居宅介護・重度訪問介護・行動援護サービス
重要事項説明書

本書は、あなたへの居宅介護等支援サービスの提供開始にあたり、「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」及び「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」に基づき、事業者があなたに説明すべき重要事項を記載しています。

１．事業者の概要についてご説明します。

事業者名称	合同会社Ｒｉｔｚ		
本社所在地	宇治市木幡御蔵山 39 番地の 1007		
電話番号	0774-26-4406	FAX 番号	0774-26-4406
メールアドレス	info@kaigo-ritz.com		
代表社員	高橋仁司		
事業内容	居宅介護・重度訪問介護・行動援護		
事業所名	居宅介護Ｒｉｔｚ	指定番号	2611201647
所在地	宇治市木幡御蔵山 39-1007		
電話番号	0774-26-4406	FAX 番号	0774-26-4406
管理者	高橋仁司		
開所年月日	令和 6 年 10 月 1 日		
事業所が行っている他の業務	訪問介護、訪問介護相当サービス		

２.当事業所が掲げる事業目的及び運営方針・理念は以下のとおりです。

事業の目的
当事業所が行う居宅介護等の事業の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事業を定め、事業所の介護福祉士または介護職員研修の修了者等(以下「居宅介護等従業者」という)が、支援を必要とする障害者に対し、適正な居宅介護等のサービスを提供します。
運営方針・理念
事業所の居宅介護等従業者(以下「ヘルパー」という)は、ご利用者のご希望に添って、自立した日常生活を営むことができるよう、生活全般にわたる援助を行います。 居宅介護等の事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。また、すべての職員がプロ意識と誇りを持ち、笑顔を絶やさず安心して働ける環境を作る様に努めます。 障害者・高齢者の可能性を信じ、主体性を尊重し、障害者・高齢者の幸せを願い仕事をする事を理念とします。

３.事業所の人員体制は次のとおりです。

職員の職種		人数	区分		職務の内容
			常勤	非常勤	
管理者		１名	１名	０名	・事務所の管理運営 ・ヘルパーの指導、居宅介護等計画の作成等 ・居宅介護等サービスの提供
サービス提供責任者		１名	１名	０名	・ヘルパーの指導、居宅介護等計画の作成等 ・居宅介護等サービスの提供
従業者（居宅介護等）	介護福祉士	５名	２名	３名	居宅介護等サービスの提供
	介護職員実務者研修修了者	１名	０名	１名	
総数		６名	２名	４名	

当事業所では、御利用者に対し居宅介護、重度訪問介護、行動援護を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

４．事業所の営業日・受付時間・サービス提供日・サービス提供時間は次のとおりです。

営業日	月～金（祝日、12/29～1/3 除く）
受付時間	9 時～18 時
サービス提供日	月～土
サービス提供時間	24 時間

５．通常の事業実施地域

宇治市全域

京都市西京区除く全域(但し、以下の地域は次のとおりとします)。

右京区(きぬかけの道以南・国道 162 号線～天神川通以東の地域)

南区(桂川以東の地域)

６．当事業所が提供するサービスと利用料金

〈居宅介護等計画とサービス内容〉

当事業所では、下記のサービス内容から居宅介護等計画を定めて、サービスを提供します。「居宅介護等計画」は、市町村が決定した「支給量」とご利用者様の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容やご利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護等計画」は、ご利用者やご家族に事前に説明し、同意をいただくとと

もに、写しをご利用者に交付します。また、ご利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

〈サービス区分及びサービス内容〉

居宅介護・重度訪問介護・行動援護

①居宅介護

ア)身体介護(ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。)

○入浴介助・清拭・洗髪・入浴の介助や清拭(体を拭く)や洗髪などを行います。

○排泄介助・排泄の介助、おむつ交換を行います。

○食事介助・食事の介助を行います。

○衣服の着脱の介助・...衣服の着脱の介助を行います。

イ)通院介助...通院の介助を行います。

ウ)その他必要な身体介護を行ないます。

※但し、介護職にも認められた「喀痰吸引等の行為」は主治医の指示、ご家族等の同意がある場合、対応することができます。

エ)家事援助(ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。)

