洛東園ホームヘルプサービス　居宅介護及び重度訪問介護　運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人洛東園が設置する洛東園ホームヘルプサービス（以下、「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護及び重度訪問介護（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、利用者及び障害児（以下、「利用者」という。）並びに障害児の保護者（以下、「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者等の立場に立った適切な居宅介護等の提供を確保することを目的とする。

（運営の方針）

第２条　事業所は、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、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、利用者等の必要なときに必要な居宅介護等のサービス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、地域との結びつきを重視し、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との密接な連携に努めるものとする。

４　前三項の他、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（平成１７年法律第１２３号。以下「法」という）、「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指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等に関する省令」（平成１８年厚生労働省令第５８号）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。

（事業所の名称等）

第３条　事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

一　名称　洛東園ホームヘルプサービス

二　所在地　京都市東山区本町１５丁目７９４番地

（職員の職種、員数及び職務内容）

第４条　事業所における職員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

一　管理者　１名（常勤兼務）

管理者は、従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の職員に対し、法令等において規定されている居宅介護等の実施に関する規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

二　サービス提供責任者　１名（常勤）

(1)　利用者等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

居宅介護計画等を作成し、利用者及びその家族にその内容を説明するとともに、当該計画を交付する。

(2)　居宅介護計画等の作成後において、当該居宅介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該居宅介護計画等の変更を行う。

(3)　事業所に対する居宅介護等の利用の申し込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理等を行う。

三　従業者　３名以上

従業者は居宅介護計画等に基づき居宅介護等の提供にあたる。

四　事務職員　１名（常勤職員）

事務職員は、必要な事務を行う。

（営業日及び営業時間）

第５条　事業所の営業日及び営業時間は次の通りとする。

一　営業日は年中無休とする。

二　営業時間は午前９時から午後５時までとする。

三　サービス提供日は年中無休とする。

四　サービス提供時間は午前７時から午後１１時までとする。

２　上記の営業日、営業時間のほか、電話等により２４時間常時連絡が可能な体制とする。

３　サービスの提供にあたっては、第１項第４号に関わらず、利用者等からの相談に応じるものとする。

（居宅介護等を提供する主たる対象者）

第６条　事業所において居宅介護等を提供する主たる対象者は次のとおりとする。

一　身体障害者（１８歳未満の者を除く）

二　知的障害者（１８歳未満の者を除く）

二の二　精神障害者（１８歳未満の者を除く）

二の三　難病等対象者（１８歳未満の者を除く）

三　障害児（１８歳未満の身体障害者、知的障害者、精神障害者及び難病等対象者）

（居宅介護等の内容）

第７条　事業所で行う居宅介護等の内容は次の通りとする。

一　居宅介護計画等の作成

二　身体介護に関する内容

(1)　食事の介護

(2)　排泄の介護

(3)　衣類着脱の介護

(4)　入浴の介護

(5)　身体の清拭、洗髪

(6)　通院等の介助

(7)　その他必要な身体の介護

三　家事援助に関する内容

(1)　調理

(2)　衣類の洗濯、補修

(3)　住居等の掃除、整理整頓

(4)　生活必需品の買い物

(5)　関係諸機関との連絡

(6)　その他必要な家事

四　重度訪問介護に関する内容

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

五　前各号に掲げる便宜に附帯する便宜

二から四に附帯するその他必要な介護、家事、相談、助言

2　サービス提供は、利用者及びその同居の家族にサービス提供責任者が内容を説明した居宅介護等計画に基づいて行うものとする。

3　サービス提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービス提供方法等について理解しやすいように説明を行うものとする。

4　サービス提供に当たっては、常に利用者の心身の状況、環境等の的確な把握に努め利用者又はその家族に対する相談に応じるものとする。

5　サービス提供をした際は、提供日、時間数、内容その他必要な事項をその都度記録し、利用者等の確認を受けるものとする。

6　従業者は、従業者の同居の家族である利用者に対しては、サービス提供を行えないものとする。

（利用者及び障害児の保護者から受領する費用の額等）

第８条　居宅介護等を提供した際には、利用者及び障害児の保護者から当該居宅介護等に係る利用者負担額の支払を受けるものとする。

2　法定代理受領を行わない居宅介護等を提供した際には、利用者及び障害児の保護者から法第２９条第３項の規定により算出された介護給付費の額に９０分の１００を乗じて得た額の支払いを受けるものとする。

