

重要事項説明書

この重要事項説明書は、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

1 指定訪問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 (電話番号)	〒613-0916 京都府京都市伏見区淀美豆町 270-24 075-204-3312
法人設立年月日	令和 7 年 3 月 21 日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問介護いろどり
介護保険指定 事業所番号	2670918826
事業所所在地	〒613-0916 京都府京都市伏見区淀美豆町 270-24
連絡先 相談担当者名	075-204-3312 清水大輔
事業所の通常の 事業の実施地域	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)の区域とする。(久御山町、宇治市、八幡市は介護予防・日常生活支援総合事業を除く) ※上記地域以外の方も、ご希望の方はご相談ください。

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	訪問介護員（ホームヘルパー）が要介護状態にある高齢者、障害者に対して適正な訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	事業所の訪問介護員等は要介護者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう生活全般にわたる支援を行う。

(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（12月30日～1月3日を除く。）
営業時間	9時00分から18時00分まで

(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00分から19時00分まで

(5) 事業所の職員体制

管理者	清水大輔
-----	------

職	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または訪問事業責任者と兼務
サービス提供者または訪問事業責任者	1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	1 名以上
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、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。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	2.5 名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	0 名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(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
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、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訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	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。
	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。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、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提供
- 5 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（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 身体的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利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について
《京都市 単価 10.7 円》

身体介護						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分未満	昼間	163	1744 円	174 円	349 円	523 円
	早朝/夜間	204	2182 円	218 円	437 円	655 円
	深夜	245	2621 円	262 円	525 円	786 円
20 分以上 30 分未満	昼間	244	2610 円	261 円	522 円	783 円
	早朝/夜間	305	3263 円	326 円	653 円	979 円
	深夜	366	3916 円	391 円	784 円	1175 円
30 分以上 1 時間未満	昼間	387	4140 円	414 円	828 円	1242 円
	早朝/夜間	484	5178 円	518 円	1036 円	1554 円
	深夜	581	6216 円	622 円	1244 円	1865 円
1 時間以上 1 時間 30 分未 満	昼間	567	6066 円	607 円	1214 円	1820 円
	早朝/夜間	709	7586 円	759 円	1518 円	2276 円
	深夜	851	9105 円	911 円	1821 円	273 円
1 時間 30 分以 上 30 分増す ごとに	昼間	82	877 円	88 円	176 円	263 円
	早朝/夜間	103	1102 円	110 円	220 円	330 円
	深夜	123	1316 円	132 円	243 円	395 円

生活援助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分以上 45 分未満	昼間	179	1915 円	192 円	383 円	575 円
	早朝/夜間	224	2396 円	240 円	480 円	719 円
	深夜	269	2878 円	288 円	576 円	863 円
45 分以上	昼間	220	2354 円	235 円	470 円	706 円
	早朝/夜間	275	2942 円	294 円	589 円	883 円
	深夜	330	3531 円	353 円	706 円	1059 円

＜介護型ヘルプサービス＞

サービスの内容 【身体介護、又は 身体介護と併せて利用する生活援助】			サービス利用料金 (月額定額)	利用者負担額 (1割の場合)
1 月 あ た り	介護型 ヘルプサービスⅠ (1,176単位)	要支援1、要支援2又は 事業対象者の週1回程度	12,583円	1,258円
	介護型 ヘルプサービスⅡ (2,349単位)	要支援1、要支援2又は 事業対象者の週2回程度	25,134円	2,513円
	介護型 ヘルプサービスⅢ (3,727単位)	要支援2の週2回超	39,878円	3,987円
1 回 あ た り	介護型 ヘルプサービスⅣ (268単位)	要支援1、要支援2又は 事業対象者の週1回程度 (月4回まで)	2,867円	286円
	介護型 ヘルプサービスⅤ (272単位)	要支援1、要支援2又は 事業対象者の週2回程度 (月8回まで)	2,910円	291円
	介護型 ヘルプサービスⅥ (287単位)	要支援2の週2回超 (月12回まで)	3,070円	307円

＜生活支え合い型ヘルプサービス＞（令和7年11月より開始）

サービスの内容 【生活援助】			サービス利用料金 (月額定額)	利用者負担額 (1割の場合)
1 月 あ た り	生活支え合い型ヘル プサービスⅠ (987単位)	要支援1、要支援2又は 事業対象者の週1回程度	10,560円	1,056円
	生活支え合い型ヘル プサービスⅡ (1,972単位)	要支援1、要支援2又は 事業対象者の週2回程度	21,100円	2,110円
	生活支え合い型ヘル プサービスⅢ (3,129単位)	要支援2の週2回超	33,480円	3,348円
1 回 あ た り	生活支え合い型ヘル プサービスⅣ (225単位)	要支援1、要支援2又は 事業対象者の週1回程度 (月4回まで)	2,407円	240円
	生活支え合い型ヘル プサービスⅤ (228単位)	要支援1、要支援2又は 事業対象者の週2回程度 (月8回まで)	2,439円	243円
	生活支え合い型ヘル プサービスⅥ (241単位)	要支援2の週2回超 (月12回まで)	2,578円	257円

