28-0406
北川 伊久男	高島市今津町	(0740)22-0231
山川 和子	高島市新旭町	(0740)25-3967

(3) 虐待防止に関する相談窓口

- 利用者相談係 <虐待相談受付窓口> 主任 石倉 しのぶ
<解決責任者> 副施設長 提中 美穂
- 受付時間 月曜日から金曜日 9:00~17:00
- 担当者が不在の場合は、事業所事務所までお申し出ください。

※引き続き、利用を希望される場合は、年度が変わる毎に各市町へ申請していただき「利用決定通知書」が届きましたら、わになろうへご提示願います。(コピーさせていただきます)

〒520-1511
滋賀県高島市新旭町藁園2607番地
わになろう
電話 0740-25-8276
fax 0740-25-4017