

「居宅介護等・移動支援サービス」重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所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 条に基づき、当施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを説明するものです。

※ 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居宅介護等・移動支援サービスを提供します。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。

1. 事業者.....	2
2. 事業所の概要.....	2
3. 事業実施地域.....	4
4. 営業時間.....	4
5. 職員の体制.....	4
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	5
7. サービスの利用に関する留意事項.....	14
8. サービス実施の記録について.....	16
9. 10 損害賠償・苦情等の受付について.....	16
11. 12 緊急時・事故発生時の対応方法.....	18
13. 14 感染予防・個人情報の保護について.....	20
15 虐待防止について.....	21
16. ハラスメントについて.....	21
17. 事業継続計画について.....	22
18. 運営に関する重要事項.....	23

1. 事業者

名 称	あかり株式会社
所在地	京都市東山区本町十二丁目 224 番 2
電話番号	T E L 0 7 5 - 5 3 3 - 4 9 3 4 F A X 0 7 5 - 5 3 3 - 4 9 3 9
代表者氏名	代表取締役 鶴谷 耕伺
設立年月	平成 1 3 年 1 0 月 1 日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護等事業所・平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定 指定重度訪問介護事業所・平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定 指定行動援護事業所・平成 2 1 年 1 2 月 1 日指定 指定同行援護事業所・平成 2 3 年 1 0 月 1 日指定 京都府 2 6 1 0 8 0 0 0 7 6 号 ※対象者区分（身体障害者、知的障害者、精神障害者、障害児） 指定移動支援事業所・平成 1 8 年 1 0 月 1 日 京都府 2 6 6 0 8 2 0 0 1 6
事業の目的	利用者及び障害児の保護者の意思及び人格を尊重し、利用者等の立場に立った適切な居宅介護等の提供を確保することを目的とする。
事業所の名称	ケアサービスあかり
京都府指定	第 2610800076 号
事業所の所在地	京都市東山区本町十二丁目 224 番 2
電話番号	T E L 0 7 5 - 5 3 3 - 4 9 3 4 F A X 0 7 5 - 5 3 3 - 4 9 3 9
管理者氏名	三須磨 二郎
事業所の運営方針について	理念 「安全・安心をモットーに、 快適な暮らしを目指し、 利用者の自立を支援します」

- 1 **居宅介護事業**は、利用者が居宅において日常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、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びにその他の生活全般にわたる援助を適切に行うものとする。
- 2 **重度訪問介護事業**は、重度の障害者であって常時介護を有する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、入浴、排せつ及び食事等の介護並びに外出時における移動中の介護並びに介護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。
- 3 **行動援護事業**は、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、当該利用者が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護その他の当該利用者が行動する際に必要な援助を適切かつ効果的に行うものとする。
- 4 **同行援護事業**は、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、当該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、当該利用者が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護その他の当該利用者が行動する際に必要な援助を適切かつ効果的に行うものとする。
- 5 **移動支援サービス**は、利用者が外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護その他の当該利用者が行動する際に必要な援助を適切かつ効果的に行うものとする。
- 6 事業の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な居宅介護等の提供が出来るよう努めるものとする。
- 7 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、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その他福祉サービス又は保健医療サービス

