重　要　事　項　説　明　書

【　鷹　峯　居　宅　支　援　セ　ン　タ　ー　】

居宅介護（身体介護・家事援助・通院等介助）、重度訪問介護、行動援護

移動支援（個別支援型・グループ支援型）

１　事業者の概要

法　人　名	社会福祉法人　京都総合福祉協会
法人所在地	京都市左京区下鴨北野々神町２６
電話番号	０７５－７０２－３７３０
代表者氏名	理事長　徳永　博己
設立年月日	昭和４７年４月１８日

２　事業の目的と運営の方針

事業の種類	①指定居宅介護　　平成１８年１０月１日　指定（京都府） ②指定重度訪問介護　平成１８年１０月１日　指定（京都府） ③指定移動支援事業　平成１８年１０月１日　指定（京都市） ④指定行動援護　　平成１９年　１月１日　指定（京都府）
事業の目的	障害児者の自立と社会経済活動への参加を促進し、福祉の増進を図ることを目的とします。
事業所の名称	鷹峯居宅支援センター
代表者氏名	白波瀬　香
事業所所在地	京都市北区鷹峯土天井町５５－２
電話番号	０７５－４９４－１７３７
運営の方針	利用者の方が、居宅において日常生活を営むことができるように、その意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立脚したサービスの提供に努めます。
開設年月	平成１５年　４月　１日
通常の事業の実施地域	京都市北区・左京区・上京区・中京区・東山区・伏見区・山科区

３　職員体制

職　　種	職　務　内　容	勤務体制
管　理　者	職員の管理・指導、業務の管理	常勤１名
サービス提供責任者 （介護福祉士・ 実務者研修修了）	支援計画の作成・変更、従業者の派遣調整・指導及び技術指導など	常勤５名以上
居宅介護従事者 （ヘ　ル　パ　ー）	各計画に基づいた各サービスの提供・提供後の報告など	常勤･非常勤３０名以上
事務職員	給付費請求事務など事務全般	常勤１名

４　サービス内容

Ⅰ．居宅介護

①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…入浴の介助や清拭などを行います
- ○排泄介助…排泄の介助、おむつ交換などを行います
- ○食事介助…食事の介助を行います
- ○衣類の着脱の介助…衣類の着脱の介助を行います
- ○その他の必要な身体介護を行います

②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…食事の用意、片づけを行います
- ○洗濯…衣類等の洗濯を行います
- ○掃除…居室の掃除や整理整頓を行います
- ○買物…日常生活に必要な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

③通院等介助
- ○病院への通院等又は公的手続や障害福祉サービスの利用に係る相談のために官公署や指定相談事業所を訪れる場合や紹介された障害福祉サービス事業所の見学の際にその移動等の介助を行います

Ⅱ．重度訪問介護（日常生活全般にわたる介護及び外出時の介護など生活全般にわたるサービス提供を行います）
- ○利用者の方がその有する能力に応じて自立した日常生活が営めるように食事・排泄・入浴などの身体介護と調理・洗濯・掃除・買い物などの家事援助、及び外出時の介護など生活全般にわたるサービス提供を行います

Ⅲ．地域生活支援事業（移動支援事業）

社会生活上必要不可欠な外出や余暇活動などの社会参加の際に外出の支援を行います

Ⅳ．行動援護（行動上著しい困難がある人に対して、外出時及び外出の前後に必要とされる予防的対応、制御的対応、身体介護的対応などの支援を行います）

○〔予防的対応〕
- 初めての場所で何が起こるか分からない等のため、不安定になったり不安を紛らわすために不適切な行動がでないよう、あらかじめ目的地道順、目的地での行動などを、言葉以外のコミュニケーション手段も用いて説明し、落ち着いた行動がとれるように理解していただく
- 視覚、聴覚等に与える影響が混乱の引き金となる場合に、本人の視覚に入らないよう工夫するなど、どんなときに不適切な行動が起こるかを熟知した上での予防的対応を行うことなど

○〔制御的対応〕
- 何らかの原因で本人が混乱してしまった時に、本人や周囲の安全を確保しつつ行動を適切におさめること
- 危険であることを認識できないために車道に飛び出してしまうといった不適切な行動、自傷行為を適切におさめること
- 本人の意思や思い込みにより突然動かなくなったり、特定のもの（例えば、自動車、看板、異性等）に強いこだわりを示すなど極端な行動を引き起こす際の対応

