

していしょう ふくし
指定障がい福祉
きょたくかいご じゅうどほうもんかいご
居宅介護、重度訪問介護
じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

ほうもんかいご
つむぐ訪問介護ステーション

〒547-0027

おおさかふおおさかしひらのくせとぐち とうしつ
大阪府大阪市平野区背戸口2-13-4 202号室

TEL 080-4413-2510

FAX 06-7632-3195

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 サービスを提供する事業者について

事業者名称	かぶしがいしゃめいばえ 株式会社芽生
代表者氏名	だいひょうとりしまりやく まつなみ けいた 代表取締役 松浪 敬太
本社所在地 (連絡先)	おおさかふおおさかしひらのくせとぐち 大阪府大阪市平野区背戸口2-13-4 202号室 TEL 080-4413-2510 FAX 06-7632-3195
法人設立年月日	ねん がつ にち 2024年03月15日

2 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	つむぐ訪問介護ステーション
サービスの おもたいしょうしゃ 主たる対象者	しんたいしょう しゃ ちてきしょう しゃ しょう じ 18さいみまん 身体障がい者、知的障がい者、障がい児（18歳未満の しんたいしょう しゃおよび18さいみまん ちてきしょう しゃ せいしんしょう 身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者）、精神障が しゃ なんびょうとうたいしょうしゃ 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 2715805970号 (2025年10月1日指定) じゅうどほうもんかいご 2715805970号 (2025年10月1日指定)
事業所所在地	おおさかふおおさかしひらのくせとぐち 大阪府大阪市平野区背戸口2-13-4 シャトー大広 202号室
連絡先 相談担当者名	TEL 080-4413-2510 FAX 06-7632-3195 かんりしゃ なかがわはくと 管理者 中川白道

事業所の 通常の 事業実施地域	おおさかしぜんいき 大阪市全域
事業所が行なう ほかの指定障がい 福祉サービス	じゅうどほうもんかいご 2715805970号 (2025年10月1日指定) いどうしえんじぎょう 2765802760号 (2025年10月01日指定)

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	実施する障害福祉サービス事業の適正な運営を確保するため に必要な人員および運営管理に関する事項を定め、円滑な 運営管理を図るとともに、利用者等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（又は重度 訪問介護）（以下、「指定居宅等介護」という）の提供を確保 することを目的とする。
運営方針	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。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	へいじつ、しゆくじつ 平日、祝日
営業時間	ごぜん じ ごご じ 午前9時から午後6時までとする。

ていきょうかのう ひ じかんたい
 (4) サービス提供可能な日と時間帯

ていきょうび サービス提供日	ねんじゅうむきゅう 年中無休
ていきょうじかん サービス提供時間	じかんえいぎょう 24時間営業

ていきょう さーびす ないよう りょうきん りょうしゃふたんがく
 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

ていきょう さーびす ないよう
 (1) 提供するサービスの内容について

さーびすくぶん しゆるい サービス区分と種類		さーびす ないよう サービスの内容
きょたくかいごとうけいかく 居宅介護等計画の さくせい 作成		りょうしゃ いこう しんしん じょうきょうとう あせすめんと 利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを おこない えんじょ もくひょう おうじてぐたいき さーびすないよう 行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を さだめたてじゆんしよ さくせい てじゆんしよ もと きょたくかいご 定めた手順書を作成し、この手順書を元に居宅介護 とうけいかく さくせい 等計画を作成します。
身 体 介 護	しょくじかいじょ 食事介助	しょくじ かいじょ おこない 食事の介助を行います。
	にゅうよくかいじょ 入浴介助 せいしき 清拭	にゅうよく かいじょ せいしき からだ ふく せんぱつ おこない 入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	はいせつかいじょ 排せつ介助	はいせつ かいじょ こうかん おこない 排せつの介助、おむつ交換を行います。
	こういかいじょ 更衣介助	いふく ちゃくだつ かいじょ おこない 衣服の着脱の介助を行います。
家 事 援 助	かいもの 買物	りょうしゃ にちじょうせいかつ ひつよう ぶつびん かいもの おこないます 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 よちよきん ひきだし あずけいれ おこない 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	ちょうり 調理	りょうしゃ しょくじ ようい おこない 利用者の食事の用意を行います。
	そうじ 掃除	りょうしゃ きよしつ そうじ せいりせいとん おこない 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	せんたく 洗濯	りょうしゃ いるいとう せんたく おこない 利用者の衣類等の洗濯を行います。