○調理...ご利用者の食事の用意を行います。

○洗濯...ご利用者の衣類等の洗濯を行います。

○掃除...ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

○買い物...ご利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。

○その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。(預貯金通帳・カードはお預かりできません。)

※ご利用者以外の方の調理や洗濯、ご利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は 原則として行いません。

②重度訪問介護

○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、生活等に関する相談及び助言をし、その他の生活全般にわたる援助を行います。

③行動援護

○知的障害又は精神障害により行動上著しい困難を有する障害者等であって常時介護を要するものにつき、当該障害者等が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護その他の当該障害者等が行動する際の必要な援助を行います。

障害支援区分が区分３以上であって、障害支援区分の認定調査項目のうち行動関連項目等（12 項目）の合計点数が 10 点以上（障害児にあってはこれに相当する支援の度合）である方を対象とします。

④その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をおうかがいし、生活上のご相談や助言を行います。

〈サービス利用料金〉

居宅介護等サービスに係る利用者負担額は、居宅介護サービスに要した総費用額の１割になります。（市区町村が定める利用者負担上限月額を限度とします。）また、居宅介護サービスに要した総費用額から利用者負担額を差し引いた額を介護給付費として事業者が受領します。

○居宅介護（サービス１回あたり）

身体介護/利用時間	30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1.5 時間未満	1.5 時間以上 2 時間未満	2 時間以上 2.5 時間未満	2.5 時間以上 3 時間未満	
利用料	2652 円	4185 円	6081 円	6930 円	7811 円	8671 円	
利用者負担額	265 円	418 円	608 円	693 円	781 円	867 円	

家事援助/利用時間	30 分未満	30 分以上 45 分未満	45 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間 15 分未満	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	1 時間 30 分以上（311 単位に 15 分増すごとに＋35 単位）
利用料	1098 円	1585 円	2040 円	2476 円	2849 円	3221 円（＋15 分毎に 362 円）
利用者負担額	109 円	158 円	204 円	247 円	284 円	322 円（＋15 分毎に 36 円）

○重度訪問介護（サービス１回あたり）

1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 2 時間未満		2 時間以上 2 時間 30 分未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
1926 円	192 円	2869 円	286 円	3822 円	382 円	4755 円	475 円

2 時間 30 分以上 3 時間未満		3 時間以上 3 時間 30 分未満		3 時間 30 分以上 4 時間未満		
利用料	利用者負担額	利用料	利用料	利用料	利用者負担額	
5729 円	572 円	6671 円	667 円	7624 円	762 円	

4 時間以上 8 時間未満		8 時間以上 12 時間未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
8505 円に 30 分増すごとに ＋850 円	850 円に 30 分増すごとに ＋85 円	15591 円に 30 分増すごとに ＋880 円	1559 円に 30 分増すごとに ＋88 円
12 時間以上 16 時間未満		16 時間以上 20 時間未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
22626 円に 30 分増すごとに ＋839 円	2262 円に 30 分増すごとに ＋83 円	29360 円に 30 分増すごとに ＋890 円	2936 円に 30 分増すごとに ＋89 円
20 時間以上 24 時間未満			
利用料	利用者負担額		
36467 円に 30 分増すごとに ＋828 円	3646 円に 30 分増すごとに ＋82 円		

