

## 重要事項説明書 (居宅介護用)

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 条及び大阪市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を定める条例（平成 25 年 3 月 4 日大阪市条例第 13 号）第 5 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 居宅介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 慶生会
代表者氏名	理事長 永井 正史
本社所在地 (連絡先)	大阪市生野区巽東四丁目 11 番 10 号 電話番号：06-6758-0088 FAX 番号：06-6758-7601
法人設立年月日	昭和 61 年 4 月 12 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	慶生会東住吉ヘルパーステーション
サービスの 主たる対象者	身体障がい者（18 歳未満の者を除く） 知的障がい者（18 歳未満の者を除く） 精神障がい者（18 歳未満の者を除く） 難病等対象者（18 歳未満の者を除く）
大阪市指定 事業所番号	居宅介護 2710801883 号（平成 28 年 7 月 1 日指定）
事業所所在地	大阪市東住吉区中野三丁目 8 番 4 号 第二池田ビル
連絡先 相談担当者名	電話番号：06-6760-6876 FAX 番号：06-6760-6887 管理者 増山 淳子
事業所の通常 の事業実施地域	大阪市東住吉区
事業所が行なう 他の指定障がい 福祉サービス	重度訪問介護 2710801883 号（令和 2 年 6 月 1 日指定）

#### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	社会福祉法人慶生会（以下「事業者」という。）が設置する慶生会東住吉ヘルパーステーション（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）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、指定居宅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適切な指定居宅介護の提供を確保する事を目的とする。
-------	---

運 営 方 針	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事業所は、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、当該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、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の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。</li> <li>2. 指定居宅介護の実施に当たっては、利用者の必要な時に必要な指定居宅介護の提供ができるよう努めるものとする。</li> <li>3. 指定居宅介護の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害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（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとする。</li> <li>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「大阪市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等を定める条例」（平成 25 年大阪市条例第 13 号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護を実施するものとする。</li> </ol>
---------	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日（12月29日より1月3日までを除く）
営 業 時 間	午前9時～午後5時30分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	午前9時～午後5時30分 （利用者ニーズ等により、その他時間においてもサービス提供行う）

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	サービス提供責任者兼務 増山 淳子
-------	-------------------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>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。</li> </ol>	常 勤 1 名 (サービス提供責任者兼務)

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居宅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 居宅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 指定居宅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 居宅介護従業者（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 2名 （内1名管理者兼務）</p> <p>非常勤 0名</p>
ヘルパー	<p>1 居宅介護計画に基づき、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 0名</p> <p>非常勤 5名以上</p>
事務職員	<p>介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。</p>	<p>常勤 0名</p> <p>非常勤 0名</p>

### 3 提供するサービスの内容と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	
居宅介護計画の作成	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、この手順書を元に居宅介護計画を作成します。	
サービス準備等	<p>サービスを提供する際の事前準備等として行う行為であり、状況に応じて以下のようなサービスを行うものである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○健康チェック（利用者の安否確認、顔色等のチェック）</li> <li>○環境整備（換気、室温・日当たりの調整等）</li> <li>○相談援助、情報収集・提供</li> <li>○サービスの提供後の記録等</li> </ul>	
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
家事援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	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。

通院等介助	通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続又は障がい福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
-------	--

(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・専門的技術の必要なりハビリ
- ② 専門的技術の必要な補修、工事
- ③ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ④ 利用者の同居家族等に対するサービス提供
- ⑤ 入院等、利用者不在でのサービス提供
- ⑥ 利用者又は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
- ⑦ 利用者の居宅及びサービス中の飲食、喫煙、飲酒
- ⑧ 利用者又は家族等からの金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ⑨ 利用者又は家族等からの金銭又は高価な物品等の授受
- ⑩ 身体的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）

(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。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み（1割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定）となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障がい福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、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。

負担上限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。

利用料金は、次表のとおりです。

重要事項説明書（居宅介護） 大阪市

\* 地域区分毎の加算（2級地、1単位＝10.96円）をかけて計算した金額です。

身体介護	30分未満 (単位数 256)		30分以上 1時間未満 (単位数 404)		1時間以上 1時間30分未満 (単位数 587)		1時間30分以上 2時間未満 (単位数 669)	
	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
	2,805 円	280 円	4,427 円	442 円	6,433 円	643 円	7,332 円	733 円
身体介護	2時間以上 2時間30分未満 (単位数 754)		2時間30分以上 3時間未満 (単位数 837)		3時間以上 (921単位) 30分毎に加算 (+単位数 83単位)			
	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		
	8,263 円	826 円	9,173 円	917 円	909 円	90 円		
通院等介助 (身体介護を伴う)	30分未満 (単位数 256)		30分以上 1時間未満 (単位数 404)		1時間以上 1時間30分未満 (単位数 587)		1時間30分以上 2時間未満 (単位数 669)	
	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
	2,805 円	280 円	4,427 円	442 円	6,433 円	643 円	7,332 円	733 円
通院等介助 (身体介護を伴わない)	30分未満 (単位数 106)		30分以上 1時間未満 (単位数 197)		1時間以上 1時間30分未満 (単位数 275)		1時間30分以上 345単位に 30分毎に加算 (+単位数 69単位)	
	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
	1,161 円	116 円	2,159 円	215 円	3,014 円	301 円	756 円	75 円
家事援助	30分未満 (単位数 106)		30分以上 45分未満 (単位数 153)		45分以上 1時間未満 (単位数 197)		1時間30分以上 311単位に 15分毎に加算 (+単位数 35単位)	
	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
	1,161 円	116 円	1,676 円	167 円	2,159 円	215 円	383 円	39 円