<p>つういんとうかいじょ 通院等介助</p>	<p>つういんとうまた かんこうしょならび していそうだんしえんじぎょうしょ いどう 通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動 こうてきてつづきまた しょう ふくしきーびす りょう かかるそうだん (公的手続又は障がい福祉サービスの利用に係る相談 りょう ばあい かぎる おくないがい のために利用する場合に限る)のための屋内外における いどうとう かいじょまた つういんさきなど じゅしんとう てつづき いどう 移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動 とう 等の介助を行います。</p>
<p>じゅうどほうもんかいご 重度訪問介護 さーびす ていきょう サービスの提供</p>	<p>にゅうよく はいせつおよびしょくじとう かいご ちょうり せんたくおよび 入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び そうじとう かい がいしゅつじ いどうちゅう かいごならび 掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに せいかつとう かんするそうだんおよびじょげん そのた せいかつぜんぱん 生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわた えんじょ てきせつ こうかてき おこないます びょういん る援助を適切かつ効果的に行います。また、病院、 しんりょうじょ ろうじんほけんしせつなど かいごいりょういん いか 診療所、老人保健施設等、介護医療院(以下、 びょういんとう にゅういん にゅうしょちゅう いしそつう しえん 病院等という)に入院、入所中に意思疎通の支援 そのたひつよう しえん おこない その他必要な支援を行います。</p>

へるばー きんしこうい
(2) ヘルパーの禁止行為

へるばー さーびす ていきょう つぎ こうい おこない
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。

いりょうこうい
① 医療行為

りょうしゃまた かぞく きんせん よちよきんつうちょう しょうしょ しょうい あずかり
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

りょうしゃまた かぞく きんせん ぶつびん いんしょく じゅじゅ
③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

りょうしゃ どうきよかぞく たいするさーびす
④ 利用者の同居家族に対するサービス

りょうしゃ にちじょうせいかつ はんい こえたさーびす おおそうじ にわそうじ
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)

りょうしゃ きょたく いんしゅ きつえん いんしょく
⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

しんたいこうそくそのたりょうしゃ こうどう せいげん こうい
⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為

りょうしゃまた だいさんしゃとう せいめい しんたい ほご きんきゅうやむをえないばあい
(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

のぞく
除く)

たりょうしゃまた かぞくとう たいしておこなうしゅうきょうかつどう せいじかつどう えいりかつどう
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、

そのためいやくこうい
その他迷惑行為

ていきょう さーびす りょうきん りょうしゃふたながく
(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

ていきょう さーびす こうせいろうどうしょう こくじ たんか りょうりょう はっせい
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。

りょうしゃふたん げんざい さーびすりょう しょとく ちゃくもく ふたん しくみ 1わり ていりつふたん
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

しょとく おうじたふたんじょうげんげつがく せってい
と所得に応じた負担上限月額の設定）となっています。

ていりつふたん じっぴふたん ていしょとく かた はいりよ けいげんさく こうじ
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。

しょう ふくしき さーびす ていりつふたん しょとく おうじてふたんじょうげんげつがく せってい
※ 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、

ひとつき りょう さーびすりょう いじょう ふたん しょうじ
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。

ふたんじょうげんげつがくとう かんするしょうさい おすまい しちょうそんまどぐち
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
おといあわせ
お問合せください。

りょうりょうきん べっぴょう
利用料金は、別表のとおりです。

さーびす ていきょう じかんすう じっさい さーびす ていきょう ようしたじかん きょたく
※ 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、居宅