	<p>を提供する者との密接な連携に努めるものとする。</p> <p>8 前五項のほか、障害者総合支援法（平成17年法律第123号。以下「法」という。）及び「障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する省令」に定める内容のほか関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。</p> <p>また、自らのサービス提供が困難な場合は、適当な他の指定居宅介護等事業所等の紹介等の措置を講じます。</p>																					
開設年月	平成16年4月1日																					
事業所が行なっている他の業務	<table border="0"> <tr> <td>指定訪問介護</td> <td>平成13年10月</td> <td>1日指定</td> </tr> <tr> <td>指定介護型ヘルプサービス</td> <td>平成18年4月</td> <td>1日指定</td> </tr> <tr> <td colspan="3">京都府1078号</td> </tr> <tr> <td>移動支援事業</td> <td>平成18年10月</td> <td>1日指定</td> </tr> <tr> <td>居宅介護支援</td> <td>平成21年1月</td> <td>1日指定</td> </tr> <tr> <td>放課後等デイサービス</td> <td>平成28年12月22日</td> <td>指定</td> </tr> <tr> <td>児童発達支援</td> <td>平成29年6月</td> <td>1日指定</td> </tr> </table>	指定訪問介護	平成13年10月	1日指定	指定介護型ヘルプサービス	平成18年4月	1日指定	京都府1078号			移動支援事業	平成18年10月	1日指定	居宅介護支援	平成21年1月	1日指定	放課後等デイサービス	平成28年12月22日	指定	児童発達支援	平成29年6月	1日指定
指定訪問介護	平成13年10月	1日指定																				
指定介護型ヘルプサービス	平成18年4月	1日指定																				
京都府1078号																						
移動支援事業	平成18年10月	1日指定																				
居宅介護支援	平成21年1月	1日指定																				
放課後等デイサービス	平成28年12月22日	指定																				
児童発達支援	平成29年6月	1日指定																				

3. 事業実施地域

京都市東山区・南区・下京区・伏見区近鉄竹田駅以北（名神高速以北）

4. 営業時間

営業日	<p>月曜日から日曜日</p> <p>12月31日～1月3日は休業します。</p>
受付時間	7時～22時

5. 職員の体制

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	指定基準	職務の内容
1. 管理者	1名		1名	業務の管理、指導(サービス提供責任者兼務)

2. サービス提供責任者 (ヘルパー兼務)	4名		2名	利用調整、技術指導、訪問介護計画の作成
3. 居宅介護等従事者 (ホームヘルパー)	15名	3名	2.5名	居宅介護等の提供
(1)介護福祉士	14名	1名		
(2)実務者研修	0名	0名		
(3)ヘルパー2級課程修了者	0名	2名		
(4)介護員初任者研修修了者	1名	0名		
(5)視覚障害者移動介護従事者養成研修課程修了者	14名	3名		
4. 事務員	1名	1名		人事、経理、請求業務、他

令和7年4月1日現在

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

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。（例）週8時間勤務の職員が5名いる場合、常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「居宅介護等計画」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等計画を定めて、サービスを提供します。「居宅介護等計画」は、市町村が決定した「支給量」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。「居宅介護等計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、

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〉

居宅介護等

- 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）や洗髪などを行います。
 - 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
 - 食事介助…食事の介助を行います。
 - 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
 - 通院介助…通院の介助を行います。
 - その他必要な身体介護を行います。
 - ※ 原則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います。）
 - 調理…利用者の食事の用意を行います。
 - 洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。
 - 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を行います。
 - その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。
 - ※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（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いません。

- ③ 重度訪問介護（重度の肢体不自由者で常時介護を要する障害者に対するサービス）
 - 居宅における入浴、排せつ又は食事の介護、その他厚生労働省令で定める便宜及び外出時における移動中の介護を総合的に供与します。

- ④ 行動援護（知的障害又は精神障害により行動上著しい困難がある者に対するサービス）
 - 主として外出時及び外出前後に、次のようなサービスを行います。
 - なお、事前に行動特徴、日常的な生活パターン等について情報収集し、援護に必要なコミュニケーションツールを用意するなど準備します。
 - 予防的対応
 - ア 初めての場所で何が起こるか分からない等のため、不安定になったり、不安を紛らわすために不適切な行動が出ないよう、あらかじめ目的地、道順、目的地での行動などを、言葉以外のコミュニケーション手段も用い

て説明し、落ち着いた行動がとれるように理解させること。

イ 視覚、聴覚等に与える影響が行動障害の引き金となる場合に、本人の視界に入らないよう工夫するなど、どんな条件のときに行動障害が起こるかを熟知したうえでの予防的対応等を行うことなど

