

京都市指定介護予防・日常生活支援総合事業 介護型・生活支援型ヘルプサービス重要事項説明書

2024年11月1日現在

訪問介護サービスの提供に当たり、訪問介護サービスに関する重要事項を以下の通り説明します。

1. 訪問介護事業者（法人）の概要

法人名	社会福祉法人 京都聴覚言語障害者福祉協会
法人所在地	京都府城陽市寺田林ノ口11番64
電話番号	0774-30-9000
FAX番号	0774-55-7708
代表者氏名	理事長 高田英一
設立年月	1978年（昭和53年）6月

2. 事業所の概要

事業所名	ホームヘルプステーション「きこえの森」
事業所所在地	京都市中京区西ノ京東中合町2番地
電話番号	075-841-8333
FAX番号	075-801-6300
管理者	長山 淳史
開設年月	2000年（平成12年）6月
事業所番号	・介護型ヘルプサービス（事業所番号2670300033） 2006年（平成18年）4月1日指定 ・生活支援型ヘルプサービス（事業所番号26A0300127） 2017年（平成29年）4月1日指定
事業所の目的	利用者がその有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とします。
運営方針	総合事業ヘルプサービスの提供を通して、利用者の願いや意欲を生かし、仲間作りや日常生活欲求を実現し、心身の機能維持・向上を図るとともに、その家族等の身体的・精神的負担の軽減に繋げ、利用者の在宅生活を支援します。 また、聴覚及び言語に障害を有する利用者に対する、専門的なサービスの提供に努めます。

3. 通常の事業の実施地域

天神川通以東、千本通以西、一条通以南、五条通以北の範囲とします。
但し聴覚又は言語の身体障害者手帳所持者に対しては、京都市域の範囲内で通常の実施地域を越えて実施できるものとします。

4. 営業日及び営業時間等

事業所営業日	月曜日～金曜日 祝日の場合や年末年始（12/29～1/3）は休業
事業所営業時間	午前9時～午後5時
サービス提供日	月曜日～土曜日（祝日を含む） 日曜日、年末年始（12/29～1/3）は休業 ※但し、緊急時等は相談に応じます。
サービス提供時間	午前9時～午後6時 ※但し、緊急時等は相談に応じます。

※緊急時、電話やFAX等により24時間常時連絡が可能な体制とします。

5. 職員の配置状況

職種	職務内容	勤務体制
管理者	従業者及び業務の管理を、一元的に行います。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名 （兼務）
サービス提供責任者兼訪問事業責任者	居宅介護支援事業者と連携を図り、訪問介護の利用に係る調整を行います。訪問介護員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。	常勤1名 常勤兼務1名
訪問介護員	訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な訪問介護サービスを提供します。利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者へ報告します。	常勤1名 非常勤17名

6. 利用料

(1) 京都市総合事業のサービス利用料

京都市内在住の介護保険被保険者の方は、原則として介護保険負担割合証に明記された、負担割合（1割・2割・3割）に応じて利用料をいただきます。

下記の基本利用料は京都市が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。

なお、その場合は事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

サービス提供内容		サービス単位	サービス利用料	負担額1割	負担額2割	負担額3割	
介護型	月額報酬	週1回程度	1,176	15,664円	1,567円	3,133円	4,700円
		週2回程度	2,349	31,297円	3,130円	6,260円	9,390円
		週3回程度	3,727	49,648円	4,965円	9,930円	14,895円
		複数種類利用の場合（1回につき）	287	3,819円	382円	764円	1,146円

生活支援型	月額報酬	週1回程度	987	13,150円	1,315円	2,630円	3,945円
		週2回程度	1,972	26,268円	2,627円	5,254円	7,881円
		週3回程度	3,129	41,687円	4,169円	8,338円	12,507円
	複数種類利用の場合(1回につき)	220	2,931円	294円	587円	880円	

(1単位=10.7円)

※ 処遇改善加算及び介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算を加えて、実際のご負担額を計算しています。

