

- 居宅介護
- 重度訪問介護
- 行動援護

# 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、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

当事業所では、利用者に対して「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」（以下、「障害者総合支援法」）に基づく障害者居宅介護、重度訪問介護、行動援護（以下、「居宅介護等」）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。



サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明年月日 令和 年 月 日

説明者 \_\_\_\_\_

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、指定障害者居宅介護等サービスの提供開始に同意しました。

利用者 \_\_\_\_\_

代理人 \_\_\_\_\_

株式会社銭形

# 訪問介護 銭形

## 1. 事業者

事業者名称	株式会社 銭形	法人設立年月日	令和元年 8 月 23 日
本社所在地	〒600-8357 京都市下京区黒門通五条下る柿本町 594 番地 13		
電話番号	075-353-4880	FAX 番号	075-353-4891
代表者	代表取締役 上野 眞司		
事業内容	高齢者、障害者、障害児に対する在宅介護福祉サービス事業		
事業所名	訪問介護 銭形		
事業所番号	京都市指定 2610481497		
所在地	〒600-8357 京都市下京区黒門通五条下る柿本町 594 番地 13		
電話番号	075-353-4880	FAX 番号	075-353-4891
管理者	竹内 工		
開所年月日	令和元年 12 月 1 日		
他に営む事業	京都市移動支援事業 介護保険法による訪問介護事業 京都市介護予防・日常生活支援総合事業（介護型ヘルプサービス）		

## 2. 運営方針

事業理念	<p>私たちは「あなたに出会えてよかった」と思っていただけのような活動を目指します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 その人がその人らしく生活していくための支援をします。</li> <li>2 地域に根ざし、地域に開かれた事業所として歩みます。</li> <li>3 他の社会資源と連携をとり、総合的支援を目指します。</li> </ol>
行動指針	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 元気な挨拶、明るい笑顔、誠実な態度</li> <li>2 ホスピタリティ～顧客満足の追求～</li> <li>3 プロフェッショナル～専門性向上と協働～</li> <li>4 法令遵守（コンプライアンス）</li> <li>5 チャレンジ～現場からの挑戦と組織の活性～</li> </ol>
事業所の運営方針について	<p>訪問介護銭形は、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、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立脚したサービスの提供に努めるものとする。</p>

### 3. 事業実施地域

事業実施地域	京都市の下京区、南区、中京区、東山区、上京区、伏見区（醍醐、日野、石田、小栗栖、久我、羽束師、淀、納所、向島地域を除く）、西京区（大枝、御陵、大原野を冠する地域）、北区（中川、小野郷、雲ヶ畑地域を除く）、右京区（高雄、愛宕、京北地域を除く）、左京区（岩倉、八瀬、大原、花背、静市、久多地域を除く）
--------	--

### 4. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（12月30日～1月3日を除く。）
営業時間	AM9：00～PM6：00

※上記の営業日、営業時間外でも、利用者からの要請に対応可能とします。

### 5. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して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。職員の配置については、指定基準を遵守しています。

#### 《居宅介護・重度訪問介護》

		常勤	非常勤	指定基準人員	計
管理者		1名		1名	1名
サービス提供責任者		9名		4名	9名
従業者	介護福祉士	26名	12名	2.5名	
	初任者・実務者研修等	5名	17名		
職員数					60名

#### 《行動援護》

		常勤	非常勤	指定基準人員	計
管理者		1名		1名	1名
サービス提供責任者		2名		1名	2名
従業者	介護福祉士	6名	2名	2.5名	8名
	初任者・実務者研修等	0名	0名		
職員数					8名

### 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

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「サービス支給量」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、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〉

I 居宅介護

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。

○その他必要な身体介護を行いません。

※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、後片付けを行います。

○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となる物品の買い物をします。

○その他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、庭等の居住スペース以外の掃除は原則として行いません。

③通院等介助（通院のための外出時の身体的介助、付き添いを行います。）

II 重度訪問介護（身体介護や家事援助、外出、見守りなど生活全般を支援します。）

（全身性障害がある方など日常生活全般に常時の支援や見守りを要する方を対象としたサービスです。）

身体介護、家事援助、外出介助、見守り等を行います。

III 行動援護

自閉症などの知的障害、及び精神障害のため著しく行動に困難を有する方の外出時における移動中の介護を行います。外出時に起こりえる不安全な行動やトラブルの予防・制御による安全確保、及び外出中の身体的介護を行います。

IV 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) サービス利用料金

介護給付費対象サービスの利用にかかる利用料金（自己負担額）は、ご利用者様の世帯所得に応じて利用者負担分としてサービス料金の1割（定率負担）の額となります。なお、当事業所は居宅介護事業及び行動援護事業において京都市より「特定事業所加算Ⅰ」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付費を20%割増しした金額が当事業所のサービスの基本料金となります。