○制御的対応

ア 何らかの原因で本人が行動障害を起こしてしまった時に本人や周囲の人の安全を確保しつつ行動障害を適切におさめること

イ 危険であることを認識できないために車道に突然飛び出してしまうといった不適切な行動、自分を傷つける行為を適切におさめること

ウ 本人の意思や思い込みにより、突然動かなくなったり、特定のもの(例えば自動車、看板、異性等)に強いこだわりを示すなど極端な行動を引き起こす際の対応

○身体介護的対応

ア 便意の認識ができない者の介助や排便後の後始末等の対応

イ 外出中に食事を摂る場合の食事介助

ウ 外出前後に行われる衣服の着脱介助など

⑤ 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(代筆・代読を含む。)

○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

○排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助

移動支援サービス

○移動時及びそれに伴う外出先において必要な情報の支援

○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

○排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助

その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

(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、通常9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の1割(定率負担)を事業者にお支払いいただきます。

6頁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。

<2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

○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、それぞれのヘルパーのサービス提供時間に応じて利用者負担額を頂きます。

<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の利用者負担額は上限が定められています。

○利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

<緊急時対応加算>

利用者又はその家族等からの要請に基づき、指定居宅介護等事業所のサービス提供責任者が居宅介護等計画の変更を行い、当該指定居宅介護等事業所の居宅介護等従業者が当該利用者の居宅介護等計画において計画的に訪問することとなっていない指定居宅介護等を緊急に行った場合にあっては、利用者1人に対し、1月に2回を限度として、1回につき100単位を加算します。

(家事援助を除く)

◎「緊急に行った場合」とは、居宅介護等計画に位置付けられていない居宅介護等を利用者又はその家族等から要請を受けてから24時間以内に行った場合をいいます。

◎当該加算は1回の要請につき1回を限度として算定できるものとします。

◎当該加算の対象となる居宅介護等の所要時間については、20分未満であ

っても30分未満の居宅介護等の所定単位数の算定及び当該加算の算定は可能であり、当該加算の対象となる居宅介護等と当該居宅介護等の前後に行われていた居宅介護等の間隔が2時間未満であった場合であっても、それぞれの所要時間に応じた所定単位数を算定する（所要時間を合算する必要はない）ものとしします。

◎緊急時対応加算の対象となる指定居宅介護等の提供を行った場合は、要請のあった時間、要請の内容、当該居宅介護等の提供時刻及び緊急時対応加算の算定対象である旨等を記録するものとしします。

<初回加算>

指定居宅介護等事業所において、新規に居宅介護等計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回若しくは初回の指定居宅介護等を行った日の属する月に指定居宅介護等を行った場合又は当該指定居宅介護等事業所等のその他の居宅介護等従業者が初回若しくは初回の指定居宅介護等を行った日の属する月に指定居宅介護等を行った際にサービス提供責任者が同行した場合に、1月につき200単位を加算します。

◎利用者が過去2月に、当該指定居宅介護等事業所等から指定居宅介護等の提供を受けていない場合に算定されます。

◎サービス提供責任者が、居宅介護等に同行した場合については、同行訪問をした旨を記録するものとする。また、この場合において、当該サービス提供責任者は、居宅介護等に要する時間を通じて滞在することは必ずしも必要ではなく、利用者の状況等を確認した上で、途中で現場を離れた場合であっ

ても、算定は可能です。

<特定事業所加算>

別に厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして京都府知事に届け出た指定居宅介護等事業所が、指定居宅介護等を行った場合にあっては、当該基準に掲げる区分に従い、1回につき次に掲げる単位数を所定単位数に加算します。ただし、次に掲げるいずれかの加算を算定している場合にあっては、次に掲げるその他の加算は算定しません。

- 1 特定事業所加算（Ⅰ）：所定単位数の100分の20に相当する単位数
体制要件、人材要件（①及び②）、重度要介護者等対応要件のいずれにも適合
【当事業所該当サービス：居宅介護・行動援護】
- 2 特定事業所加算（Ⅱ）：所定単位数の100分の10に相当する単位数
体制要件、人材要件（①又は②）のいずれにも適合
【当事業所該当サービス：同行援護】
- 3 特定事業所加算（Ⅲ）：所定単位数の100分の10に相当する単位数
体制要件、重度要介護者等対応要件のいずれにも適合

<体制要件>

- ① すべての訪問介護員等に対して個別の研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定していること。
- ② 利用者に関する情報、サービス提供に当たっての留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的に行うこと。
- ③ サービス提供責任者が、訪問介護員等に利用者に関する情報や、サービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始し、終了後、適宜報告を受けていること。
- ④ すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的に行っていること。
- ⑤ 緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。
- ⑥ 新規に採用した訪問介護員に対して熟練した訪問介護員の同行による研修を実施していること。

<人材要件>

- ① 訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員の合計が50%以上であること。
- ② すべてのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士又は5年以上の実務経験を有する介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員であること。ただし、居宅サービス基準上、1人を超えるサービス提供責任者を配置しなければならない事業所については、2人以上のサービス提供責任者が常勤であること。

<重度要介護者等対応要件>

前年度又は前3月の利用者(障害児を除く)のうち、障害支援区分5以上である利用者及び喀痰吸引等を必要とする利用者の占める割合が30%以上であること。

※ 特定事業所加算(Ⅰ)～(Ⅲ)は、いずれか一つのみを算定することができる。

<福祉・介護職員等処遇改善加算>

介護職員等の確保に向けて介護職員の処遇改善のための措置ができるだけ多くの事業所に活用されるよう推進する観点から、旧介護職員処遇改善加算、旧介護職員特定処遇改善加算、旧介護職員等ベースアップ等支援加算について各加算・各区分の要件及び加算率を組み合わせ、一本化された加算。

処遇改善交付金(介護職員の充実を図ると共に、離職を防ぎ、サービスの質を向上させる等を目的としたもの)相当分を介護報酬に円滑に移行するため、例外的かつ経過的な取り扱いとして施行される加算。介護職員処遇改善交付金(介護職員の充実を図ると共に、離職を防ぎ、サービスの質を向上させる等を目的としたもの)

《当事業所該当サービス》

福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ 居宅介護・同行援護・行動援護

福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱ 重度訪問介護

(居宅介護)	一ヶ月の当事業所利用総単位数×加算率(41.7%)×地域単価(10.7)
(重度訪問介護)	一ヶ月の当事業所利用総単位数×加算率(32.8%)×地域単価(10.7)
(同行援護)	一ヶ月の当事業所利用総単位数×加算率(41.7%)×地域単価(10.7)
(行動援護)	一ヶ月の当事業所利用総単位数×加算率(38.2%)×地域単価(10.7)

により算出された金額の1割を利用者負担とするもの。

(2024年6月1日から適用する)

<償還払い>

○ 事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

（3）サービス利用にかかる実費負担額（契約書第5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 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）

通常のサービス実施地域	無料
その他の地域 公共機関利用	実費

- ② 「外出時」においてホームヘルパーに公共交通機関の交通費、施設利用料等の入館料等が必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

<サービス利用料金>

計画書にてお知らせ致します。

<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」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、それ以上の負担の必要はありません。

区分	世帯の収入状況	1ヶ月あたりの負担上減額
生活保護		0円
住民税非課税	収入が80万円（障害基礎年金2級相当）以下の方	0円
	障害基礎年金1級及び特別障害者手当のみの方	0円
	上記以外の方	0円
住民税課税	住民税所得割16万円未満の方 ※（28万円未満世帯）	9300円 (4600円)
	住民税所得割16万円以上の方	37200円

※利用される方が18歳未満の場合

（4）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第5条参照）

前記（2）、及び（3）の①の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求します。（1か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。）

（5）利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護等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の実施日の前日までに事業所に申し出てください。
- ② 利用日の当日までに連絡がなく、ヘルパーが訪問した場合、キャンセル料として840円を請求させていただきます。但し、天候、体調の急変によるキャンセルの場合は請求致しません。

- 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いたします。

(6) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額（交通費等）を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

7. 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。ただし、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。担当のホームヘルパーや訪問するホーム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、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

☆ サービスは、「居宅介護等計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、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。（ホーム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きます。）

（３）サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護等計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（４）受給者証の確認（契約書第３条参照）

