

しょう ふくし さーびす
障がい福祉サービス

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

じゅうどほうもんかいご
(重度訪問介護)

りょうしゃめい
利用者名

さま
様

じぎょうしょめい けあせんたー
事業所名 ケアセンターえんまん

重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び「大阪府指定障害福祉サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成24年大阪府条例第107号）」第10条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 重度訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 アテナ
代表者氏名	代表取締役 花川 豪
本社所在地 (連絡先)	大阪府羽曳野市南恵我之荘八丁目6番6号 TEL 072-937-5797 FAX 072-937-5798 TEL 072-937-5797 FAX 072-937-5798
設立年月日	平成20年2月7日

2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ケアセンターえんまん
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 障がい児 精神障がい者 難病等対象者
大阪府指定 事業所番号	重度訪問介護 2713800353 号（平成22年10月1日指定）
事業所所在地	大阪府羽曳野市南恵我之荘八丁目6番6号
連絡先 相談担当者名	TEL 072-936-7474 FAX 072-979-3133 TEL 072-936-7474 FAX 072-979-3133 管理者 松原 歩美
事業所の通常の 事業実施地域	はびきのし まつばらし ふじいでらし かしわらし 羽曳野市、松原市、藤井寺市、柏原市

事業所が行なう 他の指定障がい 福祉サービス	居宅介護 2713800353 号 (平成22年10月1日指定)
------------------------------	----------------------------------

2 事業の目的および運営方針

事業の目的	<p>株式会社アテナ(以下「事業者」という。)が設置するケアセンターえんまん(以下「事業所」という。)において実施する指定障がい福祉サービス事業の重度訪問介護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、指定重度訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とする。</p>
運営方針	<p>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出来るよう、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、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。</p> <p>2 指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。</p> <p>3 指定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、他の指定障がい福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障がい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との密接な連携に努めるものとする。</p> <p>4 前三項のほか、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「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等の人員、設備及び運営に関する基準」(平成18年厚生労働省令第171号)に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。</p>

3 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	日曜日から土曜日 ただし12 / 31、1 / 1 ~ 1 / 3は休日
営業時間	午前9時から午後5時

4 サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日曜日から土曜日
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

か 管 理 者	まつばら 松原	あゆみ 歩美
------------------	------------	-----------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	<p>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</p> <p>2 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。</p>	<p>常勤 1人</p>
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	<p>1 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、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、障がい福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。</p> <p>2 利用者又は障がい児の保護者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重度訪問介護計画を作成します。</p> <p>3 利用者及びその同居の家族に居宅介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。</p> <p>4 重度訪問介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画の変更を行います。</p> <p>5 指定重度訪問介護事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>6 重度訪問介護従業者（以下「ヘルパー」という）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。</p> <p>7 ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。</p>	<p>常勤 4人</p>
ヘ ル パ ー	<p>1 重度訪問介護計画に基づき、居宅介護サービスを提供します。</p> <p>2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。</p>	<p>常勤 8人 非常勤 14人 14人</p>

3 提供するサービスの内容及び料金および利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
重度訪問介護計画の作成	利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に 応じて具体的なサービス内容を定めた手順書を作成し、この手順書をも とに重度訪問介護計画を作成します。
重度訪問介護サービスの提供	入浴、排せつおよび食事等の介護、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適切かつ効果的に行います。

(2) 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の行為は行いません。

① 医療行為

② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④ 利用者の同居家族に対するサービス

⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）

⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦ 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や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。利用者の方には、所得区分ごとの負担上限額に応じて、原則として利用料の1割を利用者負担額として負担していただくこととなります。

* 世帯の所得に応じて4区分の月額負担上限額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわ

らず、それ以上の負担は生じません。

上限負担月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

りよう

利用料金の目安は、次表のとおりです。

1じかん未満 1時間未満		1じかん以上 1時間30分未満		1じかん30ぶん以上 2時間未満		2じかん以上 2時間30分未満	
りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額
1,971円	198円	2,936円	294円	3,890円	389円	4,886円	489円
2じかん30ぶん以上 3時間未満		3じかん以上 3時間30分未満		3じかん30ぶん以上 4時間未満			
りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額		
5,861円	587円	6,826円	683円	7,801円	781円		
4じかん以上8時間未満				8時間以上12時間未満			
りようりよう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額		りようりよう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額	
8702円(4時間)に 30ぶん増すごとに +901円		871円に 30ぶん増すごとに +91円		15921円(8時間)に 30ぶん増すごとに +901円		1593円に 30ぶん増すごとに +91円	
12じかん以上16時間未満				16じかん以上20時間未満			
りようりよう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額		りようりよう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額	
23150円(12時間)に 30ぶん増すごとに +858円		2315円に 30ぶん増すごとに +86円		30040円(16時間)に 30ぶん増すごとに +911円		3004円に 30ぶん増すごとに +92円	
20じかん以上24時間未満							
りようりよう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額					
37312円(20時間)に 30ぶん増すごとに +848円		3732円に 30ぶん増すごとに +85円					