○〔身体介護的対応〕
- 便意の認識ができない方の介助や排便後の後始末等の対応
- 外出中に食事を摂る場合の食事介助
- 外出前後に行われる衣服の着脱介助など

Ⅴ．その他のサービス

○相談援助、情報収集…介護のための情報収集、生活上の助言、情報提供

Ⅵ．営業日・サービス提供時間

○事業所の営業日　　通年　月曜日から日曜日まで
休　日　　年末年始（12月29日から1月3日）
営業時間　午前9時00分から午後5時45分
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をとります

○サービス提供日　　通年　月曜日から日曜日まで
休　日　　無休
提供時間　24時間対応

５　利用料金　※別紙 利用料金表参照

（1）利用者負担額（利用者本人及び扶養義務者の負担能力に応じ市町村が決定する額）

○上記サービスの利用に対しては、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に基づく介護給付費等が支給されます。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介護給付費等は、当事業所が代理受領いたしますので、利用者からは受給者証の記載内容に基づき、ご利用者負担額をお支払いいただきます。

○利用者の身体的理由により１人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等であって、同時に２人のヘルパーによってサービスを提供した場合は、２人分の料金をいただきます。

○利用の状況が、次の加算の対象となる場合は、定められた加算にかかる費用をお支払いいただきます。

・初回加算（全てのサービス種類が対象）
・緊急時対応加算（家事援助・移動支援を除くサービスが対象）
・片道支援加算（移動支援のみ）
・特定事業所加算（居宅介護・重度訪問介護・行動援護が対象）
・利用者負担上限額管理加算（全てのサービス種類が対象）
・福祉・介護職員等処遇改善加算（居宅介護・重度訪問介護・行動援護が対象）

〈利用者負担額の上限等について〉
・上記サービスの利用には、対象世帯の市民税課税額等に基づき利用者負担額の上限が定められています。
上限月額については、別紙記載のとおりです。
・利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限額管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。
・当事業所において利用者負担の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を行った場合には、別途上限管理にかかる費用をお支払いいただきます。

(2) 交通費

「サービス提供地域」におけるサービス利用については、ヘルパーがご自宅またはご指定の場所へお伺いする交通費は無料です。外出の際にサービス提供開始場所もしくはサービス提供終了場所がそれ以外の地域（京都市外）となるサービス提供につきましては、ヘルパーの交通費実費をいただきます。（京都市外の駅を起点とした実費計算とします。）

(3) その他の利用に関する実費負担について

○利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用、また移動中の介護の際にかかる交通費、入場料等の費用についてもヘルパー分は利用者のご負担になります。

○飲食に関わる費用について
・食事の費用はヘルパーが自己負担しますが、依頼の際に特にご指定のあるお店や会食、テーマパークなどの場合で、１回あたりの費用が 1,000 円（税込）を超える場合は、そのお店の最小金額を基本として、その差額をご負担いただきます。
※ヘルパーの希望で最小金額以外のメニューを選んだ場合でも、上記を基本とします。
・食事代を含むイベント（忘年会など食費が会費に含まれている等）に参加の場合は、ヘルパー分の費用は全額負担いただきます。
・事前の依頼に関わらず、食事以外の嗜好品（喫茶店等）が明確な内容の場合で、ワンオーダーが必要なお店につきましては、ヘルパー分を全額負担いただきます。

○介護給付費の対象とならないサービスの利用について
以下の場合は実績として算定できないため、対象時間の利用料金は利用者の負担となります。サービス利用料金は、介護給付費に準じます。（別紙参照）
・体調不良や突発的な事故、または悪天候等以外の合理的な理由がなく、サービスの予定時間に開始・終了出来ず、ヘルパーが待機した場合。または、介護給付費の支給時間を超えるサービスの利用（延長等により支給限度時間を超えてしまった等）
・支援計画書に基づく支援内容が提供出来ず、ヘルパーが待機した場合

○サービス実施記録等の複写物１枚につき１０円いただきます。

（4）利用者負担金の支払い方法

○1ヶ月ごとに計算し、翌月１５日頃に請求しますので、翌月末日までにお支払いください。

○お支払いは、原則として同封している郵便振替用紙にて振り込んで下さい。
ただし、これによりがたい場合は、ご相談をお願いします。
＜支払方法＞・ゆうちょ口座の通帳またはカードでお支払いの場合は、加算料金はかかりません。（振込手数料は当方負担です）