かいごとうけいかく いちづけたじかんすう けいかくじかんすう じっさい
介護等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

さーびす ていきょう ようしたじかん おおはば ことなるばあい きょたくかいごとうけいかく みなおし
サービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護等計画の見直しを

おこない
行ないます。

さーびす ていきょう おこなうてじゆんしょなど しちょうそん ふたりはけん みとめたばあい
※ 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、

りょうしゃ どうい へるばーふたり どうじはけん ばあい ひょう 2りぶん
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

りょうしゃふたながく 2ばい
り、利用者負担額も2倍になります。

りょうしゃ たいちょうとう りゆう きょたくかいごとうけいかく よてい さーびす じっし
※ 利用者の体調等の理由で居宅介護等計画に予定されていたサービスが実施で

ばあい りょうしゃ どうい えてさーびすないよう へんこう
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

ばあい じぎょうしゃ へんこうご さーびすないよう じかん りょうりょうきん せいきゅう
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。

※ つういんとう じょうしゃ・こうしゃ かいじょ おこなう ぜんご れんぞく そうとう
 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
 しょうじかん ふんていど いじょう ようし しょくじ きがえ かいじょ はいせつかいじょ
 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
 がいしゅつ さいして しんたいかいご おこなうばあい つういんとうかいじょ しんたいかいご
 など外出に際しての身体介助を行う場合には、「通院等介助(身体介護を
 ともなうばあい)」さんてい
 伴う場合)」を算定します。

※ つういんとうかいじょ しんたいかいご ともなうばあい) ぜんご きょたく がいしゅつ
 「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
 ちよくせつかんけい しんたいかいご れい にゆうよくかいじょ しょくじかいじょ ふん じかん
 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
 いじょう ようし とうがいしんたいかいご ちゅうしん ばあい つうさん 「しんたいかいご」
 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
 さんてい
 算定します。

※ かいごきゅうふひとう じぎょうしゃ だいにじゅりょう おこなわない りょうしゃ しょうかんばらい
 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
 きぼう ばあい かいごきゅうふひとう ぜんがく おしはらい ばあい
 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ただきます。この場合、
 さーび すていきょうしょうめいしょ こうふ 「りょうしゅうしょ」 そえておすまい
 「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
 しちょうそん かいごきゅうふひとう しきゅう りょうしゃふたんがく しんせい
 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。

かさんこうもく
【加算項目】

① さーび すていきょう じかんたい かひょう りょうきん かさん えんみまん
 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
 はすう ししゃごにゆう
 端数は四捨五入)

ていきょう 提供 じかんたいめい 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 じ 午前6時から ごぜん じ 午前8時まで	ごぜん じ 午前8時から ごご じ 午後6時まで	ごご じ 午後6時から ごご じ 午後10時まで	ごご じ 午後10時から ごぜん じ 午前6時まで
かさんわりあい 加算割合	ぶん 100分の25		ぶん 100分の25	ぶん 100分の50

② じぎょうしょ たいせいまた たいおう ないようとう べっぴょう りょうきん
 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、別表のとおり料金が
 かさん えんみまん はすう ししゃごにゆう
 加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

かさんこうもく 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	さんていかいすうとう 算定回数等
とくていじぎょうしょかさん 特定事業所加算(Ⅰ)	しよていたんいすう 所定単位数の 20/100	さき わり 左記の1割	
しよぐうかいぜんかさん 処遇改善加算(Ⅰ)	しよていたんいすう 所定単位数 × 274/1,000	さき わり 左記の1割	つき 1月につき
とくていしよぐうかいぜんかさん 特定処遇改善加算 (Ⅰ)	しよていたんいすう 所定単位数 × 70/1,000	さき わり 左記の1割	つき 1月につき
べーすあっぱとう ベースアップ等 しえんかさん 支援加算	しよていたんいすう 所定単位数 × