

重 要 事 項 説 明 書

医療法人 社団 都会 渡辺西賀茂診療所ホームヘルプステーション であい

《児童・未成年者が契約する場合は、原則として法定代理人（通常は親権者）の同意が必要です》

＜令和 7 年 4 月 1 日現在＞

（事業の目的）

1. 医療法人 社団 都会 渡辺西賀茂診療所 ホームヘルプステーションであい（以下「事業所」という。）において行う指定障害福祉サービス事業の居宅介護、重度訪問介護（以下「居宅介護等」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、居宅介護等の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障がい児及び障がい児の保護者（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居宅介護等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 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居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。
- ③ 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。

前三項のほか、障がい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に基づく事業及び人員、設備及び運営の基準等に関する条例に定める内容のほか関係法令等を遵守し、居宅介護等を実施するものとする。

3. 従業者の職種、員数及び職務の内容

1. 管理者：1 名（兼務可能）

管理者は、事業所従事者の管理、及び業務の管理を一元的に行う。

2. サービス提供責任者：1 名以上（利用者 40 名につき 1 名／介護福祉士 3 名（うち管理者兼務 1 名）

サービス提供責任者は、事業所に対する訪問介護の利用申し込みに係る調整、訪問介護計画の作成、訪問介護員に対する技術指導・利用者情報の伝達、業務実施状況の把握、サービス担当者会議への出席、居宅介護支援事業者との連携等を行う。

3. 訪問介護員：常勤換算 2.5 名以上（常勤換算）

介護福祉士・実務研修修了者・初任者研修修了者・ヘルパー 1 級・ヘルパー 2 級の資格を持つ者が訪問介護計画に基づき、日常生活に必要な指定訪問介護サービスを提供する。

4. 事務員：1 名 事務員は事業所運営において必要な事務を行う。

（従業者の義務）

1. サービス従事者は、居宅介護等サービスを提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を、第三者に漏らしてはならない。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続する。
2. サービス従事者は、身分を証する書類を携行し利用者から求められたときは、これを提示する。

(サービス内容)

1. サービス内容は、次のとおりとする。

- (1) 身体介護・・・着脱・排泄・移動・体位交換・入浴・清拭・整容・食事・間食介助・口腔ケア・通院等介助・自立支援のための見守り援助等、お身体に関するサービス
- (2) 生活援助・・・調理・洗濯・住居の掃除、整理整頓・薬の受取り・買い物等、家事に関するサービス
- (3) 外出時の移動中の介護(重度訪問介護のみ)・・・

官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

※1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

(利用料等)

- 1. サービスを提供した場合の利用額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護・重度訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、障害福祉サービス費の個人負担額を徴収する。ただし、法定代理受領分以外の場合は、障害福祉サービス費の相当額を徴収する。(限度額を超えるもの)
- 2. 当該指定居宅介護・重度訪問介護事業所が、厚生労働大臣が定める要件を満たした場合には、特定事業所加算を算定する。
- 3. タクシー等交通機関を利用した場合は、実費負担とする。
- 4. 費用の支払を受ける場合には、利用者またはその家族に対して、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。
- 5. その他の費用の徴収が必要となった場合には、その都度協議して利用者等に説明し同意を得たものに限り徴収する。
- 6. その他利用料について支払が困難な状況が発生した場合には、管理者と協議の上、減額または免除することができ。
- 7. 利用者が前日までに連絡することなく自己都合によりサービスをキャンセル(中止)する場合、サービス提供時間に関係なくキャンセル料金、1019円を徴収するものとする。

(営業日及び営業時間)

- 1. 営業日：月曜日から日曜日までとする。ただし、12月31日から1月3日までは休日。
- 2. 営業時間：8：00～21：00 ただし、事務所窓口は8：30～17：30。

※上記の営業日・営業時間の他、事業所電話(493-2129)転送により24時間対応とし連絡可能な体制とする。

(通常事業の実施範囲)