○行動援護（サービス１回あたり）

サービス提供時間	30 分未満		30 分以上 1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 2 時間未満	
行動援護サービス費	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	2983 円	298 円	4527 円	452 円	6412 円	641 円	7894 円	789 円
サービス提供時間	2 時間以上 2 時間 30 分未満		2 時間 30 分以上 3 時間未満		3 時間以上 3 時間 30 分未満		3 時間 30 分以上 4 時間未満	
行動援護サービス費	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	9375 円	937 円	10846 円	1084 円	12338 円	1233 円	13820 円	1382 円
サービス提供時間	4 時間以上 4 時間 30 分未満		4 時間 30 分以上 5 時間未満		5 時間以上 5 時間 30 分未満		5 時間 30 分以上 6 時間未満	
行動援護サービス費	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	15322 円	1532 円	16814 円	1681 円	18275 円	1827 円	19725 円	1972 円
サービス提供時間	6 時間以上 6 時間 30 分未満		6 時間 30 分以上 7 時間未満		7 時間以上 7 時間 30 分未満		7 時間 30 分以上	

行動援護サービス費	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	21196円	2119円	22709円	2270円	24242円	2424円	25744円	2574円

※地域区分:6級地　1単位:10.36円で換算

※サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、各サービス計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、各サービス計画の見直しを行ないます。

〈加算項目〉

事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の20/100	左記の１割	
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の10/100		
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の10/100		
特定事業所加算(Ⅳ)	所定単位数の5/100		

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算			１回の要請につき１回、利用者１人に対し、１月に２回を限度とする
初回加算			初回月、１回のみ
特別地域加算	所定単位数の15/100	左記の１割	厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対しサービス提

			供を行った場合

〈割増料金・割引料金〉

以下の場合には、利用料金が割増しとなります。

通常時間外のサービス提供	夜間（午後６時～午後 10 時）	125/100
	早朝（午前６時～午前８時）	125/100
	深夜（午後 10 時～午前６時）	150/100
２名のヘルパーによるサービス提供		２倍の料金

〈サービス利用にかかる実費負担額〉

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

① 通常の事業の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利用される場合は,サービスの提供に際し、要した交通費の実費をご負担いただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、事業の実施地域を越えてから、1km あたり 20 円をご負担いただきます。

② 外出時の移動中の介護において、そのすべてに係る経費(交通費・入場料・飲食代等)についてはご利用者負担とさせていただきます。

７．給付の対象とならないサービスの利用について

介護給付の支給限度額を超える居宅介護等サービスの利用については、利用料金の全額がご利用者のご負担となります。サービス利用料金は、介護給付費に準じます。

８.利用のキャンセル・変更・追加

〈キャンセル・変更・追加期限

利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護等サービスの利用を中止または変更、もしく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、利用予定の 24 時間前までに事業所に申し出てください。

〈キャンセル料〉

キャンセル期限までに申し出がなく、キャンセル期限以降に利用の中止を申し出された場合には、以下の表に基づくキャンセル料をいただきます。

(ただし、体調不良等やむを得ない理由がある場合にはキャンセル料は発生しません。)

利用予定時間の 24 時間前までのご連絡の場合	無料

利用予定時間の 12 時間前までにご連絡の場合	500 円
利用予定時間の 12 時間前までにご連絡のない場合	800 円

〈サービス利用の変更・追加〉

①市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。

②サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況によりご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ご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。

９.利用料金の支払方法について

サービス利用にかかる料金・費用は、毎月 10 日までに前月分の請求をいたしますので、末日までに以下の方法によりお支払いください。

なお、入金確認(お支払い)後、領収証を発行します。

ア）銀行振込

下記口座へお振込みください。

京都中央信用金庫　六地蔵支店
普通預金
口座番号：０１８９０８４
口座名義：合同会社 Ritz　代表社員　高橋仁司(ゴウドウガイシャリッツ　ダイヒョウシャイン　タカハシヒトシ)

イ）現金払い

当事業所の窓口にてお支払いください。

10. サービスの利用に関する留意事項

〈ヘルパー(居宅介護等従業者)について〉

①サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交替する場合は、あらかじめご利用者に説明するとともに、ご利用者及びそのご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。

②ご利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、ご遠慮なくご相談ください。

〈サービス提供について〉

①サービスは、「居宅介護等計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、実際の提供にあたっては、ご利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