加算項目	内容	サービス単位	サービス利用料	負担額1割	負担額2割	負担額3割
初回加算	新規利用時や2ヵ月以上休止期間がある場合、又は要支援・事業対象者から要介護へ、要介護から要支援・事業対象者へ変更があった場合	200/月	2,664円	267円	533円	800円
口腔連携強化加算	事業所と歯科専門職の連携の下、訪問介護員による口腔衛生や機能の評価と情報提供を行った場合	50/回	667円	67円	133円	199円
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	指定訪問リハビリ事業所の理学療法士と連携し自宅でリハビリを行う場合	100/回	1,337円	134円	268円	402円
生活機能向上連携加算(Ⅱ)		200/回	2,664円	267円	533円	800円
加算項目	内容	加算割合				
処遇改善加算(Ⅰ)	介護職員の処遇改善に関して職場環境が一定の改善基準を満たしている場合	総利用単位数の24.5%を加算				○
処遇改善加算(Ⅱ)		総利用単位数の22.4%を加算				
処遇改善加算(Ⅲ)		総利用単位数の18.2%を加算				
介護型ヘルプ高齢者虐待防止措置未実施減算(Ⅰ)	虐待の発生又は再発を防止するための措置(研修・委員会の開催、指針の整備等)が講じられていない場合減算	12単位減算/月				
介護型ヘルプ高齢者虐待防止措置未実施減算(Ⅱ)		23単位減算/月				
介護型ヘルプ高齢者虐待防止措置未実施減算(Ⅲ)		37単位減算/月				
介護型ヘルプ高齢者虐待防止措置未実施減算(Ⅳ)		3単位減算/1回につき				
生活支援型ヘルプ高齢者虐待防止措置未実施減算(Ⅰ)	虐待の発生又は再発を防止するための措置(研修・委員会の開催、指針の整備等)が講じられていない場合減算	10単位減算/月				
生活支援型ヘルプ高齢者虐待防止措置未実施減算(Ⅱ)		20単位減算/月				
生活支援型ヘルプ高齢者虐待防止措置未実施減算(Ⅲ)		31単位減算/月				
生活支援型ヘルプ高齢者虐待防止措置未実施減算(Ⅳ)		2単位減算/1回につき				
業務継続計画未実施減算	非常災害や感染症が起こった場合でも訪問サービスが続けられる為の計画や指針の策定が行われていない場合	基本報酬の1%を減算(2025年4月1日より実施)				

※ 以下の時間帯でサービスを行う場合、上記の額 1 回につき以下の率が加算されます。

- ・早朝（午前 6 時 ～ 午前 8 時） … 25%
- ・夜間（午後 6 時 ～ 午後 10 時） … 25%
- ・深夜（午後 10 時 ～ 翌朝午前 6 時） … 50%

※ その他の加算が追加され、利用料が変更になる場合があります。

※ 介護保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者様は 1 ヶ月につきサービス利用料全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えに領収証を発行します。また、還付に必要なサービス提供証明書を発行します。

（2）介護保険料の滞納等による全額支払い

介護保険適用でも、保険料の滞納等により事業者へ直接介護保険給付が行われない場合、1 ヶ月につきサービス利用料を全額お支払いください。

利用料のお支払いと引き換えに領収証を発行します。また、還付に必要なサービス提供証明書を発行します。

（3）介護保険対象外のサービス

介護保険制度給付限度を超えてサービスを利用する場合、自己負担額は介護報酬単価の 100% となります。

（4）サービスの中止、変更、追加

- ① 利用者様の都合により訪問介護サービスの利用を中止、変更、追加することができます。担当者までお申し出ください。
- ② サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者様の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を提示し協議します。

（5）その他の料金

- ① サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者様のご負担となります。
- ② 通常の事業の実施地域であっても、派遣調整の都合で交通費その他必要な実費をいただく場合があります。