○「外出などに必要な費用」のお支払いについて
サービスご利用中のヘルパーに必要な実費のご負担分はその都度ヘルパーにお支払いいただきます。

（5）介護給付費等ついて

金額に関して、国の報酬改定により変更になる場合はお知らせします。

６　秘密の保持について

事業実施にあたって知り得た利用者及びご家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏らしません（守秘義務）。

ただし、利用者に緊急の医療上必要性がある場合には、医療機関などに利用者に関する心身等の情報を提供することがあります。

７　サービス利用に際し留意いただきたい事項

キャンセル料	体調不良や突発的な事故や家族の弔事、悪天候（警報発令時）等以外の合理的な理由のないキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。 キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。 ①ご利用の前日正午までにご連絡いただいた場合：無料 ②上記時間以降に申し出なく、又は利用の中止の申し出をされた場合は、キャンセル料として1,200円をお支払いいただきます。
サービスの依頼	ご依頼は原則として利用日の２カ月前の日から７日前までにお申し込みください。ただしその日の予約状況によりお断りする場合がありますので、ご了承ください。 事業所を通さずにヘルパーに直接予約や派遣等の依頼をすることはお断りします。
宗教活動・政治活動・営利活動	利用者・家族の思想、信教は自由ですが、ヘルパーに対する宗教活動、政治活動および営利活動はご遠慮ください。
提供できないサービス内容	①医療行為に関すること ②利用者又家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり ③サービス提供中のヘルパーによる車両の運転 ④直接的な援助に該当しないもの ・利用者以外（家族等）の家事（洗濯・調理・買い物）など ・利用者以外（家族等）が使用する居室、共有部分の掃除 ・来客の応接（お茶や食事の手配など） ・自家用車の洗車・掃除 ⑤日常生活の営みに支障がないもの 草むしり、植木の水やり、ペットの世話、散歩など ⑥日常生活の範囲を超えたサービスの提供 ・家具・電気器具などの移動、修繕、模様替え

	・大掃除、窓ガラス磨き、床のワックスがけ ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り ・植木の剪定などの園芸 ・正月や節句等の特別な手間をかけて行う料理 ⑦その他 ・経済活動に関する援助 ・利用者不在時の援助 など、依頼内容がサービス対象外のものにつきましては、お断りをいたしますが、先ずは支援のご要望をお申し出ください。

※重度訪問介護の利用者で、医療的ケアの対応を行う必要のある方については、別途、相談・手続をさせていただきます。

○担当ヘルパーの決定等について
・サービス提供月の前月末までに、従事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。ヘルパーを交替する場合は、予め利用者及びその家族等に説明するとともに、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。
・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、遠慮なくご相談ください。

○サービス提供について
・サービスは、「個別支援計画」にもとづいて行います。実施に関する指示等はすべて事業所が行います。但し、実際の提供にあたっては、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。
・サービス時間、内容に変更が生じた場合は、速やかに当事業所にお申し出ください。ヘルパーの調整が不可の場合は、別の日に変更していただくか調整が難しければお断りをさせていただくことがあります。あらかじめご了承ください。

○受給者証の確認
「住所」及び「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、受給者証が新たに発行された場合は、速やかに事業所にお知らせください。また、当事業所が「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。

○サービス実施の記録について
・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ています。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。
・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、利用者の記録や情報を適切に管理し、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、利用者の負担となります。）

○ヘルパー禁止事項
・利用者もしくはその家族等からの金銭、物品、飲食の授受
・支援中の飲酒・喫煙及び飲食
（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます）
・身体拘束その他利用者の行動を制限する行為
（利用者又は第三者等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ます）

８　緊急時の対応方法

利用者の主治医への連絡を行い、また緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

緊急時連絡先	事業所営業時間内 月曜～日曜 午前9時～午後5時45分	TEL０７５－４９４－１７３７ ＊在所職員が対応します
	上記以外または事業所不在時	携帯０９０－８８２４－８９３５ ＊職員(当番制)が対応します