北区、上京区、左京区とし、実施地域は別紙参照とする。

(緊急時における対応方法)

- 1. サービス従事者は、居宅介護等を実施中に利用者の急変、その他緊急事態が生じた場合には、速やかに事業所に連絡する。状況に応じて、救急車を依頼する場合もある。なお、連絡を受けた事業所は主治医に連絡をして、入院等の必要がある場合には、医療機関へ連絡するなど万全を期する。

2. 利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供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又その他のサービス従事者が居宅介護支援サービス計画にない居宅介護等を行う事ができる。

（事故発生時における対応方法）

1. 居宅介護サービス実施中に事故が発生した場合には、前項（緊急時における対応方法）同様の緊急措置を行う。同時に事業所は、市町村および関係機関等に連絡をし、必要な措置を講じる。居宅介護の提供により事故が発生した場合には、本人・家族と協議の上、速やかに賠償責任を行うものとする。但し、事業所の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではない。

* 緊急の場合は下記の連絡先に連絡をとります。

医療機関名	
主治医氏名	
連絡先	
緊急時希望医療機関	
ご家族 氏名（続柄）	
連絡先	
居宅支援事業所 担当ケアマネジャー	
連絡先	

（自然災害時における対応方法）

1. 警報や避難勧告・避難指示等が出ている場合には、サービス提供時間を変更したり、中止することがある。その場合には必ず、サービス提供の予定時間までに事業所から利用者または家族に連絡をする。必要に応じ、居宅介護支援専門員や関係機関に連絡をする。

（相談・苦情の申し立て）

1. 相談・苦情等に対して基本的には管理者が窓口となり、対応する。また、相談・苦情等に対しての責任者及び処理担当者は管理者とする。

<受付時間> 午前8時30分～午後5時30分 （日曜日 12月31日～1月3日は除く）

TEL：075-493-2129 FAX：075-493-5584

2. 行政機関その他の、苦情受付機関については、次の通りとする。

京都市北福祉事務所 支援保護課	(TEL) 075-432-1285
	受付時間 午前8時30分～午後5時00分
	(土・日・祝日は除く)
京都市左京福祉事務所 支援保護課	(TEL) 075-702-1131
	受付時間 午前8時30分～午後5時00分
	(土・日・祝日は除く)
京都市上京福祉事務所 支援保護課	(TEL) 075-441-5121
	受付時間 午前8時30分～午後5時00分
	(土・日・祝日は除く)
京都府国民健康保険団体連合会	(TEL) 075-354-9090

(留意事項)

1. サービス担当者会議、介護サービス情報の公表、第三者評価を受診する場合においては、利用者及びその家族等に関する個人情報を提供することをこの文章により同意を得るものとする。
2. 個人情報については、利用者からの請求があった場合、例外を除き所定の手続きにより開示を行うものとする。

(サービスご利用に際してのお願い)

- 1 お茶やお菓子など、お心付けはお気持ちのみお受けいたします。
- 2 訪問の際は、ペットをゲージやリードにつなぐなどの配慮をお願いします。ペットの屋外飛び出しやトラブルを防ぐ目的です。

(ハラスメント行為の禁止)

ハラスメント行為等により、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、サービスの中止や契約を解除することもあります。

1 パワーハラスメント

怒鳴る、叩く、蹴るなどの身体的攻撃、人格を否定するような発言をする精神的攻撃

2 セクシャルハラスメント

性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問、言動。身体への接触、わいせつな行為、画像の閲覧

3 カスタマーハラスメント

- ・職員に対して行う恫喝、恐喝、土下座の要求、金銭の要求、謝罪文の要求、大きな声を上げる、物を叩く、投げつける、呼び出す、居座る、誹謗中傷などの迷惑行為の禁止。
- ・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等に掲載する行為の禁止。(個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意が必要)

身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、下記の通り、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