7. 訪問介護計画書の作成及び評価、サービス実施記録の作成

居宅サービス計画に基づき利用者様の直面している課題等を把握し、利用者様の希望を踏まえて訪問介護計画書を作成しお渡しします。また、サービス提供の目標達成状況等評価するため、短期目標期間終了に合わせてモニタリング訪問を実施します。

当事業所では、携帯端末（スマートフォン）による介護記録システムを導入しております。サービス実施記録票は電子データとして事業所で保管しております。ご希望の場合、印刷してお渡しします。

また、その記録はサービス完結の日から 5 年間保存します。

8. 利用料等お支払い方法

- ・毎月8日前後に前月分の請求書を発行し、入金確認後領収書を発行します。
- ・支払方法 自動引落もしくは振込、いずれかの方法でお支払いください。
(現金でのお支払いはお受けできません)

<p><1> 自動引落 毎月20日(土・日・祝日の場合は翌営業日)引落</p> <p>① 利用者様もしくはご家族の「ゆうちょ銀行」口座より引落 (引落手数料は無料です)</p> <p>② 利用者様もしくはご家族の「京都銀行」口座より引落 (引落手数料は無料です)</p>
<p><2> 当事業所の口座へ振込(振込手数料は利用者様負担となります) 【振込先】ゆうちょ銀行もしくは京都銀行の指定口座</p>

9. 緊急時における対応について

事業所は、訪問介護サービス提供中にご利用者の容態に急変が生じた場合、速やかに下記の主治医または医療機関、ご家族へ連絡します。

緊急対応可能時間	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時
----------	-------------------

緊急時等連絡先

緊急時連絡先 (家族等)	氏名(続柄)	様 ()
	住所	
	電話番号	

主治医	病院(診療所)名	
	所在地	
	氏名	医師
	電話番号	

10. 事故発生時及び緊急時の対応方法

- ① 利用者様に対する訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合、速やかに市及び利用者様のご家族並びに利用者様に関わる居宅介護支援事業所等に連絡して必要な措置を講じます。また、当該事故の状況及び事故に際して採った措置について記録します。
- ② 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。

- ③ 事故発生後は、事故の起こった要因を十分に検討し原因説明を行い再発防止に務めます。

1 1. 業務継続計画の策定について

事業所は、非常災害や感染症その他緊急の発生時について、利用者に対して訪問介護の提供が継続的に実施するため、および非常時の体制で早期に業務再開を行うための業務継続計画を策定し、業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- (1) 事業所は、訪問介護員等に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します。
- (2) 事業所は、定期的に業務継続計画書の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1 2. 衛生管理・感染症対策について

事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持および健康状態について定期健康診断等必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症の予防およびまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6ヶ月に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します。
- (4) 事業所における感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備しています。
- (5) 従業者に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1 3. ハラスメント（いやがらせなどの迷惑行為）の防止について

事業所は、介護現場で働く職員の安全確保および安心して働き続けられる労働環境を築けるようにハラスメントの防止に向け取り組みます。また、当法人のハラスメント防止における基本方針に従い、業務に努めます。

- (1) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に対応し、会議等により同事案が発生しないための再発防止策を検討します。
- (2) 従業者に対し、ハラスメント防止に関する研修を実施します。
- (3) ハラスメントと判断された場合には、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置を講じます。またサービス時に下記のような行為により訪問業務の継続が難しいと判断した場合、サービス利用の休止または契約の解除を行う場合があります。

① 従業者に対し、暴言や暴力、迷惑行為等を行った場合。

② 性的な嫌がらせ行為など

1 4. 虐待の防止について

事業所は、利用者様等の人権の擁護・虐待の防止等の為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図っています。

- (3) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (4) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (5) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整える他、従業者が利用者様等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます

15. 身体拘束について

事業所は、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。自傷他害行為などご利用者本人や他者の生命や身体に危険が及ぶなどのやむを得ず行う場合、時間・理由及び様態等必要事項を記録します。また事業所として身体拘束をなくしていく取り組みを行います。