〈サービス内容の変更〉

訪問時に、ご利用者の体調等の理由により居宅介護等計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、ご利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

〈受給者証の確認〉「住所」及び「ご利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにヘルパーにお知らせください。また、担当ヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いします。

〈サービス実施時の留意事項〉

①ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

ア. 医療行為(喀痰吸引、経管栄養については相談可)。

イ. ご利用者もしくはご家族等の高額な金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり

ウ. ご利用者もしくはそのご家族等からの金銭または物品、飲食の授受(移動支援は除く)。

エ. ご利用者のご家族等に対するサービスの提供

オ. 飲酒・喫煙及び飲食(移動介護等においてご利用者の同意を得てご利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。)

力, 身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為(ご利用者または第三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を除く。)

キ. その他ご利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

②備品の使用

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。(ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。)

〈個人情報の取り扱いについて〉

①当事業所では、適正な居宅介護等の提供を図るため、ご利用者やご家族の個人情報をお聞きします。

②当事業所は、ご利用者及びご家族の個人情報の流出、紛失、誤用を防止するため、個人情報を厳重に管理するほか、職員及び退職者、ならびに関係者に対し、個人情報保護について教育・啓発・周知を徹底します。

③当事業所は、ご利用者の緊急時において医療機関等の求めに応じ、ご利用者の生活に関する情報、傷病に関する情報、ならびにご家族様の連絡先等の情報を提供できるものとします。

④当事業所は、ご利用者に係る他のサービス事業者等との連携を図るため、ご利用者及びご家族の事前の同意を得た上で、ご利用者またはご家族等の個人情報をサービス担当者会議に提出または照会できるものとします。

11. 苦情・相談の受付について

〈苦情処理の体制及び手順〉

①苦情があった場合には、直ちに担当者が利用者に連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情をきくとともに、当該利用者の担当者からも事実確認をする。

②苦情処理については、検討結果等に基づき、速やかに利用者への対応を行う(謝罪に行く等)。

③記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発防止に役立てる。

④苦情の内容によっては行政窓口へ相談し、助言又は指導を得て改善策を講じる。

⑤事故が発生した場合は、速やかに必要な処置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係各所に周知して協力を依頼する。

〈苦情の受付〉

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口　　高橋仁司

○電話番号　　0774-26-4406

○受付時間　　月曜から金曜　9:00～18:00

〈行政機関その他苦情受付機関〉

①京都府福祉サービス運営適正化委員会　　電話番号：075-252-2152

②京都府国民健康保険団体連合会　　月曜日～金曜日(9：00～17：00)
電話番号：075－354-9090

③宇治市障害者生活支援センター「そら」　　電話番号：32-8441/FAX：32-8459

④京都市各所相談窓口(障害者地域生活支援センター)
11:00～19：00(土日祝、年末年始除く)

京都市北部障害者地域生活支援センター「ほくほく」	〒603-8302 北区紫野花ノ坊町 11 番地　ライトハウス内	TEL 462-0808 FAX 462-0885
京都市北部障害者地域生活支援センター「きらリンク」	〒606-8416 左京区浄土寺上馬場町 117－1 ファーイースト白川通 1 階中	TEL 752-0106 FAX 752-0107
京都市北部障害者地域生活支援センター「らしく」	〒606-8101 左京区高野蓼原町 43－1	TEL 705-2850 FAX 703-2705

