

洛東園ホームヘルプサービス 運営規程

(目的)

第1条 社会福祉法人洛東園が運営する洛東園ホームヘルプサービス（以下、「事業所」という。）が行う訪問介護、介護型ヘルプサービス及び生活支援型ヘルプサービスの事業（以下、「事業」という。）の適正な運営を確保する為に人員及び管理運営に関する事項を定めるとともに、要介護状態等にある利用者又は事業対象者に対し、可能な限り居宅におい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、適切なサービスを提供することを目的とする。

(運営方針)

- 第2条 利用者が要介護状態等になった場合においても、その利用者が可能な限り居宅におい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配慮して、生活全般にわたる援助を行う。
- 2 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供を努めるものとする。
- 3 事業の運営にあたっては、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの密接な連携に努める。
- 4 上記の他、介護保険法その他の法令、「京都市介護保険法に基づく事業及び施設の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成25年1月9日京都市条例第39号）」、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年3月31日厚生労働省令第37号）及び「指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年3月14日厚生労働省令第35号）」、「京都市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」等を遵守する。

(事業所の名称)

第3条 この事業を行う事業所の名称は「洛東園ホームヘルプサービス」と称する。

(事業所の設置)

第4条 事業所は、京都市東山区本町15丁目794番地に事務所を設置する。

(実施主体)

第5条 事業の実施主体は、社会福祉法人洛東園とする。

(従業員の種類、員数及び職務内容)

第6条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は以下のとおりとする。

一 訪問介護及び介護型ヘルプサービス

(1) 管理者 1名（兼務）

事業所を代表し、業務の総括の任に当たる。

また、訪問介護員等に、訪問介護を実際に行った時間を記録させるとともに、当該時間が標準的な時間に比べ著しく短時間となっている状態が続く場合には、サービス提供責任者に対して、介

護支援専門員と調整の上、訪問介護計画及び介護型ヘルプサービス計画の見直しを行わせる。

(2) サービス提供責任者 4名以上（うち1名以上は常勤職員を配置する）

事業所に対する訪問介護及び介護型ヘルプサービスの利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する研修、技術指導、訪問介護計画及び介護型ヘルプサービス計画の作成等を行う。

また、居宅介護支援事業者等に対し、サービス提供にあたり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の心身の状態及び生活状況にかかる必要な情報提供を行う。

なお、提供内容を適切に判断し、また、必要な情報の提供については、予めサービス担当者会議等で居宅介護支援事業者等と調整する。併せてすべての訪問介護員等を対象に月1回以上会議を主宰し、運営する。

(3) 訪問介護員等 10名以上

訪問介護及び介護型ヘルプサービスの提供にあたる。

(4) 事務職員 1名（兼務）

事務処理を行う。

二 生活支援型ヘルプサービス

(1) 管理者 1名（兼務）（一の管理者が兼務）

事業所を代表し、業務の総括の任に当たる。

(2) 訪問事業責任者 （一のサービス提供責任者が兼務）

事業所に対する生活支援型ヘルプサービスの利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、生活支援型ヘルプサービス計画の作成等を行う。また、居宅介護支援事業者等に対し、サービス提供にあたり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の心身の状態及び生活状況にかかる必要な情報提供を行う。

なお、提供内容を適切に判断し、また、必要な情報の提供については、予めサービス担当者会議等で居宅介護支援事業者等と調整する。併せてすべての訪問介護員等を対象に月1回以上会議を主宰し、運営する。

(3) 訪問介護員等 10名以上（一の訪問介護員が兼務）

生活支援型ヘルプサービスの提供にあたる。

（営業日、営業時間）

第7条 この事業は、原則毎日行うこととする。

2 営業時間は、午前7時から午後10時までとする。

（内容及び利用料その他費用の額）

第8条 事業の内容は次のとおりとし、事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該事業が法定代理受領サービスであるときは、利用者から本人負担分の支払いを受けるものとする。

一 身体介護に関する内容

入浴、排泄、食事等の介護、その他必要な身体の介護、並びに自立生活支援のための見守りの援助に係るもの

二 生活援助に関する内容

調理、洗濯等の家事

- 三 生活等に関する相談及び助言、その他の居宅要介護者等に必要な日常生活上の世話
- 2 事業者は、前項の支払を受ける額その他、次の各項に掲げる費用の額の支払を利用者から受けるものとする。
 - 一 通常の事業の実施地域以外に居住する利用者に対して行う訪問に要する費用
公共交通機関の運賃相当
 - 二 利用者の希望により実施する介護保険給付対象外のサービス提供に要する費用
15分単位当たり 550円
 - 三 一度発行した領収書を紛失した等で利用者又はその家族の求めにより再発行する費用
1か月分につき550円
 - 四 利用予定日の前日までに中止の申し出がない場合の利用中止料金（但し、介護型ヘルプサービス及び生活支援型ヘルプサービスは除く。）
1回につき660円
 - 五 複写物 白黒1枚につき11円、カラー1枚につき55円
- 3 前号の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対し事前に説明をした上で、支払に同意を得ることとする。

（通常の事業の実施地域）

第9条 事業所の事業の実施地域については、以下のとおりとする。

- 一 訪問介護及び介護型ヘルプサービス
京都市東山区全域、伏見区（稲荷大社以北）、南区（新烏丸通以東十条通以北）、下京区（河原町通以東）
- 二 生活支援型ヘルプサービス
京都市東山区のうち一橋学区、今熊野学区、月輪学区

（提供拒否の禁止と提供困難時の対応）

- 第10条 次に掲げる理由以外について、利用者等からのサービスの提供依頼を拒むことはない。なお、サービスの提供が困難な場合は、必要に応じて他の居宅介護支援事業所及び訪問介護事業所等の紹介等必要な措置を講じるものとする。
- 一 事業所内の訪問介護員等の職員数や業務量からみて利用申し込みに応じきれない場合
 - 二 利用申込者の居住地が事業所の通常の実施地域外である場合
 - 三 その他利用申込者に対して、自ら適切なサービスを提供することが困難な場合
 - 四 事業の給付として適切な範囲を逸脱したサービス提供を求められた場合

（受給資格等の確認）

第11条 利用者等からサービス提供を求められた場合は、利用者等の提示する介護保険被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定等の有無及び有効期間を確認する。

（訪問介護計画等の作成）

第12条 サービス提供責任者及び訪問事業責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、自立して行うことを主眼として訪問介護等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した訪問介護計画、介護型ヘルプサービス計画及び生活支援型ヘルプサービス計画を作成する。

2 訪問介護計画、介護型ヘルプサービス計画及び生活支援型ヘルプサービス計画は、居宅サービス計画等が作成されている場合においては、当該計画内容に沿って作成する。また、自立支援、重度化防止の観点から、必要に応じて訪問もしくは通所リハビリテーション専門職等と連携して作成する。

3 サービス提供責任者及び訪問事業責任者は、訪問介護計画、介護型ヘルプサービス計画及び生活支援型ヘルプサービス計画について利用者等に説明し、同意を得て交付するとともに、その実施状況や評価についても説明する。なお、訪問介護計画、介護型ヘルプサービス計画及び生活支援型ヘルプサービス計画作成後も、実施状況の把握を行うとともに、助言や指導を行い必要に応じて計画の変更を行うものとする。

（事故発生時の対応）

第13条 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者家族、京都市及び関係市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。また、賠償すべき事故が発生した場合は、できる限り速やかに損害賠償を行う。

（緊急時における対処方法）

第13条の2 従業者は、サービスの提供中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族に報告するとともに、主治医と連携し、適切な措置を講じ、管理者に報告しなければならない。

2 利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事項が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

3 サービスの提供により事故が発生した場合は、京都市その他市町村、利用者の家族及び利用者に係る居宅介護支援事業者（介護予防サービスにあっては地域包括支援センター）等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。

（苦情処理）

第14条 サービスの提供に係る利用者やその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じるものとする。

2 事業所は、提供したサービスに関し、国又は地方公共団体が行う調査に協力するとともに、国又は地方公共団体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うものとする。

3 事業所は、提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、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うものとする。

（個人情報保護）

第15条 事業所は、利用者及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」及び厚生労働省が作成した「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」を遵守し適切に取り扱うものとする。

