

しょう ふくしきーびす  
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

きょたくかいご  
(居宅介護)

りょうしゃめい  
利用者名

さま  
様

じぎょうしょめい  
事業所名

けあせんたー  
ケアセンターえんまん

じゅう よう じ こう せつ めい しょ  
重 要 事 項 説 明 書

きょたくかいごよう  
(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 きょたくかいごさーびす ていきょう じぎょうしゃ  
居宅介護サービスを提供する事業者について

じぎょうしゃめいしょう 事業者名称	かぶしがいしゃあてな 株式会社アテナ
だいひょうしゃめい 代表者氏名	だいひょうとりしまりやく はなかわ つよし 代表取締役 花川 豪
ほんしゃしよざいち 本社所在地 (連絡先)	おおさかふはびきのしみなみえがのそはつちようめ6ばん6ごう 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
ほうじんせつりつねんがっぴ 法人設立年月日	へいせい20ねん2がつ7にち 平成20年2月7日

2 ごりようしゃ さーびす ていきょう たんどう じぎょうしょ  
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) じぎょうしょ しよざいちなど  
事業所の所在地等

じぎょうしょめいしょう 事業所名称	けあせんたーえんまん ケアセンターえんまん
さーびすの しゅたいしょうしゃ 主たる対象者	しんたいしょうしゃ 身体障がい者 ちてきしょうしゃ 知的障がい者 しょうじ 18さいみまん しんたいしょうしゃ および 18さい 障がい児（18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者） せいしんしょうしゃ 精神障がい者 なんびょうどうたいしょうしゃ 難病等対象者
おおさかふしてい 大阪府指定 じぎょうしよばんごう 事業所番号	きょたくかいご 2713800353 ごう へいせい22ねん10がつ1にちしてい 居宅介護 2713800353 号（平成22年10月1日指定）
じぎょうしよしよざいち 事業所所在地	おおさかふはびきのしみなみえがのしょうはつちようめ6ばん6ごう 大阪府羽曳野市南恵我之荘八丁目6番6号
れんらくさき 連絡先 そうだんたんどうしゃめい 相談担当者名	TEL 072-936-7474 FAX 072-979-3133 かんりしゃ まつばら あゆみ 管理者 松原 歩美
じぎょうしよ つうじょう 事業所の通常 じぎょうじつしちいき 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
じぎょうしよ おこなう 事業所が行なう たしていしょう 他の指定障がい ふくし さーびす 福祉サービス	じゅうどほうもんかいご 2713800353 ごう へいせい22ねん10がつ1にちしてい 重度訪問介護 2713800353 号（平成22年10月1日指定）

2 じぎょう もくてき うんえいほうしん  
 (2) 事業の目的および運営方針

<p>じぎょう もくてき                  事業の目的</p>	<p>かふしきがいしゃあてな い か じぎょうしゃ せつち けあせんたーえんまん                  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居宅                  かいご てきせい うんえい かくほ ひつよう じんいんおよびうんえいかんり かんするじごう                  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                  さだめ していじゅうどほうもんかいご えんかつ うんえいかんり はかる りようしゃ いしおよびじん                  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                  かく そんちよう つねにとがうがいりようしゃ たちば たつたしていきたくかいごとう ていきよう かくほ                  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>
<p>うんえいほうしん                  運営方針</p>	<p>じぎょうしょ りようしゃとう きょたく じりつ にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ いとなむ                  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                  とができる とうがいりようしゃとう しんたいそ の た じょうきようおよ おかれて                  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                  かいご ちようり せんたくおよびそうじとう                  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                  かじ がいしゆつじ いどうちゆう かいごならび せいかつとうおよ かんする そうだんおよびじよげん                  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。                  2 していきたくかいごとう じっし あたつては りようしゃとう ひつよう とし ひつよう してい                  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                  きょたくかいごとう ていきよう つとめる                  居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。                  3 していきたくかいごとう じっし あたつては ちいき むすびつきを重視し、りようしゃとう                  じよがい しちようそん た していしよう ふくしきさーびす じぎょうしゃ していそうだんしえんじ                  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                  ぎょうしゃ していしよう しゃしえんしせつ そ の た ふくしきさーびす また ほけんいりようさーびす                  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                  ていきよう もの みつせつ れんけい つとめる                  提供する者との密接な連携に努めるものとする。                  4 ぜんさんこう しょうがいしゃ にちじょうせいかつおよびしゃかいせいかつ そうごうてき しえん                  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                  ほうりつ へいせい ねんほうりつだい123ごう い か ほう および しょうがいしゃ にちじょうせいかつ                  およびしゃかいせいかつ そうごうてき しえん ほうりつ もとづくしていししようがい ふくし                  さーびす じぎょうなど じんいん せつびおよびうんえい かんするまじゆん へいせい18ねんこうせいろうどう                  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                  しょうれいだい171ごう さだめるないよう かんけいほうれいなど じゆんしゆ していきたくかいごとう                  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                  じっし                  実施するものとする</p>