「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ホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

（５）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

(※原則医療行為は行いませんが、口腔内の喀痰吸引・鼻腔内の喀痰吸引・胃ろう又は腸ろうからの経管栄養については、該当の利用者に対する研修を修了した者に関してはその限りではありません。)

- 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 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- 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（利用者の同意を得て飲水、及び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

・ 8. サービス実施記録について

（1）サービス実施記録の確認

サービスの開始・終了時には携帯電話を操作し開始・終了・サービス内容等の報告を行います。尚、訪問した記録が残るように実績記録票を使用し、提供日時、担当者名記入の上、利用者に確認印をいただき利用者宅に保管します。希望に応じて連絡ノートを活用し、サービス提供時の情報を記載します。データ保存としては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（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、利用者の求めに応じてその内容を開示します。

9. 損害賠償保険への加入(契約書第9条参照)

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 東京海上日動火災保険株式会社

保険名 居宅介護事業者賠償責任保険

補償の概要 対物賠償責任保険 対人賠償責任保険

10. 苦情等の受付について（契約書第 14 条参照）

（１）当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

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。

○お客様相談係＜苦情受付窓口＞ 担当：三須磨 二郎

TEL 075-533-4934

FAX 075-533-4939

会社専用携帯 080-4020-5679

○受付時間 毎週月曜日～日曜日 7：00～22：00

※ 提供したサービスに関し、市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求めもしくは依頼、または市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行います。

※ 市町村からの求めがあった場合には、前項の改善内容を市町村に報告をします。

(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」に相談することもできます。

< 第三者委員 >

名 前	連絡先
特定非営利活動（NPO）法人 きょうと介護保険にかかわる会 理事長 梶 宏 氏	京都市中京区壬生賀陽御所町3-20 賀陽コープラス809 TEL：090-2042-8096

受付時間 毎週月曜日～金曜日（土・日・祝日を除く）9：00～17：00

(3) 行政機関その他苦情受付機関

京都府福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町 375 府立総合社会福祉会館(ハートピア京都) 5F 電話番号 075-252-2152
東山区役所保健福祉セ ンター 障害保健福祉課	所在地 京都市東山区清水5丁目130-6 (東山区総合庁舎北館内) 電話番号 075-561-9130
下京区役所保健福祉セ ンター 障害保健福祉課	所在地 京都市下京区西洞院塩小路上る東塩小路 町608-8 (下京総合庁舎内) 電話番号 075-371-7217
伏見区役所深草支所 保健福祉センター 障害保健福祉課	所在地 京都市伏見区深草向畑町93-1 (深草総合庁内) 電話番号 075-642-3574
南区役所保健福祉セ ンター 障害保健福祉課	所在地 京都市南区西九条南田町1-3 (南区総合庁舎内) 電話番号 075-681-3282

11. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の急変があった場合には、緊急連絡対応表の手順に

従い、主治医・救急隊・親族・支援センター・福祉事務所・あかり等へ連絡し、指示に従います。

緊急度の高低によって対応を行います。特に、お客様の病状が明らかに異常で、生命にかかると判断される場合は 119 番通報を行います。

対処に時間的な余裕がある場合は、主治医や訪問看護師、自治体の医療機関などと連携の中で状況報告を行い、指示を仰ぎます。また家族が在宅の場合は、家族の判断を仰ぎます。

緊急連絡先 ケアサービスあかり

電話番号 075 - 533 - 4934

受付時間 月曜日～日曜日 7：00～22：00

時間帯によっては携帯電話への転送になり、可能な限り受け付けます。

12. 事故発生時の対応方法

サービス提供中に事故が起きた場合には、事故発生時連絡図に従い、訪問介護員はお客様の安全を最優先し、現状の説明を行います。

管理者及びサービス提供責任者は必要に応じて、応急処置の実施を指示し、対応の確認、待機、応援体制についての指示、ルート調整、家族等への連絡を行います。事故報告書の記録及び、経過報告の徹底。場合により、福祉事務所へも連絡をします。