2 事業所が取り扱う利用者及び家族等の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族等の個人情報を用いる場合は当該家族等の同意をあらかじめ文書により得るものとする。

3 従業者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及び家族等の秘密を漏らしてはならない。又その必要な措置を講ずる。

（衛生管理等）

第15条の2 事業者は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとし、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じるものとする。

2 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るとともに、必要に応じ医療衛生企画課の助言、指導を求めるものとする。

一 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か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

二 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

三 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（業務継続計画の策定等）

第15条の3 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

2 事業者は、職員に対し、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するものとする。

3 事業者は、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うものとする。

（記録の整備）

第16条 事業所は、職員、設備及び会計に関する諸記録の整備を行う。また、利用者に対するサービスの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。

（不当な働きかけの禁止）

第17条 事業者は、居宅サービスの計画の作成又は変更に関し、介護支援専門員又は利用者等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他不当な働きかけを行わないよう、厳格に指導し、徹底する。

（虐待の防止）

第17条の2 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 一 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - 二 虐待の防止のための指針を整備する。
 - 三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
 - 四 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、市町村に通報するものとする。

（身体拘束等の禁止）

第17条の3 事業者は、サービス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。）を行わないものとする。

- 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するものとする。
 - 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ずるものとする。
- 一 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
 - 二 身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - 三 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

（職員に対するハラスメント行為の禁止）

第17条の4 利用者、又はその家族及び関係者は、従業者に対して理不尽な要求や言動、業務の妨害行為等、社会通念上ハラスメント行為と推定する行為を行い、事業所の運営に支障を及ぼすことを行ってはならない。

（その他運営に関する重要事項）

第18条 事業所の会計は他の会計と区別し、毎年4月1日から翌年の3月31日の会計期間とする。

- 2 事業所は、従事者の資質向上のための研修内容の全体像と当該研修実施のための勤務体制の確保を定めるとともに、サービス提供責任者及び訪問介護員等について個別具体的な研修の目標、内容、研修機関、実施時期等を定めた計画を策定し、年度計画に記載する。
- 3 事業所の見やすい場所に運営規程の概要を掲示するとともに、サービス利用申込者のサービスの選択に資するよう、利用料金等を記載した目録を事業所に備え付ける。
- 4 正当な理由なくサービスの提供を拒まない。
- 5 事業所は、市町村の行う低所得者に対する介護保険サービスに係る利用者負担額の減免措置を行うものとする。

- 6 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は社会福祉法人洛東園と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則

1. この規程は平成12年4月1日より施行する。
1. この規程は平成14年2月1日一部改定した。
1. この規程は平成15年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成16年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成17年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成17年8月1日一部改定した。
1. この規程は平成18年2月13日一部改定した。
1. この規程は平成18年3月1日一部改定した。
1. この規程は平成18年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成18年10月1日一部改定した。
1. この規程は平成19年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成20年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成20年10月1日一部改定した。
1. この規程は平成21年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成21年6月1日一部改定した。
1. この規程は平成22年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成24年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成24年9月1日一部改定した。
1. この規程は平成25年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成26年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成26年10月1日一部改定した。
1. この規程は平成27年8月1日一部改定した。
1. この規程は平成29年4月1日一部改定した。
1. この規程は平成29年5月1日一部改定した。
1. この規程は平成29年8月1日一部改定した。
1. この規程は平成30年4月1日一部改定した。
1. この規程は令和元年10月1日一部改定した。
1. この規程は令和2年4月1日一部改定した。
1. この規程は令和4年10月1日一部改定した。
1. この規程は令和6年4月1日一部改定した。
1. この規程は令和6年8月1日一部改定した。

重要事項説明書（訪問介護）

当事業所は、契約者に対して介護保険サービスのうち訪問介護（以下「訪問介護サービス」という。）を提供します。事業所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次のとおり説明します。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 洛東園
- (2) 代表者氏名 理事長 五十部 泰至
- (3) 所在地 京都府京都市東山区本町 15 丁目 794 番地
- (4) 電話番号 075-561-1171
- (5) 設立年月日 昭和 27 年 10 月 8 日

2. 事業所の概要

(1) 種類

指定訪問介護事業所

※当事業所は介護予防・日常生活支援総合事業のうち訪問型サービスと一体的に運営しています。

訪問介護 平成 12 年 4 月 1 日指定 第 2670800032 号

(2) 目的

事業者は、介護保険法他関係法令の趣旨に従い、契約者が可能な限り居宅におい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に支援することを目的としてサービスを提供します。

(3) 名称

洛東園ホームヘルプサービス

(4) 所在地

京都府京都市東山区本町 15 丁目 794 番地

(5) 電話番号

075-561-1171

075-561-1199（直通）

(6) 事業所長氏名

藤塚 忍

(7) 運営方針

- ① 事業所は、契約者が可能な限りその居宅において、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配慮して、入浴、排せつ、食事の介護、調理、洗濯、掃除等の生活支援を行います。
- ② 事業所は、契約者の意思及び人格を尊重し、常に契約者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- ③ 事業所は、事業の運営にあたっては、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものと密接な連携に努めます。
- ④ 事業所は、介護保険法その他の法令、「京都市介護保険法に基づく事業及び施設の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 25 年 1 月 9 日京都市条例第 39 号）」及び「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成 11 年 3 月 31 日厚生労働省令第 37 号）等を遵守します。

(8) 開設年月日

平成 9 年 10 月 1 日

(9) 通常の事業の実施地域

京都市東山区全域、伏見区（稲荷大社以北）、南区（新烏丸通以東十条通以北）、下京区（河原町通以東）

(10) 営業日及び営業時間

毎日 午前 7 時から午後 10 時

3. 職員体制

職種	員数	保有資格
管理者	1 名	介護福祉士・介護支援専門員

サービス提供責任者	4名以上（うち1名以上は常勤）	介護福祉士・介護支援専門員
訪問介護員	10名以上	介護福祉士・実務者研修修了・介護職員初任者研修修了

① サービス提供責任者は訪問介護員を兼務します。

② サービス提供責任者は、次の業務を行います。

(1) 訪問介護計画の作成

利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、自立して行うことを主眼として介護等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記した計画書を作成します。

訪問介護計画は、居宅サービス計画書（ケアプラン）が作成されている場合は、その計画内容に沿って作成します。また、自立支援、重度化防止の観点から、必要に応じて訪問もしくは通所リハビリテーション専門職等と連携して作成します。

なお、訪問介護計画は、契約者等に説明して同意を得て交付し、その実施状況や評価についても説明します。訪問介護計画を作成後も実施状況の把握を行い、助言や指導を行って必要に応じて計画の変更を行います。

(2) 居宅介護支援事業者への情報提供

居宅介護支援事業者に対して、サービスの提供に当たり利用者の服薬状況や口腔機能等の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。また、提供内容を適切に判断し、必要な情報の提供については、あらかじめサービス担当者会議等で居宅介護支援事業者等と調整を行います。

(3) 訪問介護員等の参加する会議の主宰

全ての訪問介護員等を対象に月1回以上会議を主宰して運営します。

4. 事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 援助内容

当事業所では、契約者に対して以下のサービスを提供します。

① 身体介護

契約者の生活機能の維持・向上の観点から身体介護を含む支援を提供します。

なお、身体介護は、入浴、排泄、食事等の介護、その他必要な身体の介護、並びに自立生活支援のための見守り的な援助に係るものをいいます。

② 生活援助

契約者の自立支援の観点から訪問介護員等の専門職による生活援助の支援を提供します。

【ご注意】

(1) 当事業所は、居宅サービス計画書（ケアプラン）の作成又は変更に関し、介護支援専門員又は契約者等に対して、契約者に必要のないサービスと位置付けるよう求めることなどの不当な働きかけは行いません。

(2) 当事業所は、次に掲げる理由以外について、契約者等からのサービス提供依頼を拒むことはありません。なお、サービスの提供が困難な場合は、必要に応じて他の訪問介護事業所等の紹介等を行います。

(i) 事業所内の訪問介護員等の職員数や業務量からみて利用申し込みに応じきれない場合

(ii) 利用申込者の居住地が事業所の通常の実施地域外である場合

(iii) その他利用申込者に対して、自ら適切なサービスを提供することが困難な場合

(iv) 介護保険サービスの給付として適切な範囲を逸脱したサービス提供を求められた場合

(3) 契約者等からサービス提供を求められた場合は、契約者等の提示する介護保険被保険者証等によって、被保険者資格、要介護認定状態区分及び有効期間を確認させていただきます。

(4) 当事業所は、訪問介護員等にサービス提供を実際に行った時間を記録させますが、国で定められた標準的な所要時間に比べ著しく短時間となっている場合には、サービス提供責任者に介護支援専門員と調整の上、訪問介護計画の見直しを行わせます。

(5) 当事業所は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、介護支援専門員又は契約者に対して、契約者に必要のないサービスを位置付けるように求めること等の不当な働きかけは行いません。

(2) 介護保険の適用となるサービス

契約者の利用回数に応じたサービス利用料金から介護給付費として給付される金額を除いた金額が利用料金となります。当事業所は特定事業所加算（Ⅰ）を算定する事業所です。

なお、介護給付費体系の変更が行われる場合は、事前に変更の内容について、変更を行う1ヶ月前までにご説明します。

【ご注意】

- ① 利用料金は介護保険負担割合証に記載されている負担割合によります。ご利用時に『介護保険負担割合証』を確認させていただきます。
 - (1) 利用料金が 3 割となる方
第 1 号被保険者本人の合計取得金額 220 万円以上（同一世帯の第 1 号被保険者の年金収入とその他の合計取得金額が 1 人のみの場合 340 万円以上、2 人以上の場合 463 万円以上）ある方
 - (2) 利用料金が 2 割となる方
 - (i) 第 1 号被保険者本人の合計取得金額 220 万円以上（同一世帯の第 1 号被保険者の年金収入とその他の合計取得金額が 1 人のみの場合 280 万円以上 340 万円未満、2 人以上の場合 346 万円以上 463 万円未満）ある方
 - (ii) 第 1 号被保険者本人の合計所得金額 160 万円以上 220 万円未満（同一世帯の第 1 号被保険者の年金収入とその他の合計所得金額が 1 人のみの場合 280 万円以上、2 人以上の場合 346 万円以上）ある方
 - (3) 利用料金が 1 割となる方
上記(1)、(2)に該当しない方
- ② 次の各種加算に該当する場合は、上記料金表の利用料金に加算されます。
 - (1) 高齢者虐待防止措置未実施減算
厚生労働大臣が定める基準（平成 27 年厚生労働省告示第 95 号）第 2 号を満たさない場合に利用料金の 100 分の 1 に相当する金額を減算します。
 - (2) 業務継続計画未策定減算
厚生労働大臣が定める基準（平成 27 年厚生労働省告示第 95 号）第 2 号の 2 を満たさない場合に利用料金の 100 分の 1 に相当する金額を減算します。
 - (3) 緊急時訪問介護加算（利用料金：負担割合 1 割の場合 107 円）
契約者又はその家族等からの要請によりサービス提供責任者が介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合で、訪問介護員等が契約者の居宅サービス計画において計画的に訪問することとなっていない訪問介護サービスを緊急に行った場合に加算されます。
 - (4) 初回加算（利用料金：負担割合 1 割の場合月額 214 円）
新規に訪問介護計画を作成し、サービス提供責任者が初回若しくは初回の訪問介護を行った日の属する月に訪問介護サービスを行った場合または訪問介護員が初回若しくは初回の訪問介護を行った際にサービス提供責任者が同行した場合に加算されます。
 - (5) 生活機能向上連携加算（Ⅰ）（利用料金：負担割合 1 割の場合月額 107 円）
契約者に対して指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設（医療法第 1 条の 2 第 2 項に規定する医療提供施設であって、病院にあっては、許可病床数が 200 床未満のもの又は当該病院を中心とした半径 4 km 以内に診療所が存在しないもの）の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「理学療法士等」という。）の助言に基づき、生活機能向上を目的とした訪問介護計画を作成し、当該訪問介護計画に基づく訪問介護サービスを行った場合に加算されます。
 - (6) 生活機能向上連携加算（Ⅱ）（利用料金：負担割合 1 割の場合月額 214 円）
契約者に対して指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションの一環として契約者の居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、当該理学療法士等と契約者の身体の状態等の評価を共同で行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合であって、当該理学療法士等と連携し、当該訪問介護計画に基づいて訪問介護サービスを行った場合、初回の訪問介護が行われた月以降 3 ヶ月の間加算されます。
 - (7) 口腔連携強化加算（負担割合 1 割の場合：約 54 円／月）
職員が利用者の口腔の健康状態に係る評価を行うに当たって、歯科診療報酬点数表の区分番号 C000 に掲げる歯科訪問診療料の算定の実績がある歯科医療機関の歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士に相談できる体制を確保し、その旨を文書等で取り決めていることを京都市長に対して届出を行い、職員が口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対して当該評価の結果の情報提供を行ったときに 1 月に 1 回に限り加算されます。
但し、他サービスの介護事業所において、栄養状態のスクリーニングを行い、口腔・栄養スクリーニング加算（Ⅱ）を除き、口腔・栄養スクリーニング加算を算定している場合、口腔の健康状態の評価の結果、居宅療養管理指導が必要であると歯科医師が判断し、初回の居宅療養管理指導を行

った日の属する月を除き、指定居宅療養管理指導事業所が歯科医師又は歯科衛生士が行う居宅療養管理指導費を算定している場合、他の指定訪問介護事業所又は他サービスの介護事業所において、口腔連携強化加算を算定している場合は加算されません。

(8) 認知症専門ケア加算（Ⅰ）（負担割合 1 割の場合：約 4 円／日）

厚生労働大臣が定める基準に適合している者として届け出し、厚生労働大臣が定めるものに対し専門的な認知症ケアを行った場合に加算されます。

厚生労働大臣が定める基準は、次のすべてを指します。

- (i) 訪問介護サービスの利用者の総数のうち、日常生活に支障をきたす恐れのある症状若しくは行動が認められることから介護を必要とする認知症の者（認知症に係る日常生活自立度のランクⅡ、Ⅲ、Ⅳ又はⅤに該当する者）（以下「対象者」という。）の占める割合が 2 分の 1 以上であること。
- (ii) 認知症介護にかかる専門的な研修（認知症介護実践リーダー研修）を修了している者を対象者の数が 20 人未満である場合にあっては 1 以上、当該対象者の数が 20 人以上である場合にあっては、1 に、当該対象者の数が 19 を超えて 10 又はその端数を増すごとに 1 を加えて得た数以上配置し、チームとして専門的な認知症ケアを実施していること。
- (iii) 当事業所の職員に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的に開催していること。

(9) 介護職員等処遇改善加算

厚生労働大臣が定める基準に適合する介護職員等の賃金の改善等を実施しているものとして、京都市長に届け、利用者に対し訪問介護サービスを行った場合に基本サービスと上記(1)から(8)までにより算定した 1 ヶ月分の介護報酬に、厚生労働大臣が定める基準に掲げる区分に従って設定された割合に相当する金額加算されます。但し、区分支給限度額外となります。

(3) 介護保険の適用とならないサービス

次のサービスをご利用の場合は、利用料金を契約者にご負担いただきます。

なお、訪問介護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、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合変更が行われる場合は、事前に変更の内容について、変更を行う 1 ヶ月前までにご説明します。

① 複写物（利用料金：白黒 1 枚につき 11 円、カラー 1 枚につき 55 円）

サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合にご負担いただきます。

② 領収書再発行料（利用料金：1 ヶ月分につき 550 円）

一度発行した領収書を紛失した等により契約者の求めにより再発行する場合にご負担に頂きます。

③ 保険外サービス費（全額自己負担による訪問サービス）（利用料金：15 分単位あたり 550 円）

別途ご契約いただくことにより、介護保険の対象とならない訪問介護サービスをご利用いただいた場合にご負担いただきます。

④ キャンセル料（利用料金：1 回につき 660 円）

利用予定日の前日（24 時間前）までに利用を中止する申出がない場合にご負担いただきます。

なお、サービス利用当日に契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合にはサービス内容の変更を行います。この場合は、変更したサービス内容の時間に応じた利用料金をご負担いただきます。

