

【障害福祉サービス】

重要事項説明書

< 2026年3月1日改訂 >

目次

| |
|-------------------------|
| 1. 事業者の概要 |
| 2. 事業所の概要 |
| 3. 事業所の職員体制 |
| 4. サービス内容 |
| 5. サービス利用料金 |
| 6. サービスの利用方法 |
| 7. サービスの利用に関する留意事項 |
| 8. 緊急時の対応 |
| 9. 事故発生時の対応 |
| 10. 損害賠償保険への加入 |
| 11. 秘密保持 |
| 12. 個人情報の利用に関する留意事項 |
| 13. サービス内容に関する相談・苦情 |
| 14. 第三者評価の実施状況 |
| 15. 感染症対策および業務継続計画（BCP） |
| 16. 虐待防止 |
| 17. 身体拘束等の適正化 |

1. 事業所（法人）の概要

| | |
|---------|------------|
| 名称・法人種別 | 株式会社りりいはーと |
| 代 表 者 名 | 亀田 直樹 |

2. 事業所の概要

| | | |
|--------------|----------------------------|--------------|
| 名称 | 居宅介護事業所りりいはーと | |
| サービスの種類 | 居宅介護、重度訪問介護、行動援護、移動支援 | |
| 事業所の所在地 | 京都府城陽市長池北清水112-2 メゾン長池201号 | |
| 電話番号・FAX 番号 | 0774-66-4745 | 0774-66-4746 |
| 営業日・営業時間 | 月曜日～金曜日 | 午前9時～午後5時 |
| サービス提供日・提供時間 | 月曜日～日曜日 | 午前7時～午後10時 |
| 指定年月日・事業所番号 | 令和6年7月1日 | 2612800736 |
| 管理者の氏名 | 亀田 直樹 | |
| サービス提供地域 | 城陽市、宇治市、木津川市（応相談） | |

3. 事業所の職員体制

| 従業員の職種 | 人数 (人) | 区分 | | | |
|-----------|-----------|--------|-----|---------|-----|
| | | 常勤 (人) | | 非常勤 (人) | |
| | | 専従 | 非専従 | 専従 | 非専従 |
| 管理者 | 1 | | 1 | | |
| サービス提供責任者 | 2 | | 2 | | |
| ヘルパー | 4 | | | 4 | |

4. サービス内容

サービス内容に基づき「個別支援計画書」を作成し、サービスを提供します。個別支援計画書は、市町村が決定した支給量および利用者の意向や心身の状況を踏まえ、具体的なサービス内容やサービスの実施日等を定めたものです。個別支援計画書は、事前に利用者お

よびご家族へ説明を行い、同意をいただいたうえで作成します。また、利用者の状況の変化等に応じて定期的に見直しを行うとともに、利用者からの申し出により、いつでも見直すことができます。なお、当事業所では、次の行為はサービス内容に含まれません。

- ・医療行為
- ・利用者の金銭管理
- ・利用者以外の方の調理や洗濯、居室や庭等の敷地の掃除

(居宅介護)

ヘルパーがご自宅に訪問し、入浴、排泄、食事のサポート、調理や洗濯、掃除などの家事、生活に関する相談や助言を行います。障がいのある方の地域での生活を支えるために基本となるサービスで、利用者本人のために使われるサービスです。

| サービス | 種類 | 内容・手順等 |
|-------|------------|---|
| 身体介護 | 食事介助 | 食事場面における、声掛け、準備、配膳、食事介助、姿勢の確保、安全の確保、片付け等を行います。 |
| | 入浴介助 | 清拭、手浴、足浴、洗身、洗髪、浴槽への出入り等の身体介護及び、簡単な片付け等を行います。 |
| | 排泄介助 | トイレへの声掛け、見守り、誘導、パット交換、オムツ交換を含む、排泄に関する身体介護を行います。 |
| | 整容更衣介助 | 声掛けによる鏡台への移動、座位確保、整容(整髪・軟膏の塗布)、衣類の更衣、片付け等の身づくろいに関する介助を行います。 |
| | 体位変換移動移乗介助 | 体位変換や車椅子、椅子への移乗、外出先への移動介助を行います。 |
| | 服薬介助 | 一包化された薬を本人が飲み忘れのないよう、準備や声掛け、確認等により、薬に関する介助をします。 |
| | 自立支援見守りの介助 | 常時介助ができる状態での自立支援のための見守りの援助(一緒に生活動作支援を行います)。 |
| 家事援助 | 調理介助 | 食事の調理、配膳、片付け等を行います。 |
| | 買物介助 | 日常生活に必要となる食料・物品等の近所への買い物を行います。 |
| | 清掃介助 | 居室やトイレ・台所等の掃除、整理整頓、ゴミ出し等を行います。 |
| | 洗濯介助 | 衣類等の洗濯、洗濯物・寝具の日干し、衣服の整理等を行います。 |
| 通院等介助 | 通院等介助 | 医師の指示で定期的な通院が必要な方に通院の介助を行います。 |

(重度訪問介護)

重度の肢体不自由な方で常に介護を必要とする方に対して、ご自宅を訪問し、入浴や排泄、食事のサポート、調理、洗濯、掃除などの家事をお手伝いします。また、生活に関する相談や助言も行い、外出時にも移動中の介護をサポートします。このサービスでは、生活全般にわたる援助を提供することで常に介護を必要とする重い障害をお持ちの方でも、自宅での生活を継続できるように支援しています。

(行動援護)

知的障害や精神障害の方が行動する際に生じるリスクを防ぐために必要なサポートを行います。例えば、外出時には移動中の支援や排泄、食事などの支援、行動する際にも必要な支援を行います。

(移動支援)

移動が困難な人に対してガイドヘルパーによって行われる地域生活支援事業です。様々な余暇活動において円滑に外出ができるよう、移動の際の支援を行います。

障害のある方は、移動の困難さゆえに外出を控えることになりがちです。そのために、社会生活上に必要な活動も制限されてしまうことがあります。移動支援では、冠婚葬祭や投票、文化的活動などの社会生活を送る上で欠かすことのできない外出や、イベントへの参加や観劇など余暇活動などの社会参加のための外出支援をガイドヘルパーがサポートします。

5. サービス利用料金

(1) 介護給付費の対象となるサービスの利用料金

上記サービスの利用にかかる費用については、厚生労働大臣が定める基準に基づき算定されます。そのうち、原則として9割は介護給付費として支給されます。事業者がこれを代理受領する場合、利用者には自己負担分として、原則1割の費用をお支払いいただきます。

■ 基本料金

早朝（午前6時～午前8時）および夜間（午後6時～午後10時）の時間帯は、通常料金の25%増しとなります。また、深夜（午後10時～午前6時）の時間帯は、通常料金の50%増しとなります。

■ 初回加算

サービス提供責任者が、初回訪問時に自らサービスを提供する場合、またはヘルパー

に同行する場合には加算が算定されます。また、過去2か月間に当該事業所のサービス利用がない場合も、同様に加算の対象となります。

■ 緊急時対応加算

利用者またはご家族等からの要請に基づき、緊急対応の必要性を判断したうえで、介護計画に位置づけられていないサービスを、要請から24時間以内に提供した場合は、緊急対応加算が算定されます。なお、この加算は利用者1人につき、1か月あたり2回を上限とします。

■ 上限管理加算

サービス利用にかかる利用者負担額について、管理事業所が調整・管理を行った場合に加算が算定されます。

■ 介護職員等処遇改善加算

福祉・介護職員等の賃金改善や職場環境の向上を図ることにより、利用者に対して質の高いサービスを安定的に提供できるようにすることを目的として、一定の要件を満たした事業所に対して介護報酬に加算されるものです。この加算による収入は、福祉・介護職員等の処遇改善（賃金の引き上げ等）に充てられます。

■ 特定事業所加算

質の高いサービスを提供するために、一定の体制や人員配置、研修体制などの要件を満たした事業所に対して算定される加算です。この加算は、サービスの質の確保・向上を目的として設けられており、経験豊富な職員の配置や、定期的な研修の実施、適切なサービス提供体制の整備などが求められます。

■ 二人介助

利用者の身体状況や安全確保の必要性等により、1人のヘルパーでは適切なサービス提供が困難と判断される場合に、2人のヘルパーで介助を行うことをいいます。なお、二人介助を行う場合は、事前にその必要性を検討し、個別支援計画等に位置づけたうえで実施します。また、二人介助を行った場合は、サービス提供に係る費用が2人分となるため、利用者負担額についても原則として2倍となります。

■ 利用者負担の軽減措置

介護給付費の対象となるサービスについては、利用者負担額に上限が設けられています。この上限額は所得に応じて月額で定められており、それを超えて負担することはありません。また、個別減免等が適用される場合は、減免後の金額が負担上限額とな

り、その内容は受給者証に記載されます。

(2) サービス利用に伴う実費負担額

以下の費用については、介護給付の対象外となるため、実費をご負担いただきます。

■ サービス提供に伴い発生する費用

サービス提供にあたり、ヘルパーにかかる公共交通機関等の交通費のほか、イベント入場料や施設利用料等が必要となる場合は、その実費をご負担いただきます。これらの費用は、サービス利用時にその都度ご負担いただきます。なお、送迎のみでサービスが終了した場合であっても、ヘルパーの帰路にかかる交通費についてはご負担いただきます。また、サービス提供中の食事代については、原則として各自の負担とします。ただし、ヘルパーの食事代については、事前に利用者またはご家族の同意を得た場合に限りご負担いただきます。