障害福祉サービスの定率負担は、ご利用者様の世帯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。負担上限額については、福祉サービス等受給者証の記載を確認下さい。また、負担上限額が発生する方は、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することもできますので、サービス利用開始までにその旨をお申し出ください。

身体介護 及び 通院介助(身 体伴う)	提供時間	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 2時間未満
	介護報酬	¥3,256	¥5,139	¥7,467	¥8,510
	給付費	¥2,930	¥4,625	¥6,720	¥7,659
	利用料金	¥326	¥514	¥747	¥851

家事援助	時間	30分未満	30分以上 45分未満	45分以上 1時間未満	1時間以上 1時間15分未満	1時間 15分以上 1時間 半未満
	介護報酬	¥1,348	¥1,946	¥2,506	¥3,040	¥3,498
	給付費	¥1,213	¥1,751	¥2,255	¥2,736	¥3,148
	利用料金	¥135	¥195	¥251	¥304	¥350

通院介助 (身体伴 わない)	提供時間	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 2時間未満
	介護報酬	¥1,348	¥2,506	¥3,498	¥4,388
	給付費	¥1,213	¥2,255	¥3,148	¥3,949
	利用料金	¥135	¥251	¥350	¥439

行動援護	提供時間	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間半以上 2時間未満	2時間半以上 3時間未満
	介護報酬	¥3,663	¥5,559	¥9,693	¥13,318
	給付費	¥3,297	¥5,003	¥8,724	¥11,986
	利用料金	¥366	¥556	¥969	¥1,332

重度訪問介護	提供時間	1時間未満	1時間半以上 2時間未満	2時間半以上 3時間未満	3時間半以上 4時間未満	4時間半以上 5時間未満
	介護報酬	¥2,365	¥4,693	¥7,033	¥9,361	¥11,523
	給付費	¥2,129	¥4,224	¥6,330	¥8,425	¥10,371
	利用料金	¥236	¥469	¥703	¥936	¥1,152

※上記の利用料金は、特定事業所加算（Ⅰ）込みの料金です。

※重度訪問介護は、障害支援区分6に該当する方の場合、1回あたり8.5%が加算されます。

※重度訪問介護は、重度障害者等包括支援の対象者の場合、1回あたり15%が加算されます。

#### 《加算料金》

##### ① 初回加算・・・2,120円/月（自己負担額212円/月）

新規に居宅介護等計画を作成した利用者に対して、初回に実施した居宅介護等と同月内に、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。

- ② 緊急時対応加算・・・1,060 円/回（自己負担額 106 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が居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが居宅介護計画において計画的に訪問することとなっていないサービスを緊急に行った場合に加算します。
- ③ 利用者負担上限管理加算・・・1,590 円/回（自己負担額 159 円/回）  
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されます。
- ④ 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、以下のとおり基本料金が割増しになります。

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

- ⑤ 特定事業所加算（Ⅰ）・・・所定単位数の 20/100（自己負担額 左記の 1 割）  
当事業所のとっている体制の要件、人材の要件を満たすことにより加算されるものです。  
※居宅介護と行動援護において特定事業所加算を算定させていただきます。
- ⑥ 福祉・介護職員等処遇改善加算 1 ヶ月の利用料金の総額に対して「福祉・介護職員等処遇改善加算」として居宅介護は 45.6%、行動援護は 42.1%、重度訪問介護は 38.2%を加えた金額が加算されます。  
（当事業所は京都市より居宅介護・行動援護・重度訪問介護は福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）□ の適用を受けています）

#### 《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人のヘルパーがサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

#### 《償還払い》

当事業所が介護給付費の代理受領を行わない場合は、介護給付費額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還付されます。）

#### (3) サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費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公共交通機関利用に係る交通費実費をいただきます。（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。）
- ② 「通院等介助」、「重度訪問介護」、「行動援護」においてホームヘルパーにかかる公共

交通機関などの交通費（サービスの開始地点と終了地点が異なることにより、サービス終了後にヘルパーが移動する際に必要となる交通費も含まれます。）のほか、入場料、利用料等が必要な場合、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。）

#### （４）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記（２）、及び（３）の①の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 27 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（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。）

ア．窓口での現金支払

イ．金融機関口座からの自動引き落とし

利用できる金融機関：全銀行、全信用金庫、全信用組合、労金、農協

#### （５）利用の中止、変更、追加

- 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午後 6 時 00 分までに事業者へ申し出て下さい。
- ② 上記のキャンセル期限以降になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料として原則下記の料金をお支払いいただきます。