(4) 利用料金のお支払方法

利用料金は、介護保険の適用となるサービスと介護保険の適用とならないサービスを合計して 1 ヶ月分を計算してご請求します。

利用料金のお支払いは次によりお願い致します。

なお、利用料金のお支払い忘れを防ぐため、「金融機関口座からの自動引き落とし」のご利用をお勧めしております。

① 金融機関口座からの自動引き落とし

ご契約の際に手続きさせていただきますのでご指定の口座をお届けください。自動引き落としの手数料は事業者が負担しております。

自動引き落とし日は毎月 26 日となりますので、請求書がお手元に届きましたら 2 日前までにご入金をお願い致します。

② 当事業所指定口座へのお振込み

自動引き落としによるお支払いができなかった等、利用料金のお支払いにご都合がある場合に、ご連絡いただくことにより当事業所指定口座をご案内致します。但し、振込手数料はご負担をお願い致

します。

③ 現金によるお支払い

請求書がお手元に届きましたら、その月中にお支払いください。

【ご注意】

利用料金のお支払いが3ヶ月以上遅延した場合、事業者よりその後30日以内の支払期限を定めた催告にもかかわらず利用料金をお支払いいただけない場合は、以後のご利用をお断りさせていただくことがあります。

(5) 利用の変更等

契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には実施日の24時間前までに事業者へ申し出てください。なお、変更、追加につきましても、訪問介護員の稼働状況等を見て契約者と協議をさせていただきます。

気象警報発令の際は、原則として訪問介護サービスの提供は休止または時間の変更をさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

(6) その他

- ① 訪問介護サービスの実施時に、契約者又はその家族等が感染症を発症した場合は、サービス提供責任者又は訪問介護員に感染に対する予防措置を取らせていただきますので、あらかじめご了承ください。
- ② 原則として、医療行為にあたるサービス、ご家族へのサービス及び日常生活を営むための介護・生活援助以外のサービスは行いません。
- ③ サービス提供責任者や訪問介護員との個人的な連絡、金品のやり取りや貸し借り、個人的な契約は固くお断りいたします。
- ④ サービス提供責任者や訪問介護員は留守宅での活動は行いませんので、ご利用の際は必ずご在宅ください。

5. 事業者の責務

(1) 事業者及び職員の義務

当事業所は、下記の事項を責務として訪問介護サービスの提供いたします。

- ① 契約者の生命、身体、財産、生活環境等の安全・確保に配慮するものとします。
- ② 従業者の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行い、事業所の設備及び備品等について衛生的な管理に努めて衛生上必要な措置を講じ、感染症が発生し、又はまん延しないように下記の事項に取り組むものとします。
 - (1) 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ヶ月に1回以上開催
 - (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備
 - (3) 従業者に対して、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施
- ③ 契約者の体調、健康状態などの必要な事項について、主治医と連携するとともに、契約者又はその家族等から聴取、確認した上で訪問介護サービスを実施するものとします。
- ④ 感染症や非常災害の発生時において、契約者に対するサービス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、従業者に周知の上、必要な研修及び訓練を定期的実施するとともに、定期的な見直しにより必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとします。
- ⑤ 契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為は行いません。但し、契約者又は他の利用者の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど適正な手続きにより身体などを拘束する場合があります。この場合には契約者の家族に報告し必要に応じて情報の開示に努めるものとします。
- ⑥ 訪問介護サービスの提供時に契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。
- ⑦ 契約者に対する訪問介護サービスの提供について記録を作成し、これを5年間保管し、契約者及びその家族等の請求に応じて閲覧させ、または複写物を交付するものとします。

(2) 守秘義務

事業者及び職員は、訪問介護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正当な理由なく第三者に漏洩しません。また、この義務は契約が終了した後も継続します。

また、契約者の緊急の医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

なお、契約者に対する訪問介護サービスの提供に係る情報の共有において正當な理由がある場合には、

その情報が用いられる者から事前に同意を文書により得たうえで、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

6. 契約の終了

当事業所の利用について、下記の事由がない限り、継続してサービスを利用することができます。下記の事由に該当した場合は契約が終了します。

- (1) 契約者が死亡した場合。
- (2) 契約者が要介護認定を更新して要介護状態区分が要支援状態又は非該当と判定された場合
- (3) 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
- (4) 施設の滅失又は重大な毀損により、訪問介護サービスの提供が不可能になった場合。
- (5) 事業所が介護保険サービスの事業所指定を取り消された場合、又は事業所指定を辞退した場合。
- (6) 契約者からの申し出により契約を終了する場合

契約者は、この契約が有効期間中であっても、契約者から契約の終了を申し出ることができます。その場合は、契約終了を希望する日の7日前までに文書によりお申し出ください。

但し、下記の場合は、即時に契約を終了することができます。

- ① 事業所の運営規程の変更に同意できない場合。
- ② 介護保険の給付対象とならないサービスの利用料金の変更に同意できない場合。
- ③ 事業者若しくは職員が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合。
- ④ 事業者若しくは職員が守秘義務に違反した場合。
- ⑤ 事業者若しくは職員が故意または重大な過失により契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
- (7) 事業者からの申し出により契約を終了する場合

事業者は、契約者が下記の事由に該当する場合、この契約を終了することがあります。

- ① 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- ② 契約者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく3ヶ月以上遅延し、30日以内の支払期限を定めて料金を支払うよう催告したにもかかわらず支払われない場合。
- ③ 次の禁止行為を行った場合。
 - (1) サービス従事者及びこれに随行する者に対して、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うこと。
 - (2) 他の利用者、サービス従事者及びこれに随行する者に対して暴言や脅迫、常軌を逸する粗暴な行為や性的な嫌がらせなど迷惑行為を行うこと。
 - (3) 他の利用者、その他サービス従事者及びこれに随行する者に対して社会通念上において迷惑となる行為を行うこと。
- ④ 契約者、又はその家族及び関係者が、事業者の従業者に対して社会通念上において理不尽な要求、や言動、業務の妨害行為等、ハラスメント行為があったことの実事確認により、当該行為があったと認められる場合であって、契約を終了することが相当であると判断する場合。
- ⑤ 契約者が、故意又は重大な過失により事業者または職員もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

7. 従業者に対するハラスメント行為の禁止

契約者、又はその家族及び関係者が、従業者に対して、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント（性的な嫌がらせ、暴言や侮辱的な発言、過剰な要求、業務の妨害行為等）をされた場合、事業者は、事実確認を行い、従事者の交代などによりさらなるハラスメントの防止を行います。

万一、事実確認を行った結果、ハラスメントがあったことが認められた場合は、事業者は契約の解除を行う場合がございます。

8. 身元引受人

契約締結にあたり、契約者が身元引受人を立てることができない相当の理由が認められる場合を除き、身元引受人を定めていただきます。

身元引受人は、この契約に基づく契約者の事業者に対する一切の債務につき、契約者と連帯して履行していただきます。

この場合の身元引受人の負担は、極度額 1,000,000 円が限度です。

なお、身元引受人が負担する債務の元本は、契約者又は身元引受人が死亡したとき、又は本契約が終了したときに確定するものとします。

また、身元引受人の請求があったときは、当事業所は、身元引受人に対し、遅滞なく、利用料等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、契約者の全ての債務の額等に関する情報を提供するものとします。

9. 事故発生の対応について

当事業所は、契約者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに契約者ご家族及び関係機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

また、損害賠償すべき事故が発生した場合は、できる限り速やかに損害賠償を行います。

ただし、次の場合には、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償を行わないことがあります。

- (1) 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げなかったり、事実と異なることを告げたことがもっともな原因で損害が発生した場合。
- (2) 契約者が、訪問介護サービスの実施にあたって必要事項に関する聴取や確認に対して、故意にこれを告げなかったり、事実と異なることを告げたことがもっともな原因で損害が発生した場合。
- (3) 契約者の急激な体調変化など、事業所の実施した訪問介護サービスを原因としないことがもっともな原因として損害が発生した場合。
- (4) 契約者が、事業所若しくはサービス提供責任者あるいは訪問介護員の指示又は依頼に反して行った行為がもっともな原因で損害が発生した場合。

10. 緊急時の対応について

当事業所は、サービスの提供中に契約者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族に報告するとともに、主治医と連携し、適切な措置を講じ、管理者に報告するものとします。