- ※ 地域区分別の単価(京都市 5 級地 10.7 円)を含んでいます。
- ※ 総合事業（介護型ヘルプサービス、生活支え合い型ヘルプサービス）の実施地域は京都市のみとする。
- ※ 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、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1 人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て 2 人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の 2 倍になります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年 1 回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の 99/100 となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の 99/100 となります。

(4) 加算料金

①初回加算・・・京都市：2,140 円/月

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者または訪問事業責任者が自ら訪問介護を行う場合、又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

②緊急時訪問介護加算・・・京都市：1,070 円/回

利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者または訪問事業責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めた時に、サービス提供責任者や訪問事業責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画に無い訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

③時間帯による割増加算（夜間加算・早朝加算・深夜加算）通常時間外にサービスを利用した場合には、以下のとおり基本利用料金が割増になります。

〈通常時間外のサービス提供〉

夜間（午後 6：00～午後 10：00）25%割増

早朝（午前 6：00～午前 8：00）25%割増

深夜（午後 10：00～午前 6：00）50%割増

※サービス利用時間が時間帯を跨ぐ場合には、サービス開始時間により割増率が決まります。

- ※ なお、当事業所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、介護保険制度が定める介護報酬額に 10%を加えた金額が当事業所のサービスの基準介護報酬となります。

- ※ 介護職員処遇改善加算について

令和 8 年 6 月サービス提供分より、1 ヶ月の利用料金の総額に対して「介護職員処遇改善加算Ⅰロ」として 28.7%を加えた金額が加算されます。なお、この加算については要介護度毎の支給限度額の対象には含まれません。

- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します
- ※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合)上記に係る利用料は、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居宅介護サービス費等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

1 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

2 「日常生活の援助」に該当しない行為

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と判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 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行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 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
- ・ 酒類、たばこ、雑誌、その他嗜好品の買い物代行 等

- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

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 (総合事業を除く)	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 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

サービス利用にかかる料金・費用は、1ヶ月ごとに計算しご請求しますので、翌月27日までに以下のいずれかの方法にてお支払いください。

1 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。
2 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控え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）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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 担当する訪問介護員等の変更をご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、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	清水加奈
	連絡先電話番号	075-204-3312
	同ファックス番号	075-204-3312
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 9時00分～18時00分

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当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

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住

所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」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。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (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	清水大輔
-------------	------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

9 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

10 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。

11 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

12 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	① 事業者は、利用者又は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」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ② 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又は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。 ③ 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。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又は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	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ② 事業者は、利用者又は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。 ③ 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、追加又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。）
--	--

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 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先	続柄
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号	

14 緊急時・事故発生時における対応方法について

利用者に対するサービス提供により、緊急時や事故が発生した場合は、速やかに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、利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	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）
	補償の概要	身体障害・財物損壊・共通支払限度額： 1 事故につき 1 億円
自動車保険	保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	保険名	TAP
	補償の概要	対人対物、弁護士費用、自身の補償

15 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、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 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

18 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 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。

19 衛生管理等

- (1) 訪問介護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、又は蔓延しないように、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蔓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、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

20 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訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で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。

21 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制及び手順
 - 1 提供した指定訪問介護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）
 - 2 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。
相談又は苦情受付は、口頭・電話・書面いずれも可。
 - (2) 苦情内容の確認
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) 相談及び苦情処理の回答期限の説明
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。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問介護いろいろ	所在地 〒613-0916 京都府京都市伏見区淀美豆町 270-24 電話番号 075-204-3312 ファックス番号 075-203-5823 受付時間 9時00分～18時00分
伏見区役所 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号 075-611-1101 直通電話 075-611-2278
伏見区役所深草支所 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号 075-642-3101 直通電話 075-642-3603
伏見区役所醍醐支所 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号 075-571-0003 直通電話 072-571-6471
八幡市福祉事務所 高齢介護課 (地域支援係)	電話番号 075-983-5471
宇治市健康長寿部介護保険課	電話番号 0774-22-3141
久御山町役場民生部福祉課	電話番号 075 (631) 9902 0774 (45) 3902
【公的団体の窓口】 京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口	電話番号 075-354-9090

22 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【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】	

21 重要事項説明の年月日

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

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

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	訪問介護いそどり
	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

作成

令和 7 年 6 月 10 日

更新

令和 7 年 11 月 1 日

令和 7 年 11 月 15 日

令和 8 年 4 月 1 日

令和 8 年 5 月 15 日

令和 8 年 8 月 23 日