3 じぎょうしょまどぐち えいぎょうび およびえいぎょうじかん  
 (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

<p>えいぎょうび                  営業日</p>	<p>にちようび どのようび 12 31、1 1 1 3 きゅうじつ                  日曜日から土曜日 ただし12/31、1/1～1/3は休日</p>
<p>えいぎょうじかん                  営業時間</p>	<p>ごぜん9じ ごご5じ                  午前9時から午後5時</p>

4 さーびすていきようかのう ひ じかんだい  
 (4) サービス提供可能な日と時間帯

<p>さーびすていきょうび                  サービス提供日</p>	<p>にちようび どのようび                  日曜日から土曜日</p>
<p>さーびすていきょうじかん                  サービス提供時間</p>	<p>24じかん                  24時間</p>

5 じぎょうしょ しよくいんたいせい  
 (5) 事業所の職員体制

<p>かんりしゃ                  管理者</p>	<p>まつばら あゆみ                  松原 歩美</p>
---------------------------------------	--

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>	常勤 1人
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>	常勤 4人
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>	常勤 8人 非常勤 14人
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>	常勤 1人

### 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
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。
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

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<sup>7</sup>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<sup>8</sup>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)<sup>3</sup>提供<sup>ていきょう</sup>するサービス<sup>さーびす</sup>の料金<sup>りょうきん</sup>とその利用者負担額<sup>りようしやふたんがく</sup>について

提供<sup>ていきょう</sup>するサービス<sup>さーびす</sup>について、厚生労働省<sup>こうせいろうどうしょう</sup>の告示<sup>こくじ</sup>の単価<sup>たんか</sup>による利用料<sup>りようりょう</sup>が発生<sup>はっせい</sup>します。

利用者負担<sup>りようしやふたん</sup>は現在<sup>げんざい</sup>、サービス量<sup>さーびすりょう</sup>と所得<sup>しよとく</sup>に着目<sup>ちやくもく</sup>した負担<sup>ふたん</sup>の仕組み<sup>しくみ</sup>（1割<sup>1わり</sup>の定率負担<sup>ていりつふたん</sup>と所得<sup>しよとく</sup>に応じた負担<sup>おうじたふたん</sup>

上限月額<sup>じょうげんげつがく</sup>の設定<sup>せってい</sup>）となっています。

定率負担<sup>ていりつふたん</sup>、実費負担<sup>じっぴふたん</sup>のそれぞれに、低所得<sup>ていしよとく</sup>の方に配慮<sup>かた</sup>した軽減策<sup>はいりょ</sup>が講じ<sup>けいげんさく</sup>られています。