3　第１０条に定める通常の事業の実施地域の範囲を超えて行う事業に要する交通費については、公共交通機関又はタクシーを利用した場合は、その実費を利用者及び障害児の保護者から徴収するものとする。

4　第３項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ利用者及び障害児の保護者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者及び障害児の保護者の同意を得るものとする。

5　第１項から第３項までの費用の支払いを受けた場合は、当該費用に係る領収書を、当該費用を支払った利用者及び障害児の保護者に対して交付するものとする。

（利用者負担額等に係る管理）

第９条　事業所は、支給決定障害者等の依頼を受けて、当該支給決定障害者等が同一の月に指定障害福祉サービス及び他の指定障害福祉サービスを受けたときは、当該支給決定障害者等が同一の月に受けた指定障害福祉サービスに要した費用（特定費用を除く。）の額から法第２９条第３項の規定により算定された介護給付費又は訓練給付費の額を控除した額の合計額（以下、「利用者負担額等合計額」という。）を算定するものとする。

この場合において、事業所は、利用者負担額等合計額を市町村に報告するとともに、利用者及び当該他の指定障害福祉サービスを提供した事業者等に通知するものとする。

（通常の事業の実施地域）

第１０条　通常の事業の実施地域は、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）とする。

（緊急時及び事故発生時等における対処方法）

第１１条　現に居宅介護等を行っているとき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、速やかに利用者の主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとする。

２　主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

３　居宅介護等の提供により事故が発生したときは、速やかに京都市、関係市町村及び利用者の家族等に連絡して必要な措置を講ずるものとする。

４　居宅介護等の提供により賠償すべき事故が発生したときは、速やかに損害を賠償するものとする。

（虐待防止のための措置に関する事項）

第１２条　事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

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に実施する。

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（利用者の家族等障害者又は障害児を現に養護する者）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１２条の２　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

（衛生管理等）
第１２条の３　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ずるものとする。
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に実施する。

（業務継続計画の策定等）
第１２条の４　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に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。

（苦情解決）
第１３条　提供した居宅介護等に関する利用者等並びにその家族等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ものとする。
２　提供した居宅介護等に関し、法第１０条第１項の規定により市町村が、法第１１条第２項の規定により都道府県知事が、また、法第４８条第１項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令、又は当該職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者及びその家族からの苦情に関して市町村、又は都道府県知事及び市町村長が行う調査に協力するとともに、市町村又は都道府県知事及び市町村長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　事業所は社会福祉法（昭和２６年法律第４５号）第８３条に規定する運営適正化委員会が同法第８５条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力するものとする。

（個人情報の保護）

第１３条の２　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」（平成１５年法律第５７号）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、居宅介護等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。

（その他運営に関する重要事項）

第１４条　事業所は、職員の資質の向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備するものとする。

一　採用時研修　採用後３か月以内

二　継続研修　　年６回

２　事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

３　事業所は、利用者等に対する居宅介護等の提供に関する諸記録を整備し、当該居宅介護等を提供した日から５年間保存するものとする。

４　事業所は、居宅介護等の利用について市町村又は相談支援事業を行う者が行う連絡調整にできる限り協力するものとする。

５　この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は事業者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１８年１０月１日より施行する。

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２４年４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２９年５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。

重要事項説明書（居宅介護及び重度訪問介護）

当事業所は、契約者に対して障害福祉サービスのうち居宅介護及び重度訪問介護（以下「居宅介護等サービス」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
指定障害福祉サービス事業所
※当事業所は介護保険サービス及び介護予防・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。
居宅介護　　平成 18 年 10 月 1 日指定　第 2610800050 号
重度訪問介護　　平成 18 年 10 月 1 日指定　第 2610800050 号
（２）目的
事業者は、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他関係法令の趣旨に従い、契約者及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）がその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
西村　英亮
（７）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行います。
② 事業所は、居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要なときに必要な居宅介護等の提供ができるよう努めるものとします。
③ 事業所は、居宅介護等の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、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します。
④ 事業所は、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（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 9 時から午後 5 時

３．職員体制

職種	員数	保有資格
管理者	1 名	介護福祉士
サービス提供責任者	1 名	介護福祉士・介護支援専門員
訪問介護員	3 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)　居宅介護計画及び重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」という。）の作成
市町村が決定した障害福祉サービス受給者証に記載される「支給量」を踏まえ、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。
(2)　居宅介護計画等の実施状況の把握
居宅介護計画等は、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。居宅介護計画等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。
(3)　居宅介護等サービスの調整及び訪問介護員等へ技術指導
居宅介護等サービスの利用申し込みに係る調整や、訪問介護員等に対する技術指導等のサービス内容の管理等を行います。