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(Ⅱ)	所定単位数の 10/100	左記の1割	1回あたり
緊急時対応加算 (単位数100)	1,096 円	109 円	身体介護又は通院等介助(身体介護を伴う場合)に限る。 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(単位数200)	2,192 円	219 円	初回月、1回のみ
利用者負担上限額管理加算 (単位数150)	1,644 円	164 円	月1回を限度
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数に41.7%の加算率を乗じて加算		

※ 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、居宅介護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、居宅介護計画の見直しを行いません。

※ 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居宅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。

- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20～30分程度以上)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院等介助(身体介護を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 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

- ※ 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居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが居宅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(対象となるサービスは、身体介護及び通院等介助(身体介護を伴う場合)に限ります)。
- ※ 初回加算は、新規に居宅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。

#### 4 その他の費用について

①交通費	<p>通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費を利用者から徴収するものとする。 なお、この場合、事業者の自動車を使用したときは、次の額を徴収するものとする。</p> <p>(1) 事業所から片道2km～5km未満 100円 (2) 事業所から片道5km以上の場合 2km毎に50円加算</p>	
②キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡を頂いた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	利用予定日の前日17:30までにご連絡の場合	キャンセル料は不要
	利用予定日の前日17:30までにご連絡が無かった場合	予定サービス提供当たりの料金の利用者負担額
※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>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>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>利用者（お客様）の別途負担となります。</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>利用者負担額 その他の費用の 支払い方法に ついて</p>	<p>利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月 15 日頃までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払ください。</p> <p>(ア) ゆうちょ銀行自動振替      (イ) 銀行自動振替</p> <p>(ウ) 現金支払い</p> <p>お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。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、必ず保管をお願いします。</p>
--	---

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から2ヶ月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、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

<p>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。</p>	<p>ア 相談担当者氏名                      増山 淳子</p> <p>イ 連絡先電話番号                      06-6760-6876</p> <p>    同      FAX 番号                      06-6760-6887</p> <p>ウ 受付日および受付時間              月～金 9:00～17:30</p>
---	---

※ 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が、当事業所の人員体制等により、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・利用者負担上限月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) 居宅介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」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します。

サービスの提供は「居宅介護計画」に基づいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、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十分な配慮を行ないます。

### (3) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」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、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	管理者 増山 淳子
-------------	-----------

#### 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 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置等を実施しています。

#### ⑥ 虐待防止のための指針を作成します。

#### ⑦ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等現に養護する者)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

### 9 秘密の保持と個人情報の保護について

#### ① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

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「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

○事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」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。

○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。

○事業者は、従業者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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。



② 個人情報の保護について	<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等で使用する等、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>
---------------	---

10 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。（緊急時の対応参照）
- 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、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。

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅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、利用者に対する居宅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。

大阪市	所在地	大阪市中央区船場中央 3-1-7-331
	担当部・課名	大阪市福祉局障がい者施策部運営指導課
	電話番号	06-6241-6527 (9:00~17:30)

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 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
 保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険  
 補償の概要 対人・対物事故、管理財物の損壊、財物損壊を伴わない使用不能、人格権侵害、経済的損害

12 身分証携行義務

居宅介護従業者は、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。

13 心身の状況の把握

指定居宅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。

14 連絡調整に対する協力

居宅介護事業者は、指定居宅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

が行う連絡調整にできる限り協力します。

15 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当り、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。

16 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数等を、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。
- ② 指定居宅介護の実施ごとに、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。  
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

17 指定居宅介護サービス内容の見積りについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積り(契約書別紙)を作成します。

18 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。

- ① 苦情または相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ状況の聞き取りの為訪問し事情の確認を行う
  - 管理者は訪問介護員に事実関係の確認を行う
  - 相談担当者は把握した状況を管理者と共に検討を行い対応の決定をする
  - 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共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連絡する)
- ② 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順： 別紙参照
- ③ その他：当事業所において、処理し得ない内容についても、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。

<input type="checkbox"/>	<b>【事業者の窓口】</b> 慶生会東住吉ヘルパーステーション 担当：増山 淳子	所在地 大阪市東住吉区中野三丁目 8-4 第二池田ビル 電話番号 06-6760-6876 FAX 番号 06-6760-6887 受付時間 9：00～17：30
<input type="checkbox"/>	<b>【市区町村（保険者）の窓口】</b> 生野区役所保健福祉課 福祉サービス	所在地 大阪市生野区勝山南三丁目 1-19 電話番号 06-6715-9857 FAX 番号 06-6715-9967 受付時間 9：00～17：30
<input type="checkbox"/>	<b>【市区町村（保険者）の窓口】</b> 東成区保健福祉課 障がい福祉	所在地 大阪市東成区大今里西二丁目 8-4 電話番号 06-6977-9857 FAX 番号 06-6972-2781 受付時間 9：00～17：30



## 《緊急時の対応》

様

生年月日（西暦）

年

月

日

---

住所

電話

---

第一連絡先

氏名

続柄（

）

住所

電話（

—

—

）

第二連絡先

氏名

続柄（

）

住所

電話（

—

—

）

---

主治医

電話

科

医師

---

① 救急車 119

②

③

---

備考：病歴等

慶生会東住吉ヘルパーステーション

電話：06-6760-6876

（対応日時：事業所窓口の営業日及び営業時間）

## 20 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
-----------------	---	---	---

## 21 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、大阪市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を定める条例(平成 25 年 3 月 4 日大阪市条例第 13 号)第 5 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	大阪市生野区巽東四丁目 11 番 10 号
	法人名	社会福祉法人 慶生会
	代表者名	理事長 永井 正史
	事業所名	慶生会東住吉ヘルパーステーション
	説明者氏名	

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	

代理人	住所	
	氏名	