※ 障がい福祉サービス<sup>しょうふくしきさーびす</sup>の定率負担<sup>ていりつふたん</sup>は、所得<sup>しよとく</sup>に応じて負担上限月額<sup>おうじてふたんじょうげんげつがく</sup>が設定<sup>せってい</sup>され、ひと月に利用<sup>りよう</sup>した

サービス量<sup>さーびすりょう</sup>にかかわらず、それ以上<sup>いじょう</sup>の負担<sup>ふたん</sup>は生じ<sup>しょうじ</sup>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<sup>りようりょうきん</sup>は、次表<sup>じひょう</sup>のとおりです。

提供時間 内容	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	
	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
身体介護	2,703円 271円		4,261円 427円		6,190円 619円		7,059円 706円	
	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 30分毎に加算			
	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		
	7,950円 795円		8,829円 883円		879円 88円			
介護を伴う場合 (通院等介助(身体))	2,703円 271円		4,261円 427円		6,190円 619円		7,059円 706円	
	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 30分毎に加算			
	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		
	7,950円 795円		8,829円 883円		879円 88円			
家事援助	1,113円 112円		1,611円 162円		2,077円 208円		2,522円 253円	
	1時間15分以上 1時間30分未満		1時間30分以上30分 毎に加算					
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	2,904円 291円		371円 38円					
介護を伴わない場合 (通院等)	1,113円 112円		2,077円 208円		2,904円 291円		731円 74円	
	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

※ 令和3年4月～令和3年9月までは基本報酬に0.1%が上乗せされます。

※ 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ないます。

※ 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

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	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	2,120円	212円	初回月、1回のみ
処遇改善加算	所定単位数の 274/1000		
福祉・介護職員等 ベースアップ等支援加算	所定単位数の45 /1000		

※ 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。

※ 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。

内 容	りょうりょう 利用料	りょうしゃふたんがく 利用者負担額	
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

①交通費	利用者の居宅が通常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。
	(1) 事業所から片道10キロメートル未満 200円
	(2) 事業所から片道10キロメートル以上 500円

	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いただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
② キャンセル料	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	24時間前までにご連絡のない場合	1 提供あたりの利用料の10%を請求いたします。
※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。		
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	利用者（お客様）の別途負担となります。	
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	実費相当を請求いたします。	

## 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

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	ア 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。
	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。
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	ア 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。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (25にちふりかえ ただし 休日の場合は翌日) (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い
	イ お支払いの確認をされましたら、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。）
	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。

## ※ 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

にお支払いがない場合には、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	まつばら あゆみ 松原 歩美
	イ 連絡先電話番号	072-936-7474
	ファックス番号	072-979-3133
	ウ 受付日および受付時間	うけつけび うけつけじかん げつようび きんようび 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。但し、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いたします。

サービスの提供は「居宅介護計画」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) 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	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。

### 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	<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。</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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
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

- 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。
- 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 \_\_\_\_\_

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。

市町村	市 町 村 名	
	担 当 部 ・ 課 名	
	電 話 番 号	

もとしぎょうしゃ か き そんがいばいしやうほけん かにゆう  
本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

ほけんがいしやめい 保険会社名	ざいだんほうじん かいごろうどうあんていせんたー 財団法人 介護労働安定センター (かんじがいしゃ どうきやうかいじやうにちどう 幹事会社を東京海上日動として、たしや4しや きやうどうほけん 他社4社との共同保険となっております。)
ほけんめい 保険名	ばいしやうせきにんほけん かいごじぎやうしやばいしやうせきにんほけん 賠償責任保険 (介護事業者賠償責任保険)
ほしやう がいやう 保障の概要	かいごじぎやうむ おこなう じぎやうしや ぎやうむちゆう たにん しんたい きずつてたり たにん もの 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 こわしたり また けあぶらん ざくせいみす りやうしや かじやう けいざいふたん 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 きんなど ほしやう ほけん 金等を保証する保険です。

## 12 みぶんしやうけいこう ぎ む 身分証携行義務

きやたくかいごじぎやうしや つねにみぶんしやう けいこう しょかいほうもんじ およびりやうしや りやうしや かぞく ていじ  
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  
もとめられたとき みぶんしやう ていじ  
求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 13 しんしん じやうきやう はあく 心身の状況の把握

していきやたくかいご ていきやう あたって りやうしや しんしん じやうきやう おかれて かんきやう た ほけんいりやう  
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  
さーびす  
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 れんらくちやうせい たいするきやうりやく 連絡調整に対する協力

きやたくかいごじぎやうしや していきやたくかいご りやう しちやうそんまた そうだんしえんじぎやう おこなう おこなうれんらく  
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  
ちやうせい  
調整にできる限り協力します。

## 15 た していしやう ふくしきさーびすじぎやうしやとう れんけい 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

していきやたくかいご ていきやう あたり しちやうそん た していしやう ふくしきさーびすじぎやうしやおよびほけんいりやうさーびす  
指定居宅介護の提供に当たり、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  
ふくしきさーびす ていきやうしや みつせつ れんけい つとめます  
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 さーびすていきやう きろく サービス提供の記録

- ① していきやたくかいご じっし さいびす ていきやうひ ないやう じっせきじかんすうおよびりやうしやふたながくなど  
指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、  
さいびすていきやう しゆうりやうじ りやうしや かくにん うける りやうしや 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 りやうしや こうふ  
その控えを利用者に交付します。
- ② していきやたくかいご じっし さいびすていきやうじっせききろくひやう きろく おこない りやうしや かくにん うけます  
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 きろく さーびすかんけつ ひ らねんかんほぞん りやうしや じぎやうしや たいしてほぞん  
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もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(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。

・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  <b>【事業者の窓口】</b>  けあせんたー  <b>ケアセンターえんまん</b>  かんりしゃ まつばら あゆみ  <b>管理者 松原 歩美</b></p>	<p>しょざいち  <b>所在地</b> はびきのしみなみえがのしょうはつちようめ6ばん6ごう  羽曳野市南恵我之荘八丁目6番6号  でんわばんごう  <b>電話番号</b> 072-936-7474 ふあつくすばんごう 072-979-3133  072-936-7474 ファックス番号 072-979-3133  うけつけじかん  <b>受付時間</b> ごぜん 9 じ ごご 5 じ  午前9時～午後5時</p>
<p>しちょうそん まどぐち  <b>【市町村の窓口】</b>  おおさかふはびきのしやくしよ  <b>大阪府羽曳野市役所</b>  しょうがいふくしか  <b>障害福祉課</b></p>	<p>しょざいち  <b>所在地</b> 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  でんわばんごう  <b>電話番号</b> 072-958-1111  うけつけじかん  <b>受付時間</b> げつ きんようび しゆくじつ のぞく  月～金曜日（祝日を除く）  ごぜん 9 じ ごご 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  <b>【公的団体の窓口】</b>  おおさかふしやくかいふくしきようぎかい  <b>大阪府社会福祉協議会</b>  うんえいできせいかいいんかい  <b>運営適正化委員会</b>  ふくしきサービスくじょうかいけついいんかい  <b>「福祉サービス苦情解決委員会」</b></p>	<p>しょざいち  <b>所在地</b> 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  おおさかふしやくかいふくしかいかん2かい  <b>大阪府社会福祉会館2階</b>  でんわばんごう  <b>電話番号</b> 06-6191-3130ふあつくすばんごう 06-6191-5660  06-6191-3130ファックス番号 06-6191-5660  うけつけ  <b>受付時間</b> げつ きんようび しゆくじつ のぞく  月～金曜日（祝日を除く）  ごぜん 10 じ ごご 4 じ  午前10時～午後4時</p>



19 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	ねん年	がつ月	にち日
-----------------	-----	-----	-----

20 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	ねん年	がつ月	にち日
-----------------	-----	-----	-----

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