

重 要 事 項 説 明 書

(居宅介護、重度訪問介護)

この「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、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 居宅介護サービスを提供する事業者について

事 業 者 名 称	株式会社清水企画
代 表 者 氏 名	代表取締役 清水大輔
本 社 所 在 地 (連 絡 先)	京都市伏見区淀美豆町 270 番地 24 (TEL 075-204-3312 FAX 075-203-8523)
法人設立年月日	令和 7 年 3 月 21 日

2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事 業 所 名 称	訪問介護いそどり
サ ー ビ ス の 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 障害児 精神障害者 難病等対象者
京 都 市 指 定 事 業 所 番 号	居宅介護 2610983625 号 (令和 7 年 10 月 15 日指定) 重度訪問介護
事 業 所 所 在 地	京都市伏見区淀美豆町 270 番地 24
連 絡 先	075-204-3312
事業所の通常の 事業実施地域	伏見区、久御山町、宇治市 (大久保町、伊勢田町、小倉町、開町、 羽拍子町)、八幡市 (八幡長町)
他に営む事業	介護保険法による訪問介護事業

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社清水企画が設置する訪問介護いんどり（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。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護、指定重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」という。）の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護の提供を確保することを目的とする。
運営方針	1 事業所は、利用者等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、当該利用者等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、外出時における移動中の介護並びに生活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。 2 指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。 3 指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、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、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとする。 4 前三項のほか、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成 17 年法律第 123 号。以下「法」という。）及び「京都市指定障害福祉サービス事業者の指定並びに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基準を定める条例」に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	9 時～18 時（ただし、12 月 30 日～1 月 3 日を除く。）

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	7 時～23 時

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	清水大輔
-------	------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 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、障がい福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。 2 利用者又は障がい児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画、重度訪問介護計画（以下、「居宅介護計画等」という。）を作成します。 3 利用者及びその同居の家族にその内容を説明するとともに、当該居宅介護計画等を利用者及びその同居の家族並びに当該利用者又は障がい児の保護者に対して指定計画相談支援又は指定障がい児相談支援を行う者に交付します。 4 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画等の変更を行います。 5 指定居宅介護等事業所に対する指定居宅介護等の利用の申込みに係る調整、他の従業者に対する技術的な指導等のサービスの内容の管理等を行います。 6 業務を行うに当たっては、利用者の自己決定の尊重を原則とした上で、利用者が自ら意思を決定することに困難を抱える場合には、利用者の意思決定の支援が適切に行われるよう努めます。	1 名以上
ヘルパー	1 居宅介護計画等に基づき、サービスを提供します。 2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。	3 名以上

3 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サ ー ビ ス の 内 容
居宅介護計画等の作成		利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた手順書を作成し、この手順書を元に居宅介護計画等を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭（身体を拭く）、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。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
	その他	必要な身体介護を行います。
家事援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	その他	必要な家事を行います。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
移動支援		

(2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食（熱中症等予防の水分補給を除く）
- ⑦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や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み（1割の定率負担と所得

に応じた負担上限月額の設定)となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障害福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。
利用料金は次のとおりです。

【居宅介護】

《単価 10.60 円》

身体介護			
区分	基本単位	利用料	1割負担
30分未満	256単位	2,713円	271円
30分以上1時間未満	404単位	4,282円	428円
1時間以上 1時間30分未満	587単位	6,222円	622円
1時間30分以上 2時間未満	669単位	7,091円	709円
2時間以上 2時間30分未満	754単位	7,992円	799円
2時間30分以上 3時間未満	837単位	8,872円	887円
3時間以上 30分毎に加算(※)	921単位	9,762円	976円
※3時間以上の場合においては、30分を増すごとに83単位を加算(1単位=10.60円)			

通院等介助(身体介護を伴う場合)			
区分	基本単位	利用料	1割負担
30分未満	256単位	2,713円	271円
30分以上1時間未満	404単位	4,282円	428円
1時間以上 1時間30分未満	587単位	6,222円	622円
1時間30分以上 2時間未満	669単位	7,091円	709円
2時間以上 2時間30分未満	754単位	7,992円	799円
2時間30分以上 3時間未満	837単位	8,872円	887円
3時間以上 30分毎に加算(※)	921単位	9,762円	976円
※3時間以上の場合においては、30分を増すごとに83単位を加算(1単位=10.60円)			

家事援助			
区分	基本単位	利用料	1割負担
30分未満	106単位	1,123円	112円
30分以上45分未満	153単位	1,621円	162円
45分以上1時間未満	197単位	2,088円	208円
1時間以上 1時間15分未満	239単位	2,533円	253円
1時間15分以上 1時間30分未満	275単位	2,915円	291円
1時間30分以上 15分毎に加算（※）	311単位	3,296円	329円
※1時間30分以上の場合においては、15分を増すごとに35単位を加算（1単位＝10.60円）			
通院等介助（身体介助を伴わない場合）			
区分	基本単位	利用料	1割負担
30分未満	106単位	1,123円	112円
30分以上1時間未満	197単位	2,088円	208円
1時間以上 1時間30分未満	275単位	2,915円	291円
1時間30分以上 30分毎に加算（※）	345単位	3,657円	365円
※1時間30分以上の場合においては、30分を増すごとに69単位を加算（1単位＝10.60円）			

【重度訪問介護】

《単価 10.60 円》

	基本単位	利用料	1 割負担
1 時間未満	186 単位	1,971 円	197 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	277 単位	2,936 円	293 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満	369 単位	3,911 円	391 円
2 時間以上 2 時間 30 分未満	461 単位	4,886 円	488 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満	553 単位	5,861 円	586 円
3 時間以上 3 時間 30 分未満	644 単位	6,826 円	682 円
3 時間 30 分以上 4 時間未満	736 単位	7,801 円	780 円
4 時間以上 8 時間未満	821 単位に 30 分を 増すごとに+85 単位	8,702 円に 30 分を 増すごとに+901 円	870 円に 30 分を増 すごとに+90 円
8 時間以上 12 時間未満	1,505 単位に 30 分 を増すごとに+85 単位	15,953 円に 30 分 を増すごとに+ 901 円	1,595 円に 30 分を 増すごとに+90 円

【移動支援】城陽市

利用時間	身体介護を伴う場合	身体介護を伴わない場合
30 分以下	2300 円	1300 円
30 分以上 1 時間以下	4000 円	2300 円
1 時間以上 1 時間 30 分以下	5800 円	3400 円
1 時間 30 分以上 2 時間以下	6550 円	4150 円
2 時間以上 2 時間 30 分以下	7300 円	4850 円
2 時間 30 分以上 3 時間以下	8050 円	5550 円
3 時間以上 3 時間 30 分以下	8750 円	6250 円
3 時間 30 分以上 4 時間以下	9450 円	6950 円
4 時間以上 4 時間 30 分以下	10150 円	7650 円
4 時間 30 分以上 5 時間以下	10850 円	8350 円
5 時間以上 5 時間 30 分以下	11550 円	9050 円
5 時間 30 分以上 6 時間以下	12250 円	9750 円
6 時間以上 6 時間 30 分以下	12950 円	10450 円
6 時間 30 分以上 7 時間以下	13650 円	11150 円
7 時間以上 7 時間 30 分以下	14350 円	11850 円
7 時間 30 分以上	15050 円	12550 円

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護計画等に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画の見直しを行ないます。
- ※ 同時に2人の居宅介護従業者がサービス提供を行った場合には、それぞれに算定します。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画等に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。
- ※ 「通院等介助(身体介護を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 基礎研修課程修了者等（訪問介護に関する3級課程修了者等）が身体介護が中心である指定居宅介護等を行った場合には、上記金額の70/100となります。
- ※ 基礎研修課程修了者等及び旧外出介護研修修了者が通院等介助（身体介護を伴う場合）が中心である指定居宅介護等を行った場合には、上記金額の70/100となります。
- ※ 基礎研修課程修了者等、重度訪問介護研修修了者が家事援助が中心である指定居宅介護等を行った場合には、上記金額の90/100となります。
- ※ 基礎研修課程修了者等、重度訪問介護研修修了者、旧外出介護研修修了者が通院等のための乗車又は降車の介助が中心である指定居宅介護等を行った場合には、上記金額の90/100となります。
- ※ 虐待防止に向けての取組を実施していない事実が生じた場合には、上記金額の99/100となります。
- ※ 身体拘束等の適正化に関する取り組みを実施していない事実が生じた場合には、上記金額の99/100となります。
- ※ 情報公表対象サービス等情報に係る報告を行っていない場合は、上記金額の95/100となります。
- ※ 業務継続計画の未策定、当該計画に従った必要な措置を講じていない場合、上記金額の99/100となります。

(4)加算料金

- ①サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで
加算割合	100分の25		100分の25	100分の50

②事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
特定事業所加算Ⅱ (居宅介護)	所定単位数の 10/100	左記の 1 割	
緊急対応加算	1,060 円	左記の 1 割	1 回につき 1 月に 2 回を限度
初回加算	2,120 円	左記の 1 割	初回月、1 月につき
利用者負担上限額 管理加算	1,590 円	左記の 1 割	1 月につき
喀痰吸引等支援 体制加算	1,060 円	左記の 1 割	1 日につき
福祉専門職員等 連携加算	5,978 円	左記の 1 割	1 回につき サービスの初回から 90 日間で 3 回を限度

※ 特定事業所加算は、良質の人材の確保とサービスの質の向上を図る観点から、サービス提供体制の整備、良質な人材の確保、重度障害者への対応、中重度障害者への対応といった条件に応じて加算します。

※ 緊急時対応加算は、居宅介護計画に位置付けられていない居宅介護（身体介護）を、利用者等の要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算します。

※ 緊急時対応加算について、市町村により地域生活支援拠点等として位置付けられている場合、更に 1 回につき 50 単位を加算します。

※ 初回加算は、新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

※ 利用者負担上限額管理加算は、利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合に加算します。

※ 喀痰吸引等支援体制加算は、特定事業所加算（Ⅰ）を算定しない事業所において、介護職員等が喀痰吸引等を実施した場合に加算します。

※ 福祉専門職員等連携加算は、精神障害者等の特性に精通する専門職と連携し、利用者の心身の状況等を共同で評価した場合に加算します。

※ 地域区分別の単価は京都市 5 級地 10.60 円です。

- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。
- ※ 1ヶ月の利用料金の総額(上記の基本利用料金及び加算の合計額)に「福祉・介護職員処遇改善加算」として下記の加算率を割増しした金額を算定させていただきます。
- ※ なお、当事業所、居宅介護においては京都市より、特定事業所加算Ⅱの適用を受けているため、障害者総合支援法が定める介護給報酬に10%を加えた金額が当事業所の基準介護報酬となります。

	居宅介護	重度訪問介護
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ口)	45.6%	
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅱ口)		36.7%
特定事業所加算Ⅱ	10%	

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は(①事業の実施地域を越えてから片道5キロ未満 200円、②事業の実施地域を越えてから片道5キロ以上～10キロ未満 400円、③事業の実施地域から片道10キロ以上 600円)により請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	前日18時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	当日のご連絡の場合	1提供当たりの料金の実費の半額を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

※2人のホームヘルパーによるサービスをキャンセルされた場合はキャンセル料は2倍になります。

《サービス利用の変更・追加》

サービス利用の変更・追加の申し出に対しては、訪問介護員の稼働状況などにより対応できない場合がありますのでご了承ください。

《悪天候時の事業所によるサービスの中止》

気象庁からの警報発令時、または大雨、強風、積雪等の悪天候により訪問介護員の派遣が著しく困難であると当事業所が判断した場合には、事業所からの申し出によりサービス提供を中止する場合があります。

5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

利用者負担額その他の費用の支払い方法について	利用者負担額及びその他の費用について、サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の 27 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)現金支払い (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)事業者指定口座への振り込み 【(ウ)の場合、事業所指定口座を記載】 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。 また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。
------------------------	---

※利用料、利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 ヶ月以上遅延した場合には利用者に対し 1 か月以上の猶予期間を設けたうえで支払期限を定め、当該期日までに滞納金の全額の支払いがないときはサービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名	清水加奈
	イ 連絡先電話番号	075-204-3312
	同 ファックス番号	075-203-8523
	ウ 受付日および受付時間	月～金 9 時～18 時

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画等の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及びその家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」等を作成します。作成した「居宅介護計画」等については、案の段階で利用者及びその同居の家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画」等にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(2) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画」等は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、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。

(3) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当の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代する場合は、あらかじ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できませんが、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、**事業所**にご遠慮なく相談ください。

(4) サービス実施のために必要な備品等の使用

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。また、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く場合があります。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号）」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

① 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	代表取締役 清水大輔
-------------	------------

② 成年後見制度の利用を支援します。

③ 苦情解決体制を整備しています。

④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

⑤ 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

9 身体拘束等について

事業者は、緊急やむを得ない場合を除いて身体拘束等を行いません。緊急やむを得ない場合とは、支援の工夫のみでは十分に対応できないような、一時的な事態に限定し、以下の(1)から(3)の要件を満たす場合とします。

(1)切迫性	直ちに身体拘束等を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
(2)非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に、代替する方法がない場合
(3)一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的である場合

やむを得ず身体拘束等を行う場合には、居宅介護計画等に身体拘束の様態及び時間、緊急やむを得ない理由を記載します。また、身体拘束等を行う場合には、適宜利用者本人や家族に十分に説明し、同意を得ます。

身体拘束等を行った場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録します。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ○事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ○また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ○事業者は、従業者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
②個人情報の保護について	○事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。 ○事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ○事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

11 ハラスメントの防止について

職場内や介護サービスの提供上における関係のハラスメントを防止するため、介護事業者として職場内及び介護サービスの提供を含めて、ハラスメントのない環境づくりに努めていきます。

(1)事業者として、ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について事業運営の基本指針を定め、それに基づいた取組等を行います。