また、契約者に対するサービスの提供により賠償すべき事項が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとします。

なお、サービスの提供により事故が発生した場合は、京都市その他市町村、契約者の家族及び契約者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとします。

11. 虐待の防止

当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとし、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、市町村に通報するものとします。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を配置します。

12. 苦情・相談の受け付け

- (1) 当事業所における苦情やご相談は、次の窓口で受け付けております。

苦情解決責任者 施設長 西村 英亮

苦情受付窓口（担当者） 管理者 藤塚 忍

受付時間 午前9時から午後5時

電話番号 075-561-1199

FAX 番号 075-561-1339

- (2) 当事業者では苦情の申し立てを受け付けるために第三者委員会を設置しております。

第三者委員 奥本 喜裕（社会福祉法人松光会理事） 090-8217-0553

近藤 真弓（一橋学区社会福祉協議会会長） 075-541-7632

松田 美智子（龍谷大学短期大学部教授） 0743-63-9001

- (3) 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

京都市東山区役所 保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所在地 京都市東山区清水5丁目130番地の6 電話番号 075-561-9187（直通）
京都市伏見区役所深草支所	所在地 京都市伏見区深草向畑町93-1

保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号 075-642-3603（直通）
京都市下京区役所 保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	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 075-371-7228（直通）
京都市南区役所 保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所在地 京都市南区西九条南田町 1-3 電話番号 075-681-3296（直通）
京都府国民健康保険団体連 合会（国保連）	所在地 京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町 620 COCON 烏丸内 電話番号 075-354-9090 FAX 番号 075-354-9055
その他	お住まいの区役所・支所保健福祉センター健康長寿推進課

13. 第三者評価の実施状況

当事業所は次のとおり京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構が取り扱う介護サービス第三者評価を受診し、情報を開示しています。

（1）メイン事業所としての受診

受診年月日	令和4年4月18日
実施評価機関	一般社団法人京都府介護福祉士会

（2）併せて評価を受ける事業所としての受診

受診年月日	令和5年3月28日
実施評価機関	一般社団法人京都府介護福祉士会

重要事項説明書（介護型ヘルプサービス・生活支援型ヘルプサービス）

当事業所は、契約者に対して介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービスのうち介護型ヘルプサービス及び生活支援型ヘルプサービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいいただきたいことを次のとおり説明します。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 洛東園
- (2) 代表者氏名 理事長 五十部 泰至
- (3) 所在地 京都府京都市東山区本町 15 丁目 794 番地
- (4) 電話番号 075-561-1171
- (5) 設立年月日 昭和 27 年 10 月 8 日

2. 事業所の概要

(1) 種類

指定訪問型サービス事業所

※当事業所は指定訪問介護と一体的に運営しています。

介護型ヘルプサービス 平成 27 年 4 月 1 日指定 第 2670800032 号

生活支援型ヘルプサービス 平成 29 年 4 月 1 日指定 第 26A0800050 号

(2) 目的

事業者は、契約者が可能な限り居宅におい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に支援することを目的としてサービスを提供します。

(3) 名称

洛東園ホームヘルプサービス

(4) 所在地

京都府京都市東山区本町 15 丁目 794 番地

(5) 電話番号

075-561-1171

075-561-1199（直通）

(6) 事業所長氏名

藤塚 忍

(7) 運営方針

- ① 事業所は、介護型ヘルプサービスの契約者が可能な限りその居宅において、状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他生活全般にわたる支援を行います。
- ② 事業所は、生活支援型ヘルプサービスの契約者が可能な限りその居宅において、状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、調理、洗濯、掃除等の生活支援を行います。
- ③ 事業所は、契約者の意思及び人格を尊重し、常に契約者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- ④ 事業所は、事業の運営にあたっては、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものと密接な連携に努めます。
- ⑤ 事業所は、介護保険法その他の法令、「京都市介護保険法に基づく事業及び施設の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 25 年 1 月 9 日京都市条例第 39 号）」、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成 11 年 3 月 31 日厚生労働省令第 37 号）及び「指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 35 号）」、「京都市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」等を遵守します。

(8) 開設年月日

平成 9 年 10 月 1 日

(9) 利用者負担額の減免措置

市町村の行う低所得者に対する介護予防・日常生活支援総合事業にかかる利用者負担額の減免措置を行います。（以下は主な制度です。）

		介護型 ヘルプサービス	生活支援型 ヘルプサービス
生活保護法	介護扶助	○	○
原爆被爆者の訪問介護利用者負担に対する助成事業		○	×
高額介護予防サービス費相当事業		○	○
高額医療合算介護予防サービス費相当事業		○	○
利用者負担額減免制度	免除	○	○
	6割減額	○	×
	4割減額	○	×
	2割減額	○	×
社会福祉法人による軽減制度		○	×

(10) 通常の事業の実施地域

① 介護型ヘルプサービス

京都市東山区全域、伏見区（稲荷大社以北）、南区（新烏丸通以東十条通以北）、下京区（河原町通以東）

② 生活支援型ヘルプサービス

京都市東山区のうち一橋学区、今熊野学区、月輪学区

(11) 営業日及び営業時間

毎日 午前7時から午後0時

3. 職員体制

(1) 介護型ヘルプサービス

職種	員数	保有資格
管理者	1名	介護福祉士・介護支援専門員
サービス提供責任者	4名以上（うち1名以上は常勤）	介護福祉士・介護支援専門員
訪問介護員	10名以上	介護福祉士・実務者研修修了・介護職員初任者研修修了

① サービス提供責任者は訪問介護員を兼務します。

② サービス提供責任者は、次の業務を行います。

(1) 介護型ヘルプサービス計画の作成

利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、自立して行うことを主眼として介護等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記した計画書を作成します。

介護型ヘルプサービス計画は、介護予防サービス・支援計画書（介護予防ケアプラン）が作成されている場合は、その計画内容に沿って作成します。また、自立支援、重度化防止の観点から、必要に応じて訪問もしくは通所リハビリテーション専門職等と連携して作成します。

なお、介護型ヘルプサービス計画は、契約者等に説明して同意を得て交付し、その実施状況や評価についても説明します。介護型ヘルプサービス計画を作成後も実施状況の把握を行い、助言や指導を行って必要に応じて計画の変更を行います。

(2) 介護予防支援事業者への情報提供

介護予防支援事業者に対して、サービスの提供に当たり利用者の服薬状況や口腔機能等の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。また、提供内容を適切に判断し、必要な情報の提供については、あらかじめサービス担当者会議等で介護予防支援事業者等と調整を行います。

(3) 訪問介護員等の参加する会議の主宰

全ての訪問介護員等を対象に月1回以上会議を主宰して運営します。

(2) 生活支援型ヘルプサービス

職種	員数	保有資格
管理者	1名	介護福祉士・介護支援専門員
訪問事業責任者	4名以上（うち1名以上は常勤）	介護福祉士・介護支援専門員
訪問介護員	10名以上	介護福祉士・実務者研修修了・介護職員初任者研修修了

① 訪問事業責任者は訪問介護員を兼務します。

② 訪問事業責任者は、次の業務を行います。

(1) 生活支援型ヘルプサービス計画の作成

利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、自立して行うことを主眼として生活支援等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記した計画書を作成します。

生活支援型ヘルプサービス計画は、介護予防サービス・支援計画書（介護予防ケアプラン）が作成されている場合は、その計画内容に沿って作成します。また、自立支援、重度化防止の観点から、必要に応じて訪問もしくは通所リハビリテーション専門職等と連携して作成します。

なお、生活支援型ヘルプサービス計画は、契約者等に説明して同意を得て交付し、その実施状況や評価についても説明します。生活支援型ヘルプサービス計画を作成後も実施状況の把握を行い、助言や指導を行って必要に応じて計画の変更を行います。

(2) 介護予防支援事業者への情報提供

介護予防支援事業者に対して、サービスの提供に当たり利用者の服薬状況や口腔機能等の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。また、提供内容を適切に判断し、必要な情報の提供については、あらかじめサービス担当者会議等で介護予防支援事業者等と調整を行います。