当社に過失が認められ損害賠償の必要がある場合は、誠意を持って対応します。

13. 感染予防

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じるとともに、必要に応じ医療衛生企画課の助言、指導を求めるものとします。

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。
- (4) 感染症対策マニュアルに沿った感染対策を講じたうえでサービス提供に努める。

サービス提供中にお客様を感染から守ると共に、訪問介護員の健康をも守る為に感染予防に努めます。お客様が感染症（+）の場合はサービスの際の予防策を説明します。（予防衣、消毒剤の使用等）

原則として、サービスの前後には石鹼での手洗いを励行します。（原則各自持参する）

必要に応じてエプロン、マスク、手袋、靴下を着用します。

使い捨ての手袋、マスク等、お客様宅に設置をお願いする場合があります。

必要に応じ、自治体・医療機関など関係機関への報告・連絡・情報交換を行います。感染症（-）へ経過した時は、お客様に予防対策の終了を報告しま

す。

14. 個人情報保護

従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持します。

尚、退職後においても守るべき事項として、従業員との雇用契約に明示し、誓約保証書を提出します。(※別途、個人情報保護方針参照)

15. 虐待防止に関する事項

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為、次の措置を講じます。

1. 虐待防止に関する責任者の選定及び委員会の設置
2. 青年後見制度の利用支援
3. 苦情解決体制の整備
4. 従事者に対する虐待の病死を啓発・普及するための研修の実施
5. 虐待防止のための対策を検討する委員会(虐待防止委員会)の定期的な開催及び委員会での検討結果について職員への周知徹底
6. 身体拘束適正化検討委員会の設置 (虐待防止委員会と一体的に設置・運営する)

16. ハラスメントについて

事業者はハラスメント防止法により、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景にした言動により、就業環境が害されることを防止するための方針を明確化します。職員間のみならず利用者や家族等の関係者との間でハラスメントの問題が生じることがないように取り組みを行います。

① 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。

② セクシャルハラスメントなどの行為。

③ サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

※ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、ご利用の停止・契約を解除させていただくこともあります。

17. 業務継続に向けた取り組みの強化

事業継続は災害発生時や感染症発生時に適切な対応を行い、その後も利用者様に必要なサービスを継続して提供できる体制を構築することを目的とします。それに伴い下記の取り組みを行います。

1 計画等の作成

「介護施設事業所における新型コロナウイルス感染症発生時業務継続ガイドライン」、「介護施設事業所における自然災害発生時の事業継続ガイドライン」を参考に計画策定を行います。

2 研修の実施

3 訓練（シュミレーション）の実施

18. 運営に関する重要事項

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内 オリエンテーション、同行研修
- (2) 必要に応じて、社内研修を行い、外部研修に参加する。

- (3) 職員はミーティングを必要に応じて都度開催する。
- (4) 日々の申し送り、連絡帳、月間報告書の記載を徹底する。
- (5) 全体の例会を1ヶ月に1回行う。
- (6) サービス評価委員会を1ヶ月に1回行う。
- (7) 年に1回、「情報の公表」を行う。
- (8) あかり新聞を概ね年に4回発行する。
- (9) 第三者評価受診は併設の訪問介護サービスで3年に1回受診する。
- (10) 利用者アンケートを年に1回実行する。
- (11) 京都市居宅介護等事業連絡協議会及び関係機関の会議に出席し、情報収集に努める。

令和7年4月1日

利用申込者又はその家族からの申し出があった場合には、重要事項を記した文書を磁気的方法によって提供することが出来ます。この場合において当該サービス事業者は、当該文書を交付したものとみなします。

令和 年 月 日

当事業所は居宅介護等サービス・移動支援サービスの提供の開始に当たり、重要事項説明書を交付の上、上記内容の説明を行いました。

居宅介護等事業所 ケアサービスあかり

京都市東山区本町十二丁目 224 番 2

管理者名 三須磨 二郎

説明者職名 サービス提供責任者

氏名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護等サービス・移動支援サービスの提供開始に同意し受領しました。

利用者住所

氏名

代理人住所

氏名

(契約者との関係：)