

じゅう よう じ こう せつ めい しょ
重 要 事 項 説 明 書 (重度訪問介護用)

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 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	しゃかいふくしほうじんおおさかふしゃかいふくしじぎょうだん 社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	りじちょう ゆきまつ ひであき 理事長 行松 英明
所在地 (連絡先)	おおさかふみのおしはくしまさんちょうめ ばん ごう 大阪府箕面市白島三丁目5番50号 TEL 072-724-8166 FAX 072-724-8165
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	ほうもんかいごじぎょうしょ 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	しんたいしょう しゃ 身体障がい者
大阪府指定 事業所番号	じゅうどほうもん 重度訪問 2771400545号 (へいせい ねん4がつ1にちしてい 平成24年4月1日指定)
所在地	おおさかふみのおしはくしまさんちょうめ 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 07-724-5511 FAX 072-720-2054 さーび すていきょうせきにんしゃ はらだ めぐみ まえだ みか にのみや 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 の事業実施地域	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	きょたくかいご 居宅介護 271400545号 (へいせい ねん4がつ1にちしてい 平成25年4月1日指定)

(2) 事業の目的および運営方針

<p>事業の目的</p>	<p>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き、訪問介護サービスを必要とする人にサービスを提供します。</p>
<p>運営方針</p>	<p>私どもは、利用者の意思および人格を尊重し、常にご本人の立場に立って、ご本人自らの選択に基づき、できる限り自宅で自立した日常生活を営んでいただけるように、適切な身体介護・生活援助等のサービスを提供いたします。</p>

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

<p>営業日</p>	<p>月曜日～金曜日（祝日を除く）</p>
<p>営業時間</p>	<p>9：15～18：00</p>

(4) サービス提供可能な日と時間帯

<p>サービス提供日</p>	<p>年中無休</p>
<p>サービス提供時間</p>	<p>24時間</p>

(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	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 ひとり 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重度訪問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、必要に応じて重度訪問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重度訪問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 さんにん 3人</p>
ヘルパー	<p>1 重度訪問介護計画に基づき、重度訪問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 さんにん 3人</p> <p>非常勤 にん 25人</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
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。

1じかん未満 1時間未満		1じかんいじょう 1時間以上 1じかん30ぶん未満 1時間30分未満		1じかん30ぶんいじょう 1時間30分以上 2じかん未満 2時間未満		2じかんいじょう 2時間以上 2じかん30ぶん未満 2時間30分未満	
りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額
2492円	250円	3706円	371円	4946円	495円	6172円	618円
2じかん30ぶんいじょう 2時間30分以上 3じかん未満 3時間未満		3じかんいじょう 3時間以上 3じかん30ぶん未満 3時間30分未満		3じかん30ぶんいじょう 3時間30分以上 4じかん未満 4時間未満			
りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額		
7413円	742円	8626円	863円	9866円	987円		
4じかんいじょう8じかん未満 4時間以上8時間未満 (ただし、30分増すごとに +85単位)				じかんいじょう じかん未満 8時間以上12時間未満 (ただし、30分増すごとに +85単位)			
りようりょう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額		りようりょう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額	
11011円(4時間まで) 30分増すごとに +1145円		1102円に 30分増すごとに +115円		20177円(8時間まで) 30分増すごとに +1145円		2018円に 30分増すごとに +115円	
じかんいじょう じかん未満 12時間以上16時間未満 (ただし、30分増すごとに +80単位)				じかん じかん未満 16時間以上20時間未満 (ただし、30分増すごとに +86単位)			
りようりょう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額		りようりょう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額	
29275円(12時間まで) 30分増すごとに +1145円		2928円に 30分増すごとに +115円		37983円(16時間まで) 30分増すごとに +1158円		3799円に 30分増すごとに +116円	
じかんいじょう じかん未満 20時間以上24時間未満 (ただし、30分増すごとに +80単位)							
りようりょう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額					
47175円(20時間まで) 30分増すごとに +1078円		4718円に 30分増すごとに +108円					

しょうがいぜんかさん
 処遇改善加算20.0%

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10.74

※ じゅうどしょう しゃなどほうかつしえん たいしょう しんしん じょうたい じょうきたんか 100ぶん 15
 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、

しょう いていどくぶん6 がいとう 100ぶん かさん
 障がい程度区分6に該当されれば、100分8.5が加算されます。

※ 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、重度訪問介護

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、重度訪問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	1,072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
初回加算	2,144円	214円	初回月、1回のみ
特別地域加算	所定単位数の 15/100	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
福祉・介護職員処遇改善加算Ⅰ	所定単位数の 20.0/100	左記の1割	1回あたり
福祉・介護職員特定処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の 5.5/100	左記の1割	1回あたり
移動介護加算	1,072円	107円	外出時間が1時間未満の 場合
	1,340円	134円	外出時間が1時間以上 1時間30分未満の場合
	1,608円	168円	外出時間が1時間30分以上 2時間未満の場合
移動介護加算	1,876円	187円	外出時間が2時間以上 2時間30分未満の場合
	2,144円	214円	外出時間が2時間30分以上 3時間未満の場合
	2,680円	268円	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