(3) 訪問介護員等の参加する会議の主宰

全ての訪問介護員等を対象に月 1 回以上会議を主宰して運営します。

4. 事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 援助内容

当事業所では、契約者に対して以下のサービスを提供します。

① 介護型ヘルプサービス

契約者の生活機能の維持・向上の観点から身体介護を含む支援を提供します。

なお、身体介護は、入浴、排泄、食事等の介護、その他必要な身体の介護、並びに自立生活支援のための見守り的な援助に係るものをいいます。

② 生活支援型ヘルプサービス

契約者の自立支援の観点から訪問介護員等の専門職による生活援助の支援を提供します。

【ご注意】

(1) 当事業所は、介護予防サービス・支援計画書（介護予防ケアプラン）の作成又は変更に関し、介護支援専門員又は契約者等に対して、契約者に必要のないサービスと位置付けるよう求めることなどの不当な働きかけは行いません。

(2) 当事業所は、次に掲げる理由以外について、契約者等からのサービス提供依頼を拒むことはありません。なお、サービスの提供が困難な場合は、必要に応じて他の訪問介護事業所等の紹介等を行います。

(i) 事業所内の訪問介護員等の職員数や業務量からみて利用申し込みに応じきれない場合

(ii) 利用申込者の居住地が事業所の通常の実施地域外である場合

(iii) その他利用申込者に対して、自ら適切なサービスを提供することが困難な場合

(iv) 介護予防・日常生活支援総合事業サービスの給付として適切な範囲を逸脱したサービス提供を求められた場合

(3) 契約者等からサービス提供を求められた場合は、契約者等の提示する介護保険被保険者証等によって、被保険者資格、要支援認定又は基本チェックリストによる事業対象者であること及び有効期間を確認させていただきます。

(4) 当事業所は、訪問介護員等にサービス提供を実際に行った時間を記録させますが、介護型ヘルプサービスのご利用の場合は、国で定められた標準的な所要時間に比べ著しく短時間となっている場合には、サービス提供責任者に介護支援専門員と調整の上、介護型ヘルプサービス計画の見直しを行わせます。

(2) 介護予防・日常生活支援総合事業の適用となるサービス

下記の料金表によって、契約者の要介護度及び利用回数に応じたサービス利用料金から介護予防・日常生活支援総合事業から給付される金額を除いた金額が利用料金となります。

なお、介護予防・日常生活支援総合事業費体系の変更が行われる場合は、事前に変更の内容について、変更を行う 1 ヶ月前までにご説明します。

① 介護型ヘルプサービス

サービス提供内容	基本料金		負担割合	事業給付分	利用料金
月額（原則）	週 1 回程度	12,583 円	1 割	11,324 円	1,259 円
			2 割	10,066 円	2,517 円
			3 割	8,808 円	3,775 円
	週 2 回程度	25,134 円	1 割	22,620 円	2,514 円
			2 割	20,107 円	5,027 円
			3 割	17,593 円	7,541 円
	週 2 回超程度	39,878 円	1 割	35,890 円	3,988 円
			2 割	31,902 円	7,976 円
			3 割	27,914 円	11,964 円
1 回毎（組み合わせ等 の場合）		3,070 円	1 割	2,763 円	307 円
			2 割	2,456 円	614 円
			3 割	2,149 円	921 円

【ご注意】

- ① 料金は原則として月額決まった基本料金を適用いたします。
- ② 訪問型サービスで異なったサービス類型を組み合わせる場合（例：介護型ヘルプサービスと生活支援型ヘルプサービスを併せて利用する）のみ 1 回毎の基本料金を適用いたします。なお、この場合、1 ヶ月の合計金額が高い方の基本料金となるサービス類型の月額を超えて利用することはできません。
- ③ 1 つのサービスのみを利用するか、組み合わせるかは、介護予防サービス・支援計画書（介護予防ケアプラン）の作成時に決定されます。
- ④ 利用料金は介護保険負担割合証に記載されている負担割合によります。ご利用時に『介護保険負担割合証』を確認させていただきます。
 - (1) 利用料金が 3 割となる方
第 1 号被保険者本人の合計取得金額 220 万円以上（同一世帯の第 1 号被保険者の年金収入とその他の合計取得金額が 1 人のみの場合 340 万円以上、2 人以上の場合 463 万円以上）ある方
 - (2) 利用料金が 2 割となる方
 - 第 1 号被保険者本人の合計取得金額 220 万円以上（同一世帯の第 1 号被保険者の年金収入とその他の合計取得金額が 1 人のみの場合 280 万円以上 340 万円未満、2 人以上の場合 346 万円以上 463 万円未満）ある方
 - 第 1 号被保険者本人の合計所得金額 160 万円以上 220 万円未満（同一世帯の第 1 号被保険者の年金収入とその他の合計所得金額が 1 人のみの場合 280 万円以上、2 人以上の場合 346 万円以上）ある方
 - (3) 利用料金が 1 割となる方
上記(1)、(2)に該当しない方
- ⑤ 次の各種加算に該当する場合は、上記料金表の利用料金に加算されます。
なお、1 回毎の利用の場合でも月額で加算されます。
 - (1) 高齢者虐待防止措置未実施減算
厚生労働大臣が定める基準（平成 27 年厚生労働省告示第 95 号）第 2 号を満たさない場合に利用料金の 100 分の 1 に相当する金額を減算します。
 - (2) 業務継続計画未策定減算
厚生労働大臣が定める基準（平成 27 年厚生労働省告示第 95 号）第 2 号の 2 を満たさない場合に利用料金の 100 分の 1 に相当する金額を減算します。
 - (3) 初回加算
利用料金：負担割合 1 割の場合月額 214 円、同左 2 割の場合月額 428 円、
同左 3 割の場合月額 642 円
新規に介護型サービス計画を作成し、訪問事業責任者が初回若しくは初回の介護型ヘルプサービスを行った日の属する月に介護型ヘルプサービスを行った場合または訪問介護員が初回若しくは初回の介護型ヘルプサービスを行った際に訪問事業責任者が同行した場合に加算されます。
 - (4) 生活機能向上連携加算（Ⅰ）
利用料金：負担割合 1 割の場合月額 107 円、同左 2 割の場合月額 214 円、
同左 3 割の場合月額 321 円
契約者に対して指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所

の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「理学療法士等」という。）が指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションの一環として契約者の居宅を訪問する際に訪問事業責任者が同行する等により、当該理学療法士等と契約者の身体の状態等の評価を共同で行い、かつ、生活機能の向上を目的とした介護型ヘルプサービス計画を作成した場合であって、当該理学療法士等と連携し、当該介護型ヘルプサービス計画に基づいて介護型ヘルプサービスを行った場合、初回の介護型ヘルプサービスが行われた月以降 3 ヶ月の間加算されます。

(5) 生活機能向上連携加算（Ⅱ）

利用料金：負担割合 1 割の場合月額 214 円、同左 2 割の場合月額 428 円、
同左 3 割の場合月額 642 円

契約者に対して指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションの一環として契約者の居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、当該理学療法士等と契約者の身体の状態等の評価を共同で行い、かつ、生活機能の向上を目的とした介護型ヘルプサービス計画を作成した場合であって、当該理学療法士等と連携し、当該介護型ヘルプサービス計画に基づいて介護型ヘルプサービスを行った場合、初回の介護型ヘルプサービスが行われた月以降 3 ヶ月の間加算されます。

(6) 介護職員等处遇改善加算

厚生労働大臣が定める基準に適合する介護職員等の賃金の改善等を実施しているものとして、京都市長に届け、利用者に対し介護型サービスを行った場合に基本サービスと上記(1)から(5)までにより算定した 1 ヶ月分の介護報酬に、厚生労働大臣が定める基準に掲げる区分に従って設定された割合に相当する金額加算されます。但し、区分支給限度額外となります。

② 生活支援型ヘルプサービス

サービス提供内容	基本料金		負担割合	事業給付分	利用料金
月額（原則）	週 1 回程度	10,560 円	1 割	9,504 円	1,056 円
			2 割	8,448 円	2,112 円
			3 割	7,392 円	3,168 円
	週 2 回程度	21,100 円	1 割	18,990 円	2,110 円
			2 割	16,880 円	4,220 円
			3 割	14,770 円	6,330 円
	週 2 回超程度	33,480 円	1 割	30,132 円	3,348 円
			2 割	26,784 円	6,696 円
			3 割	23,436 円	10,044 円
1 回毎（組み合わせ等の場合）		2,354 円	1 割	2,118 円	236 円
			2 割	1,883 円	471 円
			3 割	1,647 円	707 円

【ご注意】

- ① 料金は原則として月額決まった基本料金を適用いたします。
- ② 訪問型サービスで異なったサービス類型を組み合わせる場合（例：介護型ヘルプサービスと生活支援型ヘルプサービスを併せて利用する）のみ 1 回毎の基本料金を適用いたします。なお、この場合、1 ヶ月の合計金額が高い方の基本料金となるサービスタイプの月額を超えて利用することはできません。
- ③ 1 つのサービスのみを利用するか、組み合わせるかは、介護予防サービス・支援計画書（介護予防ケアプラン）の作成時に決定されます。
- ④ 利用料金は介護保険負担割合証に記載されている負担割合によります。ご利用時に『介護保険負担割合証』を確認させていただきます。
 - (1) 利用料金が 3 割となる方

第 1 号被保険者本人の合計取得金額 220 万円以上（同一世帯の第 1 号被保険者の年金収入とその他の合計取得金額が 1 人のみの場合 340 万円以上、2 人以上の場合 463 万円以上）ある方
 - (2) 利用料金が 2 割となる方
 - 第 1 号被保険者本人の合計取得金額 220 万円以上（同一世帯の第 1 号被保険者の年金収入とその他の合計取得金額が 1 人のみの場合 280 万円以上 340 万円未満、2 人以上の場合 346 万円以上 463 万円未満）ある方
 - 第 1 号被保険者本人の合計所得金額 160 万円以上 220 万円未満（同一世帯の第 1 号被保険者の年金収入とその他の合計所得金額が 1 人のみの場合 280 万円以上、2 人以上の場合 346

万円以上)ある方

- (3) 利用料金が1割となる方

上記(1)、(2)に該当しない方

- ⑤ 次の各種加算に該当する場合は、上記料金表の利用料金に加算されます。

なお、1回毎の利用の場合でも月額で加算されます。

- (1) 高齢者虐待防止措置未実施減算

厚生労働大臣が定める基準(平成27年厚生労働省告示第95号)第2号を満たさない場合に利用料金の100分の1に相当する金額を減算します。

- (2) 業務継続計画未策定減算

厚生労働大臣が定める基準(平成27年厚生労働省告示第95号)第2号の2を満たさない場合に利用料金の100分の1に相当する金額を減算します。

- (3) 初回加算

利用料金:負担割合1割の場合月額214円、同左2割の場合月額428円、

同左3割の場合月額642円

新規に生活支援型サービス計画を作成し、訪問事業責任者が初回若しくは初回の生活支援型ヘルプサービスを行った日の属する月に生活支援型ヘルプサービスを行った場合または訪問介護員が初回若しくは初回の生活支援型ヘルプサービスを行った際に訪問事業責任者が同行した場合に加算されます。

- (4) 生活機能向上連携加算(Ⅰ)

利用料金:負担割合1割の場合月額107円、同左2割の場合月額214円、

同左3割の場合月額321円

契約者に対して指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士(以下「理学療法士等」という。)が指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションの一環として契約者の居宅を訪問する際に訪問事業責任者が同行する等により、当該理学療法士等と契約者の身体の状態等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした生活支援型ヘルプサービス計画を作成した場合であって、当該理学療法士等と連携し、当該生活支援型ヘルプサービス計画に基づいて生活支援型ヘルプサービスを行った場合、初回の生活支援型ヘルプサービスが行われた月以降3ヶ月の間加算されます。

- (5) 生活機能向上連携加算(Ⅱ)

利用料金:負担割合1割の場合月額214円、同左2割の場合月額428円、

同左3割の場合月額642円

契約者に対して指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションの一環として契約者の居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、当該理学療法士等と契約者の身体の状態等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした生活支援型ヘルプサービス計画を作成した場合であって、当該理学療法士等と連携し、当該生活支援型ヘルプサービス計画に基づいて生活支援型ヘルプサービスを行った場合、初回の生活支援型ヘルプサービスが行われた月以降3ヶ月の間加算されます。

- (6) 介護職員等処遇改善加算

厚生労働大臣が定める基準に適合する介護職員等の賃金の改善等を実施しているものとして、京都市長に届け、利用者に対し生活支援型サービスを行った場合に基本サービスと上記(1)から(5)までにより算定した1ヶ月分の介護報酬に、厚生労働大臣が定める基準に掲げる区分に従って設定された割合に相当する金額加算されます。但し、区分支給限度額外となります。

- (3) 介護予防・日常生活支援総合事業の適用とされないサービス

次のサービスをご利用の場合は、利用料金を契約者にご負担いただきます。

なお、介護型ヘルプサービス及び生活支援型ヘルプ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、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合変更が行われる場合は、事前に変更の内容について、変更を行う1ヶ月前までにご説明します。

- ① 複写物(利用料金:白黒1枚につき11円、カラー1枚につき55円)

サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合にご負担いただきます。

- ② 領収書再発行料(利用料金:1ヶ月分につき550円)

一度発行した領収書を紛失した等により契約者の求めにより再発行する場合にご負担に頂きます。

- ③ 保険外サービス費（全額自己負担による訪問サービス）（利用料金：15 分単位あたり 550 円）
別途ご契約いただくことにより、介護予防・日常生活支援総合事業の対象とならない訪問サービスをご利用いただいた場合にご負担いただきます。

（４）利用料金のお支払方法

利用料金は、介護予防・日常生活支援総合事業の適用となるサービスと介護予防・日常生活支援総合事業の適用とならないサービスを合計して 1 ヶ月分を計算してご請求します。

利用料金のお支払いは次によりお願い致します。

なお、利用料金のお支払い忘れを防ぐため、「金融機関口座からの自動引き落とし」のご利用をお勧めしております。

① 金融機関口座からの自動引き落とし

ご契約の際に手続きさせていただきますのでご指定の口座をお届けください。自動引き落としの手料は事業者が負担しております。

自動引き落とし日は毎月 26 日となりますので、請求書がお手元に届きましたら 2 日前までにご入金をお願い致します。

② 当事業所指定口座へのお振込み

自動引き落としによるお支払いができなかった等、利用料金のお支払いにご都合がある場合に、ご連絡いただくことにより当事業所指定口座をご案内致します。但し、振込手数料はご負担をお願い致します。

③ 現金によるお支払い

請求書がお手元に届きましたら、その月中にお支払いください。

【ご注意】

利用料金のお支払いが 3 ヶ月以上遅延した場合、事業者よりその後 30 日以内の支払期限を定めた催告にもかかわらず利用料金をお支払いいただけない場合は、以後のご利用をお断りさせていただくことがあります。

（５）利用の変更等

契約者の都合により、介護型ヘルプサービス及び生活支援型ヘルプサービスの利用を中止、変更又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には実施日の 24 時間前までに事業者に申し出てください。なお、変更、追加につきましては、訪問介護員の稼働状況等を見て契約者と協議をさせていただきます。

気象警報発令の際は、原則として介護型ヘルプサービス及び生活支援型ヘルプサービスの提供は休止または時間の変更をさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

（６）その他

- ① 介護型ヘルプサービス及び生活支援型ヘルプサービスの実施時に、契約者又はその家族等が感染症を発症した場合は、サービス提供責任者、訪問事業責任者または訪問介護員に感染に対する予防措置を取らせていただきますので、あらかじめご了承ください。
- ② 原則として、医療行為にあたるサービス、ご家族へのサービス及び日常生活を営むための介護・生活援助以外のサービスは行いません。
- ③ サービス提供責任者、訪問事業責任者や訪問介護員との個人的な連絡、金品のやり取りや貸し借り、個人的な契約は固くお断りいたします。
- ④ サービス提供責任者、訪問事業責任者や訪問介護員は留守宅での活動は行いませんので、ご利用の際は必ずご在宅ください。