(2)基本指針を職員と共有するとともに、職員が管理者等に相談した場合に、誰に相談しても事業者として同じ対応ができるように、事業者内での意識の統一を図ります。

(3)ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルを作成・共有、管理者等の役割の明確化、発生したハラスメントの対処方法等のルールを作成・共有などの取り組みや環境の整備を図ります。

(4)ハラスメント防止対策委員会を設置し、職場内や介護サービスを提供する上で発生したハラスメントを早期に対応し解決していきます。

12 訪問介護の利用にあたってご留意いただきたい事項と契約の終了に伴う説明

職員が利用者、その家族等からハラスメントを受ける等により適切なサービスを提供できないと認められる場合はサービスを中断・休止させて頂くことがあります。また、適切なサービス提供ができる見込みがないと判断されるときは、契約を解除させて頂きます。

＜具体的なハラスメントの例＞

○暴力行為や、物を投げる、危険物を向ける、怒鳴る・大声を発する、中傷・名誉棄損・侮辱行為などの職員に対する身体的・精神的な攻撃

○性的な嫌がらせ・性的な行動（性的な関係の強要、必要のない身体への接触、わいせつな図画等を見せることなど）

○職員の連絡先等の開示要求、職員へのつきまとい行為

○提供可能な範囲を超えるサービス提供の要求や、サービス利用に関する助言や相談の申入れ等を理由なく拒否する・全く反応しないことなど、事業所による利用者への適切なサービス提供を著しく阻害する行為

13 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄
	住 所	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話	
	勤 務 先	
【主治医】	医療機関名	
	氏 名	
	電 話 番 号	

14 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

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

●保険の種類 超ビジネス保険（事業活動包括保険）

●保障の概要 身体障害・財物損壊共通支払限度額 1事故につき1億円

15 身分証携行義務

居宅介護等従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

16 心身の状況の把握

指定居宅介護等の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

17 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、指定居宅介護等の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

18 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供に当り、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

19 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定居宅介護等の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- ③ これらの記録はサービス提供を行った日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。（複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。）

20 衛生管理等

- (1) 居宅介護等従業員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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ます。
 - ①事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

21 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護等の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

22 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定居宅介護等に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- (3) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - (1) 相談及び苦情の対応
相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。
管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

（２）確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
- ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービス提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

（３）相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

（４）相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
 - ・ サービスを提供した者からの概況説明
 - ・ 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
 - ・ 文書による回答案の検討
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
- ③ 利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
- ④ 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ⑤ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

【事業者の窓口】 訪問介護いそどり	所在地：京都市伏見区淀美豆町 270 番地 24 TEL：075-204-3312 FAX：075-203-8523 受付時間 月～金 9 時～18 時
【市区町村の苦情受付窓口】 伏見区役所 保健福祉センター 障害福祉課	所在地：〒612-8062 京都府京都市伏見区鷹匠町 39 - 2 TEL：075-611-2392 受付時間：9 時～17 時（土日祝、年末年始を除く）
伏見区役所 深草支所 障害福祉課	所在地：京都市伏見区深草向畑町 9 3-1 TEL：075-642-3547 FAX：075-641-7326 受付時間：9 時～17 時（土日祝、年末年始を除く）
伏見区役所 醍醐支所 障害福祉課	所在地：伏見区醍醐大構町 28 TEL：075-571-6372 FAX：075-571-2973 受付時間：9 時～17 時（土日祝、年末年始を除く）
久御山町役場 民生部福祉課	所在地：京都府久世郡久御山町島田ミスノ 38 番地電話：075-631-9902、0774-45-3902 受付時間：8 時 30 分～17 時 15 分（土日祝、年末年始を除く）
宇治市役所 障害福祉課	所在地：京都府宇治市宇治琵琶 33 TEL：0774-21-0419 FAX:0774-20-8778 受付時間：8 時 30 分～17 時 15 分（土日祝、年末年始を除く）
八幡市役所 障がい福祉課	所在地：京都府八幡市八幡園内 75 TEL：075-983-2129 FAX：075-981-8080 受付時間：8 時 30 分～17 時 15 分（土日祝、年末年始を除く）
【公的団体の窓口】 京都府福祉サービス運営適正化委員会	所在地 〒604-0874 京都市中京区竹屋町通 烏丸東入る清水町 375 ハートピア京都 5 階 京都府社会福祉協議会内 TEL：075-252-2152

23 サービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	
実施した直近の年月日	
第三者評価機関名	
評価結果の開示状況	

24 指定居宅介護サービス等内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

25 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

26 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

事業者	所在地	京都府京都市伏見区淀美豆町 270 番地 24
	法人名	株式会社清水企画
	代表者名	清水大輔
	事業所名	訪問介護いろどり
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印

更新日

令和 8 年 6 月 1 日

令和 8 年 8 月 23 日