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	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,608円	160円	1つき 1月あたり

4 その他の費用について

<p>① 交通費</p>	<p>通常の事業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。</p>	
<p>②キャンセル料</p>	<p>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。</p>	
	<p>24時間前までのご連絡の場合</p>	<p>キャンセル料は不要です</p>
	<p>12時間前までにご連絡の場合</p>	<p>1提供あたりの利用料の10%を請求いたします。</p>
<p>12時間前までにご連絡のない場合</p>	<p>1提供あたりの利用料の25%を請求いたします。</p>	
<p>※ただし、利用者の病変、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 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>利用者(お客様)の別途負担となります。</p>	
<p>④ 通院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請求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。</p> <p>(ア)現金支払い</p> <p>(イ)利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(ウ)事業者指定口座への振り込み</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。</p> <p>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
	ウ 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が、

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(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、理由及び態様等についての記録を行います。

1 1 緊急時の対応方法について

<p>①対応方法</p>	<p>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。</p>	
<p>②連絡先</p>	<p>主治医</p>	<p>氏名： 医療機関名： 所在地： 電話番号：</p>
<p>家族等</p>	<p>住所： 電話番号：</p>	<p>氏名： 住所： 電話番号： 勤務先及び携帯番号： 続柄：</p>

1 2 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。

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

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。

1 4 心身の状況の把握

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。

1 5 連絡調整に対する協力

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行う連絡調整にできる限り協力します。

16 他^たの指定障がい^{していしやう}福祉サービ^{ふくしきーび}事業者等^{すじぎやうしやなど}との連携^{れんけい}
 指定^{していしやう}重度訪問介護^{じゆうどほうもんかいご}の提供^{ていきやう}に当^{あた}り、市町村^{しちやうそん}、他^たの指定障がい^{していしやう}福祉サービ^{ふくしきーび}事業者及^{およ}び
 保健医療^{ほけんいりやう}サービス^{さーび}または福祉サービ^{ふくしきーび}の提供^{ていきやう}者^{しや}と密接^{みつせつ}な連携^{れんけい}に努^{つと}めます。

- 17 サービス提供^{さーびすていきやう}の記録^{きろく}
- ① 指定^{していしやう}重度訪問介護^{じゆうどほうもんかいご}の実施^{じっし}ご^{ごと}に、そのサービ^{さーび}スの提供^{ていきやう}日^び、内容^{ないよう}、実績^{じっせき}時間数^{じかんすう}及^{およ}び
 利用者^{りやうしや}負担額^{ふたんがく}等を、サービ^{さーび}ス提供^{ていきやう}の終^{しゆう}了^{りやう}時^じに利用者^{りやうしや}の確^{かく}認^{にん}を受^うけることとします。
 また利用者^{りやうしや}の確^{かく}認^{にん}を受^うけた後^{あと}は、その控^{ひかえ}えを利用^{りよう}者^{しや}に交^{こう}付^ふします。
 - ② 指定^{していしやう}重度訪問介護^{じゆうどほうもんかいご}の実施^{じっし}ご^{ごと}に、サービ^{さーび}ス提供^{ていきやう}実績^{じっせき}記録^{きろく}票^{ひよう}に記^{おこ}録^{ない}を行^りい、利用者^{りやうしや}の
 確^{かく}認^{にん}を受^うけます。
 - ③ これらの記録^{きろく}はサービ^{さーび}ス完結^{すかんけつ}の日^ひから5年間^{5ねんかん}保^ほ存^{ぞん}し、利用者^{りやうしや}は、事^じ業^{ぎやう}者^{しや}に對^{たい}して保^ほ存^{ぞん}
 されるサービ^{さーび}ス提供^{ていきやう}記録^{きろく}の閱^{えつ}覧^{らん}及^{およ}び複^{ふく}写^{しゃ}物^{ぶつ}の交^{こう}付^ふを請^{せい}求^{きゆう}することができま^す。
 (複^{ふく}写^{しゃ}等^{とう}にかか^るる費^ひ用^{よう}は実^{じつ}費^ひを負^お担^{たん}いた^だきま^す。)

18 指定^{していしやう}重度訪問介護^{じゆうどほうもんかいご}サービ^{さーび}ス内^{ない}容^{よう}の^み積^つも^りに^つい^て

契^{けい}約^{やく}に際^{さい}して、利用者^{りやうしや}のサービ^{さーび}ス内^{ない}容^{よう}に^お応^{おう}じ^たみ^つも^りの契^{けい}約^{やく}書^{しよ}別^{べつ}紙^し(契^{さい}約^{やく}書^{しよ}別^{べつ}紙^し)を^{さく}作^{せい}成^{せい}し^ます。