利用料金の目安は、次表のとおりです。

※ じゆうどしやう しゃなどほうかつしえん たいしやう しんしん じやうたい じやうきたんか 100ぶん 15 しやう
 重度障がい者等包括支援の対象となる心身の状態にあれば、上記単価に100分の15、障がい

ていどくぶん6 がいどう 100ぶん 8.5 かさん
 程度区分6に該当されれば、100分の8.5が加算されます。

※ きーびす ていきやう じかんすう じっさい きーびす ていきやう ようしたじかん じゆうどほうもんかいごけいかく
 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、重度訪問介護計画に

いちづけたじかんすう けいかくじかんすう じっさい きーびす ていきやう ようしたじかん
 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

おおはば ことなるばあい じゆうどほうもんかいごけいかく みなおし おこないます
 大幅に異なる場合は、重度訪問介護計画の見直しを行ないます。

※ きーびす ていきやう おこなうていじゆんしよなど しちやうそん 2にんはけん みとめたばあい りようしや どうい
 サービス提供を行う手順書等により、市町村が2人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもと

へるばー2にん どうじはけん ばあい ひやう 2にんぶん りようしやふたんがく 2ばい
 ヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になりま
 す。

※ 利用者の体調等の理由で重度訪問介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。

※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。

【加算項目】

① サービス提供の時間帯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)

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで
加算割合	100分の25		100分の25	100分の50

② 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
緊急時対応加算	1,060円	106円	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	2,120円	212円	初回月、1回のみ
福祉・介護職員等処遇改善加算	所定単位数の200 すらしゅ1000	左記の1割	
移動介護加算	1,060円	106円	外出時間が1時間未満の場合

	1,325円	133円	がいしゅつじかん 1じかんいじょう 外出時間が1時間以上 1じかん30ふんみまん ばあい 1時間30分未満の場合
	1,590円	159円	がいしゅつじかん 1じかん30ふんいじょう 外出時間が1時間30分以上 2じかんみまん ばあい 2時間未満の場合
	1,855円	186円	がいしゅつじかん 2じかんいじょう 外出時間が2時間以上 2じかん30ふんみまん ばあい 2時間30分未満の場合
	2,120円	212円	がいしゅつじかん 2じかん30ふんいじょう 外出時間が2時間30分以上 3じかんみまん ばあい 3時間未満の場合
	2,650円	265円	がいしゅつじかん 3じかんいじょう ばあい 外出時間が3時間以上の場合

※ 緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が重度訪問

介護計画の変更を行い、ヘルパーが重度訪問介護計画において計画的に訪問することとなっていない

サービスを緊急に行った場合に加算します。

※ 初回加算は、新規に重度訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と同月内に、

サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際

に同行した場合に加算します。

※ 特別地域加算は、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て、サービス提供を

行った場合に加算します。

なお、本加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を行った際にいた

だくことになっている交通費は徴収しません。

お住まいの場所が、対象地域に当たるかどうかは、受給者証に記載されています。

③ 利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、

利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

ない 内容	りょうりょう 利用料	りょうしやふたんがく 利用者負担額	
りょうしやふたんがく ちやうしゅうほうほう かんり かんさん 利用者負担上限額管理加算	1,590円	159円	1つき 1月あたり

4 その他の費用について

<p>1 こうつうひ ①交通費</p>	<p>りようしゃ きょたく つうじょう じぎょう じっしちいきいがい ばあい こうつうひ じっぴ せいきゆう 利用者の居宅が通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合は以下の通りになります。</p> <p>(1) 事業所から片道10キロメートル未満 200円 200円</p> <p>(2) 事業所から片道10キロメートル以上 500円 500円</p>	
<p>2 きゃんせりょう ②キャンセル料</p>	<p>24じかんまえ ごれんらく ばあい 24時間前までのご連絡の場合</p>	<p>きゃんせりょう ふよう キャンセル料は不要です</p>
	<p>24じかんまえ ごれんらく ばあい 24時間前までにご連絡のない場合</p>	<p>ていきょう りようりょう 1提供あたりの利用料の 10%を請求いたします。</p>
<p>※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。</p>		
<p>3 きーびす ていきょう ③サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用</p>	<p>りようしゃ おきゃくさま べつとふたん 利用者（お客様）の別途負担となります。</p>	
<p>4 つういんとうかいじょう ④通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費</p>	<p>へる ぱー こうきょうこうつうきかん 実費相当を請求いたします。</p>	

