

# 障害福祉サービス 重要事項説明書

利用者： \_\_\_\_\_ 様

事業所： 訪問介護事業所あいわ \_\_\_\_\_

今回契約を行うサービスについて詳細を説明いたします。

## 1 ご契約いただくサービスを運営する主体について

事業者名称	株式会社A c k p l u s
代表者氏名	代表取締役 森本和紀
本社所在地 (連絡先)	京都府京都市中京区下大阪町350番地1 w a l k B L D - B 1 F ・ W 号 (電話) 075-256-0022

## 2 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	訪問介護事業所あいわ
サービスの 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 精神障害者 障害児 難病等対象者
指 定 事業所番号	居宅介護・重度訪問介護・同行援護 2610582476
事業所所在地	京都市南区西九条蔵王町53-1 京都プラザホテル オフィスクエア301
連絡先 相談担当者名	連絡先電話) 075-585-8388 (ファックス番号) 075-585-8388 (相談担当者氏名) 管理者 森本 和紀
事業所の通常の 事業実施地域	京都市全域
事業所が行なう 他の指定障害 福祉サービス	移動支援

### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	居宅介護等の円滑な運営管理を図るとともに、利用者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	<p>1 事業者は、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、利用者等の意思決定の支援に配慮するとともに、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、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。</p> <p>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。</p>

## (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日 12月29日から1月3日、祝日を除く。
営 業 時 間	午前9時から午後6時

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日(祝日含む)
サービス提供時間	24時間対応可

## (5) 事業所の職員体制

管 理 者	森本 和紀
-------	-------

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 人
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、障害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 利用者又は障害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・同行援護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に居宅介護計画・重度訪問介護計画・同行援護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 居宅介護計画・重度訪問介護計画・同行援護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画・重度訪問介護計画・同行援護計画の変更を行います。 5 事業所に対する利用の申込みに係る調整を行います。 6 居宅介護等従業者（以下「従業者」という）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。 7 従業者に対して、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。	常 勤 1 人 以上
従 業 者	1 居宅介護計画・重度訪問介護計画・同行援護計画に基づき、居宅介護サービス・重度訪問介護サービス・同行援護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。	常勤換算 2.5 人 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。
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。
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。
重度訪問介護計画の作成		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、この手順書をもとに重度訪問介護計画を作成します。
重度訪問介護サービスの提供		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います。また、病院、診療所、老人保健施設等、介護医療院（以下、病院等という）に入院、入所中に意思疎通の支援その他必要な支援を行います。
同行援護計画の作成		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、この手順書を元に同行援護計画を作成します。
同行援護		外出時において、移動に必要な情報提供（声かけ、代筆、代読等）を行うとともに、利用者がヘルパーの肩やひじを持つなどして移動の支援を行います。 また外出時の移乗、移動、排尿、排便及び食事等において必要な介助を行います。

## (2) 従業者の禁止行為

従業者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
- 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なう宗教活動、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。

○障害福祉サービス費用

国の告示に基づく

## 4 その他の費用について

キャンセル料	
サービス提供予定時刻の24時間前までに連絡をいただいた場合	キャンセル料はいただきません
上記以降に中止となった場合 ご連絡がつかない場合	利用者負担額の半額を請求いたします
交通費	
事業所から片道約25キロメートルを超える場合は、その交通費の実費を利用者及び障害児の保護者から徴収する場合がある。なお、この場合に公共交通機関、事業者の自動車等を使用したときは、次の額を徴収するものとする。	事業所から片道約25キロメートルを超える場合、1000円

急病・事故・天災などやむを得ない事情によってキャンセルする場合は、料金をいただくことはありません。

メールやLINE等のご連絡では、確認が遅れる場合があるため、対応できないことがございます。

## 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、サービスを利用した月の翌月 15 日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求書記載の期日までに、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 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、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 担当従業者の変更を希望される場合

事業所までご連絡ください。

※ 担当従業者の変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、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・重度訪問介護計画・同行援護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」又は「重度訪問介護計画」又は「同行援護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」又は「重度訪問介護計画」又は「同行援護計画」については、案の段階で利用者又は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、ご確認くださいようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画」又は「重度訪問介護計画」又は「同行援護計画」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。

### (3) 居宅介護計画・重度訪問介護計画・同行援護計画の変更等

「居宅介護計画」又は「重度訪問介護計画」又は「同行援護計画」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。

また、サービス利用の変更・追加は、従業者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。

#### (4) 担当従業者の決定等

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交代する場合は、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。

利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、事業所までご遠慮なく相談ください。

#### (5) 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、従業者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、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する担当者の選定及び設置
- ② 成年後見制度の利用支援
- ③ 苦情解決体制の整備
- ④ 職員に対する虐待の防止を啓発・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

### 9 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	<p>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」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p>
②個人情報の保護について	<p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。）</p>

#### 10 緊急時の対応方法について

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。

#### 11 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又は重度訪問介護又は同行援護又は行動援護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。

なお、本事業者は、損害賠償保険に加入しています。

#### 12 緊急やむを得ず身体拘束を行う際の手続き

事業者は、居宅介護等の提供に当たっては、利用者又は他の利用者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き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。

2 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録します。

3 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

（１）身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（身体拘束等適正化検討委員会）の定期的な開催及びその結果について職員への周知