京都市中部障害者地域生活支援センター「にしじん」	〒602-8216 上京区西堀川通元誓願寺上る 竪門前町 414　西陣産業会館 1 階	TEL 417-1630 FAX 451-3619
京都市中部障害者地域生活支援センター「なごやか」	〒604-8854　中京区壬生仙念町 30 （京都市地域リハビリテーション推進センター1 階）	TEL 813-0503 FAX 813-0520
京都市中部障害者地域生活支援センター「らくなん」	〒601-8321 南区吉祥院西定成町 35 京都市洛南身体障害者福祉会館内	TEL 692-1139 FAX 691-4102
京都市東部障害者地域生活支援センター「らくとう」	〒607-8081 山科区竹鼻外田町 8 エスポワール京都 101 号	TEL 591-8856 FAX 502-0084
京都市東部障害者地域生活支援センター「からしだねセンター」	〒607-8216 山科区勧修寺東出町 75	TEL 574-2800 FAX 574-0025
京都市東部障害者地域生活支援センター「だいご」	〒601-1375 伏見区醍醐高畑町 30－1 パセオダイゴロー西館 4 階	TEL 634-5568 FAX 634-5574
京都市西部障害者地域生活支援センター「うきょう」	〒615-0094 右京区山ノ内北ノ口町 5－1 ラ・ポーム田中 1 階	TEL 813-1922 FAX 813-1922
京都市南部障害者地域生活支援センター「あいりん」	〒612-8141 伏見区向島二ノ丸町 151－34	TEL 604-6159 FAX 604-6155
京都市南部障害者地域生活支援センター「かけはし」	〒612-8082 伏見区両替町 9 丁目 275－1	TEL 605-5752 FAX 605-5465
京都市南部障害者地域生活支援センター「ふかくさ」	〒612-0045 伏見区深草石橋町 18－1 墨染まちとくらしセンター2 階	TEL 641-2560 FAX 642-3893

12. カスタマーハラスメントについて

利用者及びその家族等からのご意見、苦情、要望等については、真摯に受け止め、適切なサービスの提供及び改善につなげてまいります。

一方、利用者及びその家族等による言動のうち、当該言動の内容、手段又は態様等が、当法人の提供するサービスの性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、それによって職員の就業環境が害されるものについては、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

なお、利用者の障害特性、疾病、認知機能、心身の状態その他の事情に起因する言動については、その背景や状況を十分に確認し、必要な合理的配慮及び支援方法を検討した上で、カスタマーハラスメントに該当するかを適切に判断します。

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、当法人は、利用者又はその家族等へ当該行為の中止又は改善の申し入れ、対応者の変更、複数職員による対応、対応方法の変更その他必要な措置を講じることがあります。なお、当該行為の中止又は改善がみられない場合には、利用契約の解除をする場合があります。

13. サービス実施の記録について

①サービス実施記録の確認

当事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、ご利用者様にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護等計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より 5 年間保存します。

②ご利用者の記録や情報の管理、開示について当事業所では、関係法令に基づいて、ご利用者様の記録や情報を適切に管理し、ご利用者の求めに応じてその内容を開示します(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、ご利用者の負担となります)。

14. 損害賠償保険への加入

当事業者は、損害賠償保険に加入しています。

15. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無 □有 ☑無

16.緊急時及び事故発生時における対応方法

①緊急時等の対応方針サービス提供中に病状の急変等があった場合は、速やかにお客様の主治医、救急隊、緊急時連絡先(ご家族等)へ連絡をするとともに必要な措置を講じます。また、サービス提供中に事故等が発生した場合には、必要な措置を講じるとともに上記に加え、宇治市及び関係市町村、京都府等に連絡を行います。

主治医	病院名および所在地	
	氏名	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (続柄)	
	住所	
	電話番号	

※サービス提供時間外の緊急時等については、ご利用者やご家族等からのご連絡を受けたなら、関係各機関との連絡・連携をはかりつつ、可能な限りすみやかな対応に努めます。

②緊急時等の連絡先及び対応時間

平常の時間帯(午前 9 時から午後 6 時):事業所電話番号:0774-26-4406

(平常の時間帯以外であっても、事業所電話番号にお掛けいただけましたら、24 時間対応致します)。

令和　　年　　月　　日

居宅介護等サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

管理者名　　高　橋　仁　司

説明者および氏名　　印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、その内容に同意のうえ、本書面を受領しました。

ご利用者申込者氏名　　印

上記の者は書面・捺印が困難なため、私が代って署名・捺印を行います。

代理人氏名　　印

（続柄　　）