5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

<p>1 りようりょう りようしゃふたんがく ① 利用料、利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）、その他の費用の請求方法等</p>	<p>りようりょうりようしゃふたんがく しょうがいふくしきーびす てきょう ばあい およびそのた A 利用料利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>じょうき かかるせいきゆうしよ りようめいさい そえてりようつき よくげつ20にち イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日までに利用者あてお届けします。</p>	
<p>2 りようりょう りようしゃふたんがく ② 利用料、利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）、その他の費用の支払い方法等</p>	<p>きーびす ていきょう つどおわたし きーびす ていきょうきろく りようしゃひかえ A サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み (25日振替 但し、休日の場合は翌日)</p> <p>(イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い</p> <p>おしはらい かくにん しはらいほうほう いかん りようしゅうしよ イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p> <p>かんばんせいきゆう さい ひつよう ウ また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いいたします。</p>	

※ 利用料、利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、

正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内

にお支払がない場合には、サービス提供の契約を解約した上で、未払い分をお支払いただくことがあります。

6 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名 イ 連絡先電話番号 ファックス番号 ウ 受付日および受付時間	まつばら あゆみ 松原 歩美 072-936-7474 072-979-3133 げつようび きんようび ごぜん9じ ごご5じ 月曜日から金曜日 午前9時～午後5時
--	---	---

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行います。当事業所の人員

体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を

確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者

にお知らせください。

(2) 重度訪問介護計画の作成

確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「重度訪問介護計画」を作成し

ます。作成した「重度訪問介護計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者

の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いいたします。

サービスの提供は「重度訪問介護計画」にもとづいて行ないません。実施に関する指示や命令はす

べて事業者が行ないませんが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に充分

な配慮を行ないません。

(3) 重度訪問介護計画の変更等

「重度訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により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。

(4) 担当ヘルパーの決定等

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代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその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に十分に配慮します。

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、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

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。

また、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く場合があります。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者

に対する支援等に関する法律(平成23年法律第79号)」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

① 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	代表取締役 花川 豪
-------------	------------

- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 虐待を発見したら市町村に通報いたします。
- ⑥ 虐待を防止するための対策を検討する委員会を設置しています。

9 身体拘束の禁止

事業者は、原則としてご利用者様の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合は事前にご利用者様及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その様態及び時間、その際のご利用者様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。また、身体拘束防止のための対策として指針の整備、委員会の設置、定期的な従業者への研修を実施します。

10 感染症対策について

事業者は、事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者に周知します。その他、指針の整備、従業者への研修を実施し感染症対策に努めていきます。

11 業務継続計画について

事業者は、感染症や非常災害の発生においてご利用者様のサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の事業再開を図れるよう次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 業務継続計画を策定しています。

② 従業員に対し、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
に実施します。

12 ハラスメントについて

事業者は、従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようにハラスメ

ントの防止に向け、指針の整備や従業員に対し定期的な研修を実施します。

13 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○ 事業者及び事業者の使用するもの（以下「従業員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>○ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>○ 事業者は、従業員に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の障がい福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>○ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

14 緊急時の対応方法について

① サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の

医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の

対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先：電話番号 _____

15 事故発生時の対応方法について

利用者に対する重度訪問介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族

等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する重度訪問介護の提供により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。

市町村	市町村名	
	担当部・課名	
	電話番号	

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	財団法人 介護労働安定センター (幹事会社を東京海上日動として、他社4社との共同保険となっております。)
保険名	賠償責任保険 (介護事業者賠償責任保険)
保障の概要	介護業務を行う事業者が、業務中に他人の身体を傷つけたり、他人の物を壊したり、又はケアプラン作成ミスによって利用者に過剰な経済負担をさせたことにより、法律上の損害賠償責任を負担しなければならない場合に、その賠償金などを保証する保険です。

16 身分証携行義務

重度訪問介護従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から

提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

17 心身の状況の把握

していじゆうどほうもんかいご ていきょう あた っ て りようしゃ しんしん じょうきょう お か れ て かんきょう た ほけん
指定重度訪問介護の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健

いりようさーびすまた ふくしきーびす りようじょうきょうとう はあく つとめる
医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

18 連絡調整に対する協力

じゆうどほうもんかいごじぎょうしゃ していじゆうどほうもんかいご りよう しちょうそんまた そうだんしえんじぎょう おこなう
重度訪問介護事業者は、指定重度訪問介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが

おこなうれんらくちようせい かざりきょうりよく
行う連絡調整にできる限り協力します。

19 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

していじゆうどほうもんかいご ていきょう あたり しちょうそん た していしやうがい ふくしきーびす じぎょうしゃおよびほけんいりよう
指定重度訪問介護の提供に当り、市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者及び保健医療

さーびす または ふくしきーびす ていきょうしゃ みっせつ
サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

20 サービス提供の記録

① していじゆうどほうもんかいご じっしまい さーびす ていきょうひ ないよう じっせきじかんすうおよびりようしゃふたんがくなど
指定重度訪問介護の実施毎に、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、
さーびす ていきょう しゆうりようじ りようしゃ かくにん うける りようしゃ かくにん うけたあと
サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、
ひかえ りようしゃ こうふ
その控えを利用者に交付します。

② していじゆうどほうもんかいご じっしまい さーびす ていきょうひ じっせききろくひょう きろく おこない りようしゃ かくにん うけ ます
指定重度訪問介護の実施毎に、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。

③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存される
さーびす ていきょうきろく えつらんおよびふくしやぶつ こうふ せいきゆう
サービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

ふくしやなど ひよう じっぴ ふたん
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

21 指定重度訪問介護サービス内容の見積もりについて

けいやく さいして りようしゃ さーびす ないよう おうじた みつ もり けいやくしょべつし さくせい
契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

2.2 苦情解決の体制及び手順

(ア) 提供した指定居宅介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための

窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

(イ) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

・苦情又は相談があった場合、利用者の状況を把握するように必要に応じ、状況の

聞き取りのため訪問を実施し、事情の確認を行う。

・特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者の事実

関係の特定を慎重に行う。

・相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定する。対応

内容に基づき必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法

を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する)

・処理体制に記した通り、事業者の管理者にあてて、苦情内容の事実確認を迅速に行うとと

もに、共同でその対応を行う。なお、苦情内容については、サービス担当者会議等での報告

を行い再発防止の対応方針を協議する。

・当事業所において、処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により

適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する

<p>(じぎょうしゃ まどぐち) 【事業者の窓口】 <small>けあせんたー</small> ケアセンターえんまん <small>かんりしゃ まつばら あゆみ</small> 管理者 松原 歩美</p>	<p><small>しよざいち</small> 所在地 はびきのしみなみえがのしよはつちようめ6ばん6ごう 羽曳野市南恵我之荘 八丁目6番6号 <small>でんわばんごう</small> 電話番号 072-936-7474 <small>ふあつくすばんごう</small> 072-979-3133 072-936-7474 ファックス番号 072-979-3133 <small>うけつけじかん</small> 受付時間 ぜん 9 じ こ 5 じ 午前9時～午後5時</p>
<p>(しちようそん まどぐち) 【市町村の窓口】 <small>おおさかふはびきのしやくしよ</small> 大阪府羽曳野市役所 障害福祉課</p>	<p><small>ざい ち</small> 所在地 はびきのしこんだよんちようめ1ばん1ごう 羽曳野市誉田四丁目1番1号 <small>でんわばんごう</small> 電話番号 072-958-1111 <small>うけつけじかん</small> 受付時間 ぜん 9 じ こ 5 じ 30 ぶん 午前9時～午後5時30分</p>
<p>(こうてきだんたい まどぐち) 【公的団体の窓口】 <small>おおさかふしやくかいふくしきようぎかい</small> 大阪府社会福祉協議会 <small>うんえいてきせいはいんかい</small> 運営適正化委員会 <small>ふくしきーびすくじようかいけついいんかい</small> 「福祉サービス苦情解決委員会」</p>	<p><small>ところ ざい ち</small> 所在地 おおさかしちゆうおうくたにまち7-4-15 大阪市中央区谷町7-4-15 <small>おおさかふしやくかいふくしきかい2かい</small> 大阪府社会福祉会館2階 <small>でんわばんごう</small> 電話番号 06-6191-3130 <small>ふあつくすばんごう</small> 06-6191-5660 06-6191-3130 ファックス番号 06-6191-5660 <small>うけつけじかん</small> 受付時間 げつ きんようび しゆくじつ のぞく ぜん 10 じ こ 4 じ 月～金曜日（祝日を除く）午前10時～午後4時</p>

2 3 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

2 4 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

上記内容について、「大阪府指定障害福祉サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成24年大阪府条例第107号）」第10条の規定

に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	
	法人名	
	代表者名	印
	事業所名	
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代筆者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印