前日 PM6：00 までのキャンセル	無料
前日 PM6：00 以降のキャンセル	30 分あたり 500 円×予定時間

- ③ 市町村が決定した「サービス支給量」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、苦情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く場合があります。）

## (3) サービス内容の変更

- ☆ 訪問時に、利用者の体調等の理由により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、当事業所は、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

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「福祉サービス受給者証」の記載内容に変更があった場合は、速やかに当事業所にお知らせください。また、「福祉サービス受給者証」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
- 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 利用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（通院等介助、行動援護、重度訪問介護の外出時等において利用者の同意を得て一緒に行なう場合を除きます。）
- 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. サービス実施の記録について

### (1) サービス実施記録について

当事業所では、ホームヘルパーが、サービス提供ごとに実施日時及び実施したサービス内容などをモバイル端末（スマートフォン等）を用いて記録させていただきます。なお、居宅介護等計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より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

当事業所では、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。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用

者の負担となります。)

## 9. 緊急時の対応方針及び方法

- (1) 当事業所は、サービス提供にあたっては、利用者の生命を最優先し、利用者の容態の急変等の緊急事態が発生した場合には、速やかに利用者又は家族等と事前に定めた緊急連絡先に連絡を行うとともに、利用者の生命の安全確保に必要な措置を講じます。
- (2) ホームヘルパーは、緊急時において速やかに事業所に連絡するとともに、管理者及びサービス提供責任者の指示のもと、利用者の主治医又は医療関係への連絡を行い、医師の指示に従います。
- (3) 事業所が一刻を争うと判断した場合には、主治医や家族等の判断に依らず、救急車を要請する場合があります。
- (4) 必要に応じて行政や関係機関へ連絡するとともに指導・助言を求めます。

緊急連絡先 株式会社 銭形

電話番号 075-353-4880

受付時間 携帯電話への電話転送により営業時間を問わず対応します。

## 10. 事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、下記の損害賠償責任保険に加入しています。  
保険名 三井住友海上火災保険 福祉事業総合補償制度「まごころワイド」  
補償の概要 対人・対物 3億円
- (2) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生し、利用者の身体又は財物に損害を与えた場合には、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して上記の損害賠償責任保険による賠償を行います。但し、利用者に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することがあります。
- (3) 事故が生じた際には、速やかに京都市及び京都府に報告し、指導・助言を求めます。
- (4) 事故が生じた際には、その原因を解明し再発防止に努めます。

## 11. 虐待の防止について

当事業所は、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」、及び「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」、ならびに「児童虐待の防止等に関する法律」を遵守した取扱いをするとともに、下記の対策を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	星野 英之
-------------	-------

- 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 サービス提供中に、当該事業者従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人）による虐待を受けた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。

## 12. 衛生管理等

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。

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。

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実施します。

## 13. 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 定期的な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。

## 14. 身分証携行義務

ホームヘルパーは、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。

## 15. 苦情等の受付について

- (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（責任者）> 管理者 竹内 工

○受付時間 月曜日～土曜日 午前9：00～午後6：00

（12月30日～1月3を除く。）

- (2) 第三者委員

サービスに対する苦情やご意見等に適切にお応えするため、外部の公正中立な立場である第三者委員を、以下の1名設置しております。

橋本 珠美 氏：介護・福祉事業コンサルタント、産業カウンセラー

受 付：月曜日～土曜日 午前9：00～午後6：00

(12月30日～1月3を除く。)

TEL：075-254-2233 株式会社コメコム

### (3) 第三者評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	実施日	令和6年 11月 6日
	評価機関名	NPO きょうと介護保険にかかわる会
	結果の開示	あり

### (4) 苦情受付窓口

京都市においてはお住まいの地域を所管する区役所・支所の障害保健福祉課、他の市町村においては障害福祉課（又は福祉課）が障害福祉サービス事業者に対する苦情や相談を受け付けています。

京都府福祉サービス運営適正化委員会	TEL / 075-212-2152 FAX / 075-212-2350
京都市障害保健福祉推進室	TEL / 075-222-4161 FAX / 075-251-2940
北保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-432-1285
上京保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-441-5121
左京保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-702-1131
中京保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-812-2594
東山保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-561-9130
下京保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-371-7217
南保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-681-3282
右京保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-861-1451
西京保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-381-7666
洛西保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-332-9275
伏見保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-611-2392
深草保健福祉センター 障害保健福祉課・障害難病支援担当	TEL / 075-642-3574
京都市児童福祉センター 《南区・伏見区以外にお住まいの方》	TEL / 075-801-2929
京都市第二児童福祉センター《南区・伏見区（深草・醍醐支所管内を含む）にお住まいの方》	TEL / 075-612-2727
京都市発達相談所	TEL / 075-801-9182