- ①緊急性 …ただちに身体拘束を行わなければ、ご利用者本人または他者の生命と身体に危険が及ぶ事が考えられる場合に限りませ
- ②非代替性 …身体拘束以外に、ご利用者本人または他者の生命と身体に対して危険を防止することができない場合に限りませ
- ③一時性 …ご利用者本人または他者の生命と身体に対して危険が及ぶことがなくなればすぐに身体拘束を解きます

16. 訪問介護員の禁止行為等

(1) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者様又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者様又はご家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者様の同居ご家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者様の日常生活の範囲を超えた家事・介護のサービス提供
- ⑥ 利用者様の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束、その他利用者様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 利用者様又はご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(2) 守っていただきたいこと

- ① 訪問介護員との個人的な連絡は固くお断りします。
- ② 訪問介護員は留守宅での活動は行っていません。ご利用の際は必ずご在宅ください。

(3) その他

- ① 訪問介護サービスの提供時に、利用者様又はご家族に感染症が発症した場合、感染に対する予防措置をとらせていただきます。
- ② 暴風警報・避難勧告・避難指示等発令時は、原則として訪問介護サービスの提供は休止させていただきます。

17. サービスの第三者評価の実施状況について

第三者による 評価の実施状 況	① あり	実施日	2019（令和元）年11月21日	
		評価機関名称	きょうと福祉ネットワーク「一期一会」	
	結果の開示	① あり	2 なし	
2 なし				

18. サービス内容に関する苦情等相談窓口

(1) 当事業所における苦情の受付

苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

苦情解決責任者	京都市聴覚言語障害センター 高齢福祉部部長 長山淳史
苦情受付担当者	ホームヘルプステーションきこえの森 管理者 長山淳史
受付日・時間	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時
電話番号	075-841-8333
FAX番号	075-801-6300

(2) 第三者委員

当事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。

当事業所への苦情やご意見は、「第三者委員」に相談することもできます。

志藤修史	電話・FAX番号 075-723-3644
------	-----------------------

(3) 行政機関その他苦情受付機関

受付時間はいずれも午前9時～午後5時（土・日・祝日を除く）です。

○京都市各行政区保険福祉センター健康長寿推進課（高齢介護保険担当）

<北区役所> 北区紫野東御所田町33-1 電話：075-432-1364 FAX：075-432-1590
<上京区役所> 上京区今出川通室町西入堀出シ町285番地 電話：075-441-5106 FAX：075-441-0180
<左京区役所> 左京区松ヶ崎堂ノ上町7-2 電話：075-702-1069 FAX：075-702-1316
<中京区役所> 中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521 電話：075-812-2566 FAX：075-812-0072
<東山区役所> 東山区清水5丁目130-8 電話：075-561-9187 FAX：075-541-8338
<山科区役所> 山科区柳辻池尻町14-2 電話：075-592-3290 FAX：075-592-3110
<下京区役所> 下京区西洞院通塩小路東塩小路町608-8 電話：075-371-7228 FAX：075-351-8752

<南区役所> 南区西九条南田町1-3
電話：075-681-3296 FAX：075-681-3390

<右京区役所> 右京区太秦下刑部町12 サンサ右京内
電話：075-861-1416 FAX：075-861-1340

<西京区役所> 西京区上桂森下町25-1
電話：075-381-7638 FAX：075-393-0867

<西京区役所洛西支所> 西京区大原野東境谷町2-1-2
電話：075-332-9274 FAX：075-332-8420

<伏見区役所> 伏見区鷹匠町39-2
電話：075-611-2278 FAX：075-611-1140

<伏見区役所深草支所> 伏見区深草向畑町93-1
電話：075-642-3603 FAX：075-642-3240

<伏見区役所醍醐支所> 伏見区醍醐大構町28
電話：075-571-6471 FAX：075-573-3785

○京都府国民健康保険団体連合会

<所在地> 下京区烏丸通四条下る水銀屋町620 COCON烏丸内
<電話> 075-354-9090
<FAX> 075-354-9055