5. 事業者の責務

（１）事業者及び職員の義務

当事業所は、下記の事項を責務として訪問型サービスの提供いたします。

- ① 契約者の生命、身体、財産、生活環境等の安全・確保に配慮するものとします。
- ② 従業者の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行い、事業所の設備及び備品等について衛生的な管理に努めて衛生上必要な措置を講じ、感染症が発生し、又はまん延しないように下記の事項に取り組むものとします。
- （１）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 ヶ月に 1 回以上開催
- （２）感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備
- （３）従業者に対して、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的を実施
- ③ 契約者の体調、健康状態などの必要な事項について、主治医と連携するとともに、契約者又はその家族等から聴取、確認した上で訪問型サービスを実施するものとします。

- ④ 感染症や非常災害の発生時において、契約者に対するサービス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、従業者に周知の上、必要な研修及び訓練を定期的の実施するとともに、定期的な見直しにより必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとします。
- ⑤ 契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為は行いません。但し、契約者又は他の利用者の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど適正な手続きにより身体などを拘束する場合があります。この場合には契約者の家族に報告し必要に応じて情報の開示に努めるものとします。
- ⑥ 訪問型サービスの提供時に契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。
- ⑦ 契約者に対する訪問型サービスの提供について記録を作成し、これを5年間保管し、契約者及びその家族等の請求に応じて閲覧させ、または複写物を交付するものとします。

（2）守秘義務

事業者及び職員は、訪問型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正当な理由なく第三者に漏洩しません。また、この義務は契約が終了したと後も継続します。

また、契約者の緊急の医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

なお、契約者に対する訪問型サービスの提供に係る情報の共有において正當な理由がある場合には、その情報が用いられる者から事前に同意を文書により得たうえで、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

6. 契約の終了

当事業所の利用について、下記の事由がない限り、継続してサービスを利用することができます。下記の事由に該当した場合は契約が終了します。

- （1） 契約者が死亡した場合。
- （2） 契約者が要介護認定を更新して要介護状態区分が要介護状態と判定された場合
- （3） 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
- （4） 施設の滅失又は重大な毀損により、訪問型サービスの提供が不可能になった場合。
- （5） 事業所が介護保険サービスの事業所指定を取り消された場合、又は事業所指定を辞退した場合。
- （6） 契約者からの申し出により契約を終了する場合

契約者は、この契約が有効期間中であっても、契約者から契約の終了を申し出ることができます。その場合は、契約終了を希望する日の7日前までに文書によりお申し出ください。

但し、下記の場合は、即時に契約を終了することができます。

- ① 事業所の運営規程の変更に同意できない場合。
- ② 介護保険の給付対象とならないサービスの利用料金の変更に同意できない場合。
- ③ 事業者若しくは職員が正当な理由なく本契約に定める訪問型サービスを実施しない場合。
- ④ 事業者若しくは職員が守秘義務に違反した場合。
- ⑤ 事業者若しくは職員が故意または重大な過失により契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
- （7） 事業者からの申し出により契約を終了する場合

事業者は、契約者が下記の事由に該当する場合、この契約を終了することがあります。

- ① 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- ② 契約者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく3ヶ月以上遅延し、30日以内の支払期限を定めて料金を支払うよう催告したにもかかわらず支払われない場合。
- ③ 次の禁止行為を行った場合。
 - （1） サービス従事者及びこれに随行する者に対して、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うこと。
 - （2） 他の利用者、サービス従事者及びこれに随行する者に対して暴言や脅迫、常軌を逸する粗暴な行為や性的な嫌がらせなど迷惑行為を行うこと。
 - （3） 他の利用者、その他サービス従事者及びこれに随行する者に対して社会通念上において迷惑となる行為を行うこと。
- ④ 契約者、又はその家族及び関係者が、事業者の従業者に対して社会通念上において理不尽な要求、や言動、業務の妨害行為等、ハラスメント行為があったことの実事確認により、当該行為が

あったと認められる場合であって、契約を終了することが相当であると判断する場合。

- ⑤ 契約者が、故意又は重大な過失により事業者または職員もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

7. 従業者に対するハラスメント行為の禁止

契約者、又はその家族及び関係者が、従業者に対して、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント（性的な嫌がらせ、暴言や侮辱的な発言、過剰な要求、業務の妨害行為等）をされた場合、事業者は、事実確認を行い、従事者の交代などによりさらなるハラスメントの防止を行います。

万一、事実確認を行った結果、ハラスメントがあったことが認められた場合は、事業者は契約の解除を行う場合がございます。

8. 身元引受人

契約締結にあたり、契約者が身元引受人を立てることができない相当の理由が認められる場合を除き、身元引受人を定めていただきます。

身元引受人は、この契約に基づく契約者の事業者に対する一切の債務につき、契約者と連帯して履行していただきます。

この場合の身元引受人の負担は、極度額 1,000,000 円が限度です。

なお、身元引受人が負担する債務の元本は、契約者又は身元引受人が死亡したとき、又は本契約が終了したときに確定するものとします。

また、身元引受人の請求があったときは、当事業所は、身元引受人に対し、遅滞なく、利用料等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、契約者の全ての債務の額等に関する情報を提供するものとします。

9. 事故発生の対応について

当事業所は、契約者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに契約者ご家族及び関係機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

また、損害賠償すべき事故が発生した場合は、できる限り速やかに損害賠償を行います。

ただし、次の場合には、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償を行わないことがあります。

- (1) 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げなかったり、事実と異なることを告げたことがもっともな原因で損害が発生した場合。
- (2) 契約者が、介護型ヘルプサービス及び生活支援型ヘルプサービスの実施にあたって必要事項に関する聴取や確認に対して、故意にこれを告げなかったり、事実と異なることを告げたことがもっともな原因で損害が発生した場合。
- (3) 契約者の急激な体調変化など、事業所の実施した介護型ヘルプサービス及び生活支援型ヘルプサービスを原因としないことがもっともな原因として損害が発生した場合。
- (4) 契約者が、事業所若しくは訪問事業責任者あるいは訪問介護員の指示又は依頼に反して行った行為がもっともな原因で損害が発生した場合。

10. 緊急時の対応について

当事業所は、サービスの提供中に契約者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族に報告するとともに、主治医と連携し、適切な措置を講じ、管理者に報告するものとします。

また、契約者に対するサービスの提供により賠償すべき事項が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとします。

なお、サービスの提供により事故が発生した場合は、京都市、契約者の家族及び契約者に係る居宅介護支援事業者または地域包括支援センター等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとします。

11. 虐待の防止

当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとし、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、市町村に通報するものとします。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。

- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を配置します。

12. 苦情・相談の受け付け

- (1) 当事業所における苦情やご相談は、次の窓口で受け付けております。

苦情解決責任者 施設長 西村 英亮
苦情受付窓口（担当者） 管理者 藤塚 忍
受付時間 午前9時から午後5時
電話番号 075-561-1199
FAX 番号 075-561-1339

- (2) 当事業者では苦情の申し立てを受け付けるために第三者委員会を設置しております。

第三者委員 奥本 喜裕（社会福祉法人松光会理事） 090-8217-0553
近藤 真弓（一橋学区社会福祉協議会会長） 075-541-7632
松田 美智子（龍谷大学短期大学部教授） 0743-63-9001

- (3) 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

京都市東山区役所 保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所在地 京都市東山区清水5丁目130番地の6 電話番号 075-561-9187（直通）
京都市伏見区役所深草支所 保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所在地 京都市伏見区深草向畑町93-1 電話番号 075-642-3603（直通）
京都市下京区役所 保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	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 075-371-7228（直通）
京都市南区役所 保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所在地 京都市南区西九条南田町1-3 電話番号 075-681-3296（直通）
京都府国民健康保険団体連 合会（国保連）	所在地 京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町620 COCON 烏丸内 電話番号 075-354-9090 FAX 番号 075-354-9055
その他	お住まいの区役所・支所保健福祉センター健康長寿推進課

13. 第三者評価の実施状況

当事業所は次のとおり京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構が取り扱う介護サービス第三者評価を受診し、情報を開示しています。

- (1) メイン事業所としての受診

受診年月日	令和4年4月18日
実施評価機関	一般社団法人京都府介護福祉士会

- (2) 併せて評価を受ける事業所としての受診

受診年月日	令和5年3月28日
実施評価機関	一般社団法人京都府介護福祉士会