９　事故発生時の対応について

(1) 事故発生時

①利用者への対応

利用者が事故等をした場合、治療・生命維持のための可能な限りの対応処置をとります。

②利用者の家族への連絡

説明は事業所責任者が行い、速やかに事実を伝えます。

③事故状況の把握

・事故の正確な把握をし、概要を出来る限り迅速に、事故報告書に記載します。

・事故報告書は簡潔かつ要点をまとめて記載し報告します。

④関係各機関への届け出報告

事故の程度・状況に応じて関係機関へ報告します。

(2) 解決に向けて

利用者・家族への対応

・事業所として、事故原因等を調査し明確にした上で、適切な対応を図ります。

・サービスの提供にあたり賠償すべき事故であった場合は、速やかにその損害を賠償します。

１０　損害賠償について

鷹峯居宅支援センターの責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。ただし、事業所の責に帰すべき事由がない場合は損害賠償責任を負いません。

１１　虐待の防止について

○事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、次に掲げる必要な措置を講じます。

・虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者　白波瀬　香

・虐待を防止するための研修を実施します。

・虐待防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的な開催、及び従事者へ周知を行います。

１２　身体拘束等の禁止

○事業所は居宅介護等のサービスを提供するにあたり、利用者又は他利用者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」といいます）を行いません。

・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します。

・身体拘束等の適正化のための研修を実施します。
・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置し、定期的な開催及び従事者へ周知を行います。

１３　感染症の予防及び蔓延防止のための措置

○事業所は、感染症の予防及び蔓延防止のために、次に掲げる必要な措置を講じます。
・感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。
・感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的な開催、及び従事者へ周知を行います。

１４　業務継続計画（ＢＣＰ）の策定等について

○事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する本サービスの提供を継続的に実施するための計画、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じます。
・従事者に対し、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します。
・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います。

１５　カスタマーハラスメントへの対応について

基本方針	事業所では、すべての利用者に安心してサービスをご利用いただくとともに、従事者が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。 そのため、利用者又は家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、従事者の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当し、必要な対応を行います。
具体的行為	・大声での叱責や威圧的な言動 ・人格を否定する発言や差別的な言動 ・業務の範囲を超えた過度な要求 ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム ・その他、当法人がカスタマーハラスメントと認定した行為
発生時の対応	・複数名での対応、事実関係の記録、関係機関との連携 ・サービス提供の見直し、中止 ・警察・弁護士等への通報、相談及び法的措置の実施 ・契約の解除 ・その他、必要な措置
留意事項	サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情、利用者本人の疾患や障害特性に起因する言動等につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたします。

１６　その他

○居宅介護等サービス提供時に利用者又は家族に感染症の疑いや感染症が発生した場合は、感染に対する予防措置を取らせていただきますので、予めご了承ください。

○大規模地震が発生した際や、自然災害時（暴風警報等発令時など）にサービス提供で危険が伴うことが想定される際、日時の調整をさせていただく場合があります。また状況によりサービスを休止させていただく場合もありますので、予めご了承ください。

１７　苦情等申立先

○当事業所ご利用相談・苦情受付窓口など

受付担当者	澤井　和治

解決責任者	管理者　白波瀬　香

○第三者委員をお願いしております。お申し出があれば連絡をとらせていただきます。また直接ご連絡いただく場合は、下記までお願いします。

第三者委員	寸田　治子　京都手をつなぐ育成会相談役 電話　０７５－７８１－１８４０
	福富　昌城　花園大学教授 電話　０７５－８１１－５１８１（学校代表番号）

○京都府社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正化委員会においても苦情対応を行っています。

連　絡　先	京都府社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会 京都市中京区竹屋町通烏丸東入る 京都府総合社会福祉会館内
電話番号 ＦＡＸ番号	０７５－２５２－２１５２ ０７５－２１２－２４５０

１８ 第三者評価の実施状況について

実施有無	有	評価機関	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク 一期一会
実施年月日	令和５年１１月３０日	結果の開示状況	有

書面に基づいて「鷹峯居宅支援センター」から重要事項の内容を確認・同意し、書面の交付を受けました。

令和　　年　　月　　日

利　用　者　　住　　所　〒

氏　　名　　印

上記代理人等　　住　　所　〒
（上記後見人等）

氏　　名　　印

続　　柄　（　　）

当事業所は、上記のとおり重要事項について説明いたしました。

事業所　住　所　〒603-8465
京都市北区鷹峯土天井町５５－２

名　称　　鷹峯居宅支援センター

所　長　　白波瀬　香　　印