（２）身体拘束等の適正化のための指針の整備

（３）職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

#### 13 身分証携行義務

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。

#### 14 心身の状況の把握

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。

#### 15 連絡調整に対する協力

事業者は、サービス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。

#### 16 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

サービスの提供に当り、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。

#### 17 サービス提供の記録

① サービスの実施ごとに、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。

② サービスの実施ごとに、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完結の日から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。)

## 18 苦情解決の体制及び手順

(ア) 提供した指定居宅介護又は指定重度訪問介護又は指定同行援護又は指定行動援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)

(イ) 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当施設の窓口で受けた苦情等については、受付担当者が苦情処理等受付簿に「日時・苦情内容・受付者名」を記載する。

受付担当者は、必ず責任者に連絡、報告して処理内容を決定し、利用者及びその家族に伝達する。伝達した担当者は、苦情処理等受付簿「処理結果等」を記載する。

②当事業所の受付時間以外については、受付担当者が苦情処理等受付簿に「日時・苦情内容・受付者名」を記載して、後日内容確認後早急に対応する。

ただし、緊急を要する場合は速やかに責任者に連絡し処理内容を決定して、利用者及びその家族に伝達する。

③苦情のみならず利用者及びその家族からの要望等も同様に対応する。

④上記方法によっても苦情処理を行えない場合は、当該事業所に「苦情処理対策委員会」を設置し、協議して決定する。また、必要に応じて弁護士等に相談して決定する。

利用者に対して当該施設のサービス提供により賠償すべき事故等が発生した場合は、「損害賠償対策委員会」を設置し、協議して決定する。

### 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問介護事業所あいわ	所在地 京都市南区西九条蔵王町５３－１ 京都プラザホテル オフィスクエア３０１ 電話番号 075-585-8388 ファックス番号 075-585-8388 受付時間 午前９時から午後６時
【市町村（保険者）の窓口】 北区役所 保健福祉センター 障害保健福祉課	所在地 京都市北区紫野東御所田町 33-1 電話番号 075-432-1285 ファックス番号 075-451-0611 受付時間 午前９時から午後５時
【市町村（保険者）の窓口】 上京区役所 保健福祉センター障害保健福祉課	所在地 京都市上京区今出川通室町西入堀出シ町 285 電話番号 075-441-5121 ファックス番号 075-432-2025 受付時間 午前９時から午後５時
【市町村（保険者）の窓口】 左京区役所 保健福祉センター障害保健福祉課	所在地 京都市左京区松ヶ崎堂ノ上町 7-2 電話番号 075-702-1131 ファックス番号 075-791-9616 受付時間 午前９時から午後５時
【市町村（保険者）の窓口】 中京区役所 保健福祉センター障害保健福祉課	所在地 京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町 521 電話番号 075-812-2594 ファックス番号 075-822-7151 受付時間 午前９時から午後５時

【市町村（保険者）の窓口】 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 電話番号 075-561-9130 ファックス番号 075-531-2869 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 山科区役所 保健福祉センター障害保健福祉課	所在地 京都市山科区榎辻池尻町 14-2 電話番号 075-592-3479 ファックス番号 075-592-3059 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 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通塩小路上る東塩小路町 608-8 電話番号 075-371-7217 ファックス番号 075-351-9028 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 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 電話番号 075-681-3282 ファックス番号 075-691-1397 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 右京区役所 保健福祉センター障害保健福祉課	所在地 京都市右京区太秦下刑部町 12 電話番号 075-861-1451 ファックス番号 075-861-4678 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 右京区役所京北出張所 保健福祉第一担当	所在地 京都市右京区京北周山町上寺田 1-1 電話番号 075-852-1815 ファックス番号 075-852-1814 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 右京区役所京北出張所 保健福祉第二担当	所在地 京都市右京区京北周山町上寺田 1-1 電話番号 075-852-1816 ファックス番号 075-852-1800 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 西京区役所 保健福祉センター障害保健福祉課	所在地 京都市西京区上桂森下町 25-1 電話番号 075-381-7666 ファックス番号 075-393-0867 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 西京区役所洛西支所 保健福祉センター障害保健福祉課	所在地 京都市西京区大原野東境谷町 2 丁目 1-2 電話番号 075-332-9275 ファックス番号 075-332-8186 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 伏見区役所 保健福祉センター障害保健福祉課	所在地 京都市伏見区鷹匠町 39-2 電話番号 075-611-2392 ファックス番号 075-611-1166 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 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 電話番号 075-642-3574 ファックス番号 075-641-7326 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 伏見区役所醍醐支所 保健福祉センター障害保健福祉課	所在地 京都市伏見区醍醐大構町 28 電話番号 075-571-6372 ファックス番号 075-571-2973 受付時間 午前 9 時から午後 5 時

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 ハートピア京都 5 階京都府社会福祉協議会内 電話番号 075-252-2152
-------------------	---

19 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

上記内容について、利用者に説明を行いました。

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

事業者	所 在 地	京都府京都市中京区下大阪町 3 5 0 番地 1 w a l k B L D - B 1 F ・ W 号
	法 人 名	株式会社 A c k p l u s
	代 表 者 名	代表取締役 森本和紀 印
	事 業 所 名	訪問介護事業所あいわ
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利 用 者	住 所	
	氏 名	

代 理 人	住 所	
	氏 名	