19 苦情^{くじやう}解^{かい}決^{けつ}の体^{たい}制^{せい}及^{およ}び手^て順^{じゆん}

(ア) 提供^{ていきやう}した指定^{していしやう}重度訪問介護^{じゆうどほうもんかいご}に^か係^かる^る利用者^{りやうしや}及^{およ}びその家^か族^{ぞく}か^らの相^{そう}談^{だん}及^{およ}び苦^く情^{じやう}を

受^うけ^け付^ける^るた^めの窓^{まど}口^{ぐち}を^せ設^せち^しま^す。(下^か表^{ひょう}に^きす【事^じ業^{ぎやう}者^{しや}の窓^{まど}口^{ぐち}】の^とお^り)

本^{ほん}事^じ業^{ぎやう}所^{じよ}では^ち地^ち域^{いき}に^お住^すま^いの^方を^{だい}第^{だい}三^{さん}者^{しや}委^{せい}員^{いん}に^{せん}任^{にん}し、地^ち域^{いき}住^{ぢゆう}民^{みん}の^たち^ばから

本^{ほん}事^じ業^{ぎやう}所^{じよ}に^{たい}す^るご^い見^{けん}な^ども^いた^だい^てい^ます。本^{ほん}事^じ業^{ぎやう}所^{じよ}へ^の苦^く情^{じやう}や^い見^{けん}は

第^{だい}三^{さん}者^{しや}委^{せい}員^{いん}に^{そう}相^{だん}談^{だん}す^るこ^とも^でき^ます。

【 ^{だい} 第 ^{だい} 三 ^{さん} 者 ^{しや} 委 ^{せい} 員 ^{いん} 会 ^{かい} 】	氏 ^し 名 ^{めい}	橋 ^{はし} 口 ^{ぐち} 久 ^く 美 ^み 子 ^こ
	所 ^{しょ} 属 ^{ぞく}	学 ^{がく} 識 ^し 経 ^{けい} 験 ^{けん} 者 ^{しや}
	電 ^{でん} 話 ^わ 番 ^{ばん} 号 ^{ごう}	072-751-6818
	氏 ^し 名 ^{めい}	南 ^{みなみ} 恵 ^{けい} 子 ^こ
	所 ^{しょ} 属 ^{ぞく}	白 ^{はく} 島 ^{しま} 地 ^ち 区 ^く 民 ^{みん} 生 ^{せい} 委 ^{せい} 員 ^{いん} 、児 ^じ 童 ^{どう} 委 ^{せい} 員 ^{いん}
	電 ^{でん} 話 ^わ 場 ^{ばう} 号 ^{ごう}	072-721-4891
氏 ^し 名 ^{めい}	西 ^{にし} 尾 ^お 英 ^{えい} 子 ^こ	
所 ^{しょ} 属 ^{ぞく}	有 ^{ゆう} 識 ^し 者 ^{しや}	
電 ^{でん} 話 ^わ 番 ^{ばん} 号 ^{ごう}	072-723-6507	

(イ) 体制及び手順は以下のとおりとします。

<p>利用者等への周知徹底</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<p>苦情の受付</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<p>苦情受付の報告</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<p>苦情解決に向けての話し合い</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<p>苦情解決の記録、報告</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<p>苦情解決の公表</p>	<ul style="list-style-type: none"> サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて箕面市役所への報告を行う。

くじょうも う た て まどぐち
 <苦情申し立て窓口>

<p>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」</p>	<p>しょざいち 所在地 みのおしはくしまさんちようめ ばんごう 箕面市白島三丁目5番50号 でんわばんごう 電話番号 072-724-5511 ばんごう ファックス番号 072-720-2054 うけつけじかん 受付時間 げつ きんようび 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 くじょううけつたんとしや 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</p>
<p>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</p>	<p>しょざいち 所在地 みのおしかやの ちようめ 箕面市萱野5丁目8-1 でんわばんごう 電話番号 072-727-9506 ふあつくすばんごう ファックス番号 072-727-3539 うけつけじかん 受付時間 げつ きんようび 月～金曜日 8:45～17:00</p>
<p>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 ふくしき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」</p>	<p>しょざいち 所在地 おおさかしちゆうおうくたにまち 大阪府中央区谷町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 06-6191-3130 ふあつくすばんごう ファックス番号 06-6191-5660 うけつけじかん 受付時間 げつ きんようび しゆくじつ のぞく 月～金曜日（祝日を除く） 10:00～16:00</p>

20 ていきょう だいさんしやひようか じっちじょうきよう う む あり・ 提供するサービスの第三者評価の実地状況の有無

2 1 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	つき 月	ひ 日
-----------------	---------	---------	--------

2 2 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	つき 月	ひ 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	おおさかふみのおしはくしまさんちょうめ5ばん50ごう 大阪府箕面市白島三丁目5番50号
	法人名	しゃかいふくしほうじんおおさかふしゃかいふくしじぎょうだん 社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代表者名	りじちょう ゆきまつ ひであき 理事長 行松 英明
	事業所名	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」
	説明者氏名	いん 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	いん 印

だいにん 代理人	住所	
	氏名	印