■ その他の費用

サービス提供にあたり使用する水道、ガス、電気、電話等の費用については、利用者のご負担となります。

■ キャンセル料

| | |
|----------------------------|--------|
| 利用日の前日午後3時00分までに連絡をいただいた場合 | 無料 |
| 利用日の前日午後3時00分までに連絡がなかった場合 | 1,000円 |

※ 利用者の体調不良等、やむを得ない事情がある場合はキャンセル料をいただきません。なお、急なキャンセルによりヘルパーの交通費が発生した場合は、その実費をご負担いただきます。

■ 利用者負担額および実費負担分の支払方法

利用者負担額および実費負担額は、1か月ごとに算定し、翌月15日までに請求いたします。お支払いは、翌月末日までお願いいたします。支払方法は、原則として現金または銀行振込にてお願いいたします。

6. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

サービスの提供依頼を受けた後、契約を締結し、個別支援計画書を作成したうえでサービス提供を開始します。

(2) 契約の終了

① 利用者の都合による契約の終了

当事業所に対し10日以上前に文書で通知することにより、本契約を解除することができます。ただし、利用者の病状の変化や急な入院等、やむを得ない事情がある場合、予告期間内であっても契約を解除することができます。

② 自動終了

以下の場合、双方からの通知がなくても契約は自動的に終了します。

- ・ 利用者が施設に入所した場合
- ・ 障害者総合支援法に基づく居宅介護等の支給決定期間が終了し、その後新たな支給決定が行われない場合
- ・ 利用者が亡くなった場合

③ その他

- ・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、または利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、もしくは当事業所が破産した場合には、利用者は文書により通知することで、直ちに本契約を解除することができます。
- ・ 急なキャンセルや時間変更が頻繁に繰り返され、本契約の継続が困難と判断される場合には、事業所は文書により通知することで、直ちに本契約を解除し、サービス提供を終了することがあります。
- ・ 利用者がサービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、事業所が支払いを催告したにもかかわらず、10日以内にお支払いいただけない場合には、事業所は文書により通知することで、直ちに本契約を解除し、サービス提供を終了することがあります。
- ・ 利用者やその家族等が事業所またはサービス従業者に対して本契約の継続が困難となる重大な背信行為を行った場合および行為が継続または改善されない場合には、事業所は文書により通知することで、直ちに本契約を解除し、サービス提供を終了することがあります。

【背信行為にあたる例】

I セクシャルハラスメント行為

性的な発言を行う、必要のない身体接触を行う等

II 精神的暴力行為

当事業所または従業者に対する嫌がらせ、理不尽なサービスの要求等

III 身体的暴力行為

叩く、つねる、払いのける等

IV その他の行為

長時間にわたる電話、当事業所や従業者に対する理不尽な苦情の繰り返し等

- ・ 当事業所の閉鎖または事業の縮小等、やむを得ない事情がある場合には、本契約

を解除し、サービス提供を終了することがあります。この場合は、契約解除日の30日前までに文書により通知いたします。

7. サービスの利用に関する留意事項

- (1) サービス提供にあたり、次の行為は行いません。
 - ① 医療行為及び医療補助行為
 - ② 利用者またはその家族等の金銭、預金通帳、証書等の預かり、各種支払いの代行、年金等の管理、金銭の貸借その他金銭に関する取扱い
 - ③ 利用者の家族等に対するサービス提供
 - ④ 利用者またはその家族等に対して、ヘルパーの住所、電話番号、携帯電話番号等の個人情報を提供すること
 - ⑤ 宗教活動・政治活動
- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 記録の作成および管理については、個人情報の取扱いに十分配慮したうえで、電磁的方法により行う場合があります。
- (4) 利用者またはその家族等による従業者への暴力、暴言、威圧的言動、過度な要求、性的言動等のハラスメント行為は、適切なサービス提供の継続を困難にするため、これを禁止します。

8. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に利用者の容態に変化があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊、親族、緊急連絡先等へ連絡します。

9. 事故発生時の対応

- (1) 当事業所のサービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、相談支援事業所、市町村等へ連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事故が発生した場合はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- (3) 当事業所のサービス提供に起因して事故等が発生し、利用者の生命、身体または財産に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、当事業所の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

10. 損害賠償保険への加入

下記の損害賠償保険に加入しています。

| | |
|-------|----------------|
| 保険会社名 | 三井住友海上火災保険株式会社 |
| 保険名 | まごころワイド |

11. 秘密保持

- (1) 業務上知り得た利用者および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」その他関係法令を遵守し、適正に取り扱います。
- (2) 当事業所およびその従業者（退職後を含む）は、サービス提供により知り得た利用者およびその家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、契約終了後も継続します。
- (3) サービス担当者会議等において個人情報を使用する場合は、原則として事前に同意を得ます。ただし、サービス提供に必要な範囲においては、本契約の締結をもって同意を得たものとみなします。

12. 個人情報の利用に関する留意事項

サービス担当者会議、相談支援事業所との連絡調整等に必要な範囲において、利用者及び利用者の家族の個人情報を使用することがございます。

13. サービス内容に関する相談・苦情

- (1) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

[手順]

- ・ 苦情受付責任者・苦情解決責任者を設け、事業所内に掲示し、従業者・利用者・家族に周知します。
- ・ 匿名の苦情を傾聴するため事業所ホームページにてメールでのお問い合わせ先を設置します。
- ・ 苦情解決責任者は苦情申出人と話し合いによる解決に努めます。
- ・ 苦情解決責任者は申し出られた苦情内容を真摯に受け止め、サービスの向上・改善に努めます。

[体制]

- ・ 事業所に苦情受付責任者および苦情解決責任者をおきます。

- (2) 当事業所における受付

- ・ 受付責任者
居宅介護事業所りいはーと 管理者 亀田 直樹 およびサービス提供責任者

月曜日～金曜日は午前9時00分～午後5時00分までは電話にて対応させていただきます。

電話 0774-66-4745

(3) その他の受付

- ・ 城陽市役所 福祉保健部 福祉課 障がい福祉係
京都府城陽市寺田東ノ口16
電話 0774-56-4033
受付時間 9:00～17:00
- ・ 京都府社協福祉サービス運営適正化委員会
京都府中京区竹屋町通烏丸東入ル 京都府立総合社会福祉会館5F
電話 075-252-2152
受付時間 9:00～17:00

14. 第三者評価の実施状況 (無)

- (1) 実施した年月日 令和 年 月 日
- (2) 実施した評価機関の名称
- (3) 当該結果の開示状況 ()

15. 感染症対策および業務継続計画 (BCP)

感染症の発生及びまん延防止のため、次の措置を講じます。

- (1) 感染症対策に関する指針の整備
- (2) 従業者に対する感染症予防及びまん延防止に関する研修及び訓練の定期的な実施
- (3) 感染症発生時における報告体制の整備
- (4) 利用者及び従業者に対する衛生管理及び感染防止対策の徹底
- (5) 利用者またはその同居者が感染症に罹患した場合、または感染が疑われる場合には利用者及び従業者の安全確保の観点から、サービス提供の内容、方法または時間の変更、もしくはサービス提供を一時的に見合わせる場合があります。
- (6) 前項の場合においては、主治医や関係機関と連携し、利用者の心身の状況に配慮しながら、可能な範囲で必要な支援の継続に努めます。
- (7) 感染症の拡大防止のため、訪問時には従業者の健康状態の確認、手指消毒、マスク着用等の感染対策を徹底します。
- (8) 発熱や嘔吐、下痢等の症状がある場合には、事前に事業所への連絡をお願いし、サービス提供の可否について協議します。

また、感染症や災害発生時においても、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するため、業務継続計画（BCP）を策定し、以下の措置を講じます。

- (1) 業務継続計画に基づく研修及び訓練の定期的な実施
- (2) 緊急時における連絡体制の整備
- (3) 必要な物資及び資機材の備蓄及び管理
- (4) 業務継続計画の定期的な見直し及び改善

16. 虐待防止

利用者の人権の擁護及び虐待の防止を図るため、次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止委員会の設置及び定期的な開催
- (4) 従業者に対する虐待防止に関する研修の定期的な実施
- (5) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

また、サービス提供中に虐待の疑いが生じた場合には、速やかに市町村等関係機関へ通報するとともに、必要な措置を講じます。

17. 身体拘束等の適正化

利用者の人権を尊重し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は原則として行いません。ただし、利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合に限り、以下の要件をすべて満たす場合にのみ例外的に実施します。

- ・ 切迫性（生命または身体に危険が差し迫っている場合）
- ・ 非代替性（他に代替する手段がない場合）
- ・ 一時性（必要最小限の期間に限る場合）

身体拘束等を行う場合は、あらかじめ利用者及びその家族に対し、拘束の理由、方法、時間及び期間等について説明し、同意を得るものとします。また、身体拘束等の実施にあたっては、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を記録します。さらに、身体拘束の適正化を図るため、以下の措置を講じます。

- (1) 身体拘束適正化のための指針の整備
- (2) 身体拘束適正化委員会の設置及び定期的な開催
- (3) 従業者に対する身体拘束適正化に関する研修の定期的な実施

- (4) 実施状況の定期的な見直し及び検証
- (5) 身体拘束等の実施に関する記録は、サービス提供記録とあわせて5年間保存します。
- (6) 身体拘束等の適正化に関する責任者を配置し、実施状況について定期的に確認・検証を行います。
- (7) 身体拘束等の実施については、身体拘束適正化委員会等において報告し、その必要性及び適切性について検討を行います。