

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）」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	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 行松 英明
本社所在地 (連絡先)	大阪府箕面市白島三丁目5番50号 TEL 072-724-8166 FAX 072-724-8165
法人設立年月日	しょうわ46ねん3がつ25にち 昭和46年3月25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	はくしまそうほうもんかいごじぎょうしょ 白島荘訪問介護事業所「はくしまヘルパー」
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 精神障がい者 難病等対象者
大阪府指定 事業所番号	きょたくかいご 2711400545号 (平成25年4月1日指定)
事業所所在地	おおさかふみの おしはくしま ちょうめ ばん ごう 大阪府箕面市白島三丁目5番50号
連絡先 相談担当者名	TEL 072-724-5511 FAX 072-720-2054 サービス提供責任者 原田 恵 前田 美香 二宮 マキ
事業所の通常 事業実施地域	みのおし 箕面市
事業所が行なう 他の指定障がい 福祉サービス	じゅうどうほうもんかいご 2711400545号 (平成25年4月1日指定)

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	利用者の意思及び人格を尊重して、利用者の立場に立った適切な居宅介護等の提供を確保することを目的とする。
運営方針	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、援助を適切かつ効果的に行うものとする。 2 利用者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。 3 地域との結び付きを重視し、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との密接な連携に努める。 4 その他関係法令、通知等の内容を遵守し事業を実施する。

(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（祝日除く）
営業時間	9：15～18：00

(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	24時間

(5) 事業所の職員体制

か ん り し ゃ 管 理 者		は ら だ め ぐ み 原 田 恵	
職 種 し ょ く し ゅ	し ょ く む な い よ う 職 務 内 容		じ ん い ん す う 人 員 数
管 理 者 か ん り し ゃ	じ ゅ う ぎ ょ う し ゃ お よ び ぎ ょ う む か ん り い ち げ ん て き お こ な い ま す 1 従 業 者 及 び 業 務 の 管 理 を、一 元 的 に 行 い ま す。 じ ゅ う ぎ ょ う し ゃ ほ う れ い な ど き て い じ ゅ ん し ゅ ひ つ よ う し き め い れ い 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 お こ な い ま す 行 い ま す。		じ ょ う き ん 常 勤 ひ と り 1 人
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者 て い き よ う せ き に ん し ゃ	り ょ う し ゃ き ゃ 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 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 か ん き ょ う お う じ て し ょ う ふ く し さ ー び す て き せ つ お こ な わ れ 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 あ せ す め ん と じ っ し え ん じ ょ も く ひ ょ う た つ せ い て じ ゅ ん し ょ 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 じ か ん め い か く て じ ゅ ん し ょ さ く せ い 時 間 を 明 確 に し た 手 順 書 を 作 成 し ま す。 り ょ う し ゃ に ち じ ょ う せ い か つ ぜ ん ぼ ん じ ょ う き ょ う お よ び き ぼ う な ど ふ ま え て ぐ た い て き 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 さ ー び す な い よ う とう き さ い き ゃ た く か い ご け い か く さ く せ い 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。 り ょ う し ゃ お よ び ど う き ょ か ぞ く き ゃ た く か い ご け い か く な い よ う せ つ め い ど う い 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 え て こ う ふ 得 て 交 付 し ま す。 き ゃ た く か い ご け い か く じ っ し じ ょ う き ょ う は あ く お こ な い ひ つ よ う お う じ て き ゃ た く か い ご 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 け い か く へ ん こ う お こ な い ま す 計 画 の 変 更 を 行 い ま す。 し て い き ゃ た く か い ご じ ぎ ょ う し ょ た い す る し て い き ゃ た く か い ご り ょ う も う し こ み か か る 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 ち ょ う せ い お こ な い ま す 調 整 を 行 い ま す。 き ゃ た く か い ご じ ゅ う ぎ ょ う し ゃ い か「へ る ば ー」 と う た い す る ぎ じ ゅ つ し ど う とう 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 さ ー び す な い よ う か ん り お こ な い ま す サ ー ビ ス の 内 容 の 管 理 を 行 い ま す。 へ る ば ー ぐ た い て き え ん じ ょ も く ひ ょ う お よ び え ん じ ょ な い よ う し じ 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 り ょ う し ゃ じ ょ う き ょ う じ ょ う ほう で ん た つ も に、利 用 者 の 状 況 に つ い て の 情 報 を 伝 達 し ま す。		じ ょ う き ん 常 勤 さ ん に ん 3 人
ヘ ル パ ー	き ゃ た く か い ご け い か く も と づ き き ゃ た く か い ご さ ー び す て い き ょ う 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。 さ ー び す て い き ょ う ご さ ー び す て い き ょ う び な い よ う り ょ う し ゃ し ん し ん じ ょ う き ょ う 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 さ ー び す て い き ょ う せ き に ん し ゃ ほ う こ く お こ な い ま す 等 に つ い て、サ ー ビ ス 提 供 責 任 者 に 報 告 を 行 い ま す。		常 勤 さ ん に ん 3 人 ひ じ ょ う き ん 非 常 勤 に ん 25 人

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。
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。
	その他	その他必要な身体介護を行います。
家事援助	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。 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。
	その他	その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。
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。

りょうりょうきん めやす じひょう
利用料金の目安は、次表のとおりです。

提供時間 内容	30ふんみまん 30分未満		30ふんいじょう 30分以上 1じかんみまん 1時間未満		1じかんいじょう 1時間以上 1じかん30ふんみまん 1時間30分未満		1じかん30ふんいじょう 1時間30分以上 2じかんみまん 2時間未満			
	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額		
身体介護又は通院介助 (身体介護を伴う)	3632円	364円	5727円	573円	8320円	832円	9488円	949円		
	2じかんいじょう 2時間以上 2じかん30ふんみまん 2時間30分未満		2じかん30ふんいじょう 2時間30分以上 3じかんみまん 3時間未満		3じかんいじょう 3時間以上 (ただし、 3時間から 30分増すごとに+81単位)					
	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額				
	10685円	1069円	11867円	1187円	13049円	1305円				
提供時間 内容	30ふんみまん 30分未満		30ふんいじょう 30分以上 45ふんみまん 45分未満		45ふんいじょう 45分以上 1じかんみまん 1時間未満		1じかんいじょう 1時間以上 1じかん15ふんみまん 1時間15分未満			
	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額		
家事援助	1495円	150円	2165円	217円	2792円	280円	3390円	339円		
	1じかん15ふんいじょう 1時間15分以上 1じかん30ふんみまん 1時間30分未満		1じかん30ふんいじょう 1時間30分以上 (ただし、 1じかんふんいじょうま す 1時間30分以上増すごとに+35単位)							
	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額						
	3903円	391円	4402円	441円						
提供時間 内容	30ふんみまん 30分未満		30ふんいじょう 30分以上 1じかんみまん 1時間未満		1じかんいじょう 1時間以上 1じかん30ふんみまん 1時間30分未満		1じかん30ふんいじょう 1時間30分以上 30ふんごと 30分毎に 69単位 加算			
	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額		
通院等介助(身体介護を伴わない場合)	1495円	150円	2792円	280円	3903円	391円	4885円	489円		

しょうがいぜんかさん
処遇改善加算27.4%

とくていしょうがいぜんかさん
特定処遇改善加算5.5%

ちいきかさん
地域加算10.72%

※ 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(2

0～30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。

(か さん ころもく)
【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
ししやごにゆう
四捨五入)

ていきょうじかんたいめい 提供時間帯名	そう ちょう 早 朝	ひる ま 昼 間	や かん 夜 間	しん や 深 夜
じ かん たい 時 間 帯	ごぜん6じ 午前6時から ごぜん8じ 午前8時まで	ごぜん8じ 午前8時から ごご6じ 午後6時まで	ごご6じ 午後6時から ごご10じ 午後10時まで	ごご10じ 午後10時から ごぜん6じ 午前6時まで
か さん わりあい 加算割合	100ぶん 25 100分の25		100ぶん 25 100分の25	100ぶん 50 100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)

か さん ころもく 加算項目	りようりょう 利用料	りようしゃ 利用者 ふ た ん が く 負担額	さんていかいすうなど 算定回数等
きんきゅう じ たいおう か さん 緊急時対応加算	1,072円	107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
し ょ か い か さん 初 回 加 算	2,144円	214円	初回月、1回のみ
とくべつ ち い き か さん 特 別 地 域 加 算	しよていたんいすう 所定単位数の 15/100	さ き わり 左記の1割	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サ ービス提供を行った場合
ふくし かいごしよくいんしよくうかいぜんかさん 福祉・介護職員処遇改善加算Ⅰ	しよていたんいすう 所定単位数の 27.4/100	さ き わり 左記の1割	1回あたり
ふくし かいごとくていしよくうかいぜん 福祉・介護特定処遇改善 加算Ⅱ	しよていたんいすう 所定単位数の 5.5/100	さ き わり 左記の1割	1回あたり

- ※ 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。

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	
りようしやふたんじょうげんがくかんりかさん 利用者負担上限額管理加算	1554円	155円	1つき 1月あたり

4 その他の費用について

① 公共交通費	通常の実施地域以外へのサービスで、公共交通機関を利用した場合はその実費を、事業者の自動車を利用した場合は片道20キロメートル未満の場合は無料、片道20キロメートル以上の場合には1,000円を請求いたします。	
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。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12時間前までにご連絡の場合	1 提供あたりの利用料の10%を請求いたします。
	12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25%を請求いたします。
※但し、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		

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

利用者負担額 その他の費用の 支払い方法につ いて	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22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) 現金支払い (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 事業者指定口座への振り込み お支払いを確定しましたら、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。
------------------------------------	--

※ 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日以内にお支払いがない場合には、

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 原田 恵 イ 連絡先電話番号 072-724-5511 同 ファックス番号 072-720-2054 ウ 受付日および受付時間 月曜日～金曜日 9:15～18:00
--	--

※ 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、ご確認ください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（児）施設における虐待の防止について」（平成17年10月20日障発第1020001号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱いをするとともに、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	むらやま ひろし 村山 洋
-------------	------------------

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 身体拘束の廃止について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由および態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

① 緊急性	直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りです。
② 非代替性	身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りです。
③ 一時性	利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10 秘密の保持と個人情報保護について

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。 ○ 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	○ 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。 ○ 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。 ○ 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おこなうものとします。（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。）

1 1 緊急時の対応について

①対応方法	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連絡先	主治医	氏名： 医療機関名： 所在地： 電話番号：
	かぞくなど 家族等	氏名： 住所： 電話番号： 勤務先及び携帯番号：

1 2 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。

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 損害保険ジャパン日本興亜株式会社

保険名 福祉事業者賠償責任保険

1 3 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。

1 4 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。

15 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。

16 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または福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

17 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、実績時間数及び利用者負担額等を、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。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- 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。)

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)

本事業所では地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所に対するご意見などもいただいています。本事業所への苦情や意見は第三者委員に相談することもできます。

【第三者委員会】	氏名	橋口 久美子
	所属	学識経験者
	電話番号	072-751-6818
	氏名	南 恵子
	所属	白島地区民生委員、児童委員
	電話場号	072-721-4891
	氏名	西尾 英子
	所属	有識者
	電話番号	072-723-6507

(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。

利用者等への周知徹底	施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。
苦情の受付	- 利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する。 - 苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る。 - 苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。
苦情受付の報告	苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。
苦情解決に向けての話し合い	苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。
苦情解決の記録、報告	- 苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録する。 - 苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。 - また解決、改善までに時間がかかる場合には経過について報告する。
苦情解決の公表	サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じてみのおしやくしょほうこくおこなう箕面市役所への報告を行う。

くじょうもう た まどぐち
＜苦情申し立て窓口＞

じぎょうしょ まどぐち 【事業所の窓口】 はくしまそうほうもんかい ごじぎょうしょ 白島荘訪問介護事業所 「はくしまヘルパー」	しょ ざい ち み の お し はくしまさんちようめ ばん ごう 所 在 地 箕面市白島三丁目5番50号 でんわばんごう 電話番号 0 7 2 - 7 2 4 - 5 5 1 1 ばんごう ファックス番号 0 7 2 - 7 2 0 - 2 0 5 4 うけつけじかん げつ きんようび 受付時間 月～金曜日 9 : 15～18:00 くじょうかいけつせきにんしゃ そうちよう むらやま ひろし 苦情解決責任者 荘 長 村 山 洋 くじょううけつてんとうしゃ ふくしせつちよう かげやま あきら 苦情受付担当者 副施設 長 影 山 晃
しちょうそん まどぐち 【市町村の窓口】 み の お し けんこうふく し ぶ 箕面市健康福祉部 そうごうほけん しょうがいふく し か 総合保健センター 障 害 福祉課	しょ ざい ち み の お し かやの ちようめ 所 在 地 箕面市萱野5丁目8-1 でんわばんごう 電話番号 0 7 2 - 7 2 7 - 9 5 0 6 ふあつくずばんごう ファックス番号 0 7 2 - 7 2 7 - 3 5 3 9 うけつけじかん げつ きんようび 受付時間 月～金曜日 8 : 45～17 : 00
こうてきだんたい まどぐち 【公的団体の窓口】 おおさかふしやかいふくしきょうぎかい 大阪府社会福祉協議会 うんえいてきせいはいんかい 運営適正化委員会 ふくし さ ー び すくじょうかいけついいんかい 「福祉サービス苦情解決委員会」	しょ ざい ち おおさかしちゅうおうくたにまち 所 在 地 大阪市中央区谷町7-4-15 おおさかふしやかいふく し かい かん2かい 大阪府社会福祉会館2階 でんわばんごう 電話番号 0 6 - 6 1 9 1 - 3 1 3 0 ふあつくずばんごう ファックス番号 0 6 - 6 1 9 1 - 5 6 6 0 うけつけじかん げつ きんようび しゅくじつ のぞく 受付時間 月～金曜日（祝 日 を 除 く） 10 : 00～16 : 00

19 ていきょう だいさんしゃひょうか じっちじょうきょう う む あり 無
提 供 するサービスの第三者評価の実地 状 況 の有無 有 ・ 無

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）」に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府箕面市白島三丁目5番50号
	法人名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代表者名	理事長 行松 英明
	事業所名	白島荘訪問介護事業所「はくしまヘルパー」
	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

代理人	住所	
	氏名	印