訪問介護

重要事項説明書

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	訪問介護		
事業所名	訪問介護Ｒｉｔｚ	指定番号	2671201610
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
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	・障害福祉サービス事業(居宅介護、重度訪問介護、行動援護) ・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
当事業所が行う訪問介護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「訪問介護員」という)が、介護を必要とする要介護者に対し、適正な訪問介護のサービスを提供します。
運営方針・理念
事業所の訪問介護員(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。 指定訪問介護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。
（当事業所は厚生労働省が定める人員基準を遵守しています。）

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、訪問介護計画の作成等 ・指定訪問介護サービスの提供
サービス提供責任者		１名	１名	０名	・ヘルパーの指導、訪問介護等計画の作成等 ・指定訪問介護サービスの提供
居宅介護等従業者	介護福祉士	５名	２名	３名	訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護サービスの提供
	実務者研修修了者	１名	０名	１名	
総数		６名	２名	４名	

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、以下の地域は次の通りとする)。

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

介護保険の適用がある場合は、利用者様の負担割合（負担割合証に記載）に応じた負担額となります。なお、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者に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か月につき料金表の利用料金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。

〈サービス区分及びサービス内容〉

	種　類	内容・手順等
1　身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪等を行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	体位交換	床ずれ予防のための体位変換を行います。
	起床就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
2　生活援助	買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調　理	利用者の食事の用意を行います。
	掃　除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗　濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

〈サービス利用料金〉訪問介護（地域区分　6級地　1単位：10.42円）

サービス内容		サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額
身体介護	20分未満	163単位	1698円	1割　169円 2割　339円 3割　509円
	20分以上 30分未満	244単位	2542円	1割　254円 2割　508円 3割　762円
	30分以上 1時間未満	387単位	4032円	1割　403円 2割　806円 3割　1209円
	1時間以上 1時間30分未満	567単位	5908円	1割　590円 2割　1181円 3割　1772円
生活援助	20分以上 45分未満	179単位	1865円	1割　186円 2割　373円 3割　559円
	45分以上 1時間未満	220単位	2292円	1割　229円 2割　458円 3割　687円

〈加算項目〉

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	1回あたり
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		

	3/100		
特定事業所加算（Ⅴ）	所定単位数の3/100		

〈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〉

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。

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、訪問介護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

下記口座へお振り込みください。

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(訪問介護従業者)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、「訪問介護計画」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訪問介護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　　月躍から金曜　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：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宇治市介護保険課：月曜日～金曜日(8:30～17:00)

電話番号：0774-22-3141

④京都市各所(通常の事業実施地域)における窓口

北区	〒603-8511 北区紫野東御所田町 33-1	健康長寿推進課 432-1306(地域支援担当) 432-1438(健康長寿推進担当) 432-1364(高齢介護保険担当)
上京区	〒602-8511 上京区今出川通室町西入堀出シ町 285 番地	健康長寿推進課 441-2871(地域支援担当) 441-2872(健康長寿推進担当) 441-5106(高齢介護保険担当)
左京区	〒606-8511 左京区松ヶ崎堂ノ上町 7-2	健康長寿推進課 702-1064(地域支援担当) 702-1219(健康長寿推進担当) 702-1069(高齢介護保険担当)
中京区	〒604-8588	健康長寿推進課

	中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町 521	812-2534(地域支援担当) 812-2544(健康長寿推進担当) 812-2566(高齢介護保険担当)
東山区	〒605-8511 東山区清水五丁目 130 番地の 6	健康長寿推進課 561-9127(地域支援担当) 561-9128(健康長寿推進担当) 561-9187(高齢介護保険担当)
山科区	〒607-8511 山科区椥辻池尻町 14-2	健康長寿推進課 592-3214(地域支援担当) 592-3222(健康長寿推進担当) 592-3290(高齢介護保険担当)
下京区	〒600-8588 下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町 608-8	健康長寿推進課 371-7214(地域支援担当) 371-7292(健康長寿推進担当) 371-7228(高齢介護保険担当)
南区	〒601-8511 南区西九条南田町 1-3	健康長寿推進課 681-3167(地域支援担当) 681-3573(健康長寿推進担当) 681-3296(高齢介護保険担当)
右京区	〒616-8511 右京区太秦下刑部町 12	健康長寿推進課 861-1404(地域支援担当) 861-2177(健康長寿推進担当) 861-1416(高齢介護保険担当)
伏見区	〒612-8511 伏見区鷹匠町 39-2	健康長寿推進課 611-2268(地域支援担当) 611-1162(健康長寿推進担当) 611-2278(高齢介護保険担当)
深草支所	〒612-0861 伏見区深草向畑町 93-1	健康長寿推進課 642-3494(地域支援担当) 642-3876(健康長寿推進担当) 642-3603(高齢介護保険担当)
醍醐支所	〒601-1366 伏見区醍醐大構町 28	健康長寿推進課 571-6144(地域支援担当) 571-6747(健康長寿推進担当)

		571-6471(高齢介護保険担当)

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、訪問介護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.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

15.緊急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　　）