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。
(1)　食事の介護
(2)　排せつの介護
(3)　衣類着脱の介護
(4)　入浴の介護
(5)　身体の清拭、洗髪
(6)　通院介助
(7)　その他必要な身体の介護
②　家事援助
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家事援助の支援を提供します。
(1)　調理
(2)　衣類の洗濯、補修
(3)　住居等の掃除、整理整頓
(4)　生活必需品の買い物
(5)　関係機関との連絡
(6)　その他必要な家事
③　重度訪問介護に関する内容
契約者の入浴、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提供します。
④　上記①から③に付帯するその他必要な介護、家事、相談、助言
【ご注意】
(1)　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、必要に応じて他の居宅介護等サービス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） 障害福祉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

(2) 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障害福祉サービス受給者証等によって、受給者資格、区分、支給量及び有効期間等を確認させていただきます。障害福祉サービス受給者証の記載事項に変更があったときは、速やかにお知らせください。

（2）障害福祉サービス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。

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、通常は、90%が介護給付費となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合、利用者負担分としてサービス利用料金の 10%をお支払いいただきます。個別減免が適用される場合は、減免後の金額となります。

② 次の各種加算に該当する場合は、サービス利用料金に加算されます。

(1) 初回加算（1 月 200 単位）

新規に居宅介護計画を作成し、サービス提供責任者が初回若しくは初回の居宅介護等サービスを行った日の属する月に居宅介護等サービスを行った場合又は事業所の訪問介護員が初回若しくは初回の居宅介護等サービスを行った日の属する月に居宅介護等サービス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。

(2) 緊急時対応加算（1 回 100 単位）（但し、1 月に 2 回を限度とする）

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居宅介護計画等の変更等を行い、訪問介護員等が契約者の居宅介護計画等において計画的に訪問することになっていない居宅介護等を緊急に行った場合に加算されます。

(3) 福祉・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、契約者に対し居宅介護等サービスを行った場合、厚生労働大臣が定める基準により加算されます。

③ 介護給付費対象のサービス利用者負担額は上限が定められています。利用者等のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合は、サービス利用開始の際にお申し出ください。

④ 事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額を一旦お支払いいただきます。この場合、利用者等に『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地域の区役所に申請すると介護給付費が支給されます。

（3）障害福祉サービス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、居宅介護等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 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ご利用される場合は、訪問介護員が訪問するための交通費実費をご負担いただきます。

② 「通院介助」において訪問介護員に公共交通機関などの交通費等が必要な場合、その実費をご負担いただきます。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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、障害福祉サービスの適用となるサービスと障害福祉サービス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、居宅介護等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、市町村が決定した「支給量」、訪問介護員の稼働状況等を見て契約者と協議をさせて頂きます。
気象警報発令の際は、原則として居宅介護等サービスの提供は休止または時間の変更をさせて頂きますので、あらかじめご了承ください。

（6）その他
① 居宅介護等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居宅介護等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に実施
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、確認した上で居宅介護等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に実施するとともに、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得るものとします。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　居宅介護等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　契約者に対する居宅介護等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、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、契約者に対する居宅介護等サービスの提供に係る情報の共有において正答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）　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。

（3）　施設の滅失又は重大な毀損により、居宅介護等サービスの提供が不可能になった場合。

（4）　事業所が障害福祉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。

（5）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　障害福祉サービスの適用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居宅介護等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事実確認により、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、損害賠償する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、居宅介護等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、事業所の実施した居宅介護等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計画相談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（利用者の家族等利用者等を現に養護する者）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）　担当課長　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 健康福祉部障害保健福祉課	所在地　京都市東山区清水 5 丁目 130 番地の 6 電話番号　075-561-9130（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（直通）
京都市下京区役所 保健福祉センター 健康福祉部障害保健福祉課	所在地　京都市下京区西洞院通塩小路上る東塩小路 608-8 電話番号　075-371-7217（直通）
京都市南区役所 保健福祉センター 健康福祉部障害保健福祉課	所在地　京都市南区西九条南田町 1-3 電話番号　075-681-3282（直通）
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 番地 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
その他	お住まいの各区役所・支所保健福祉センター健康福祉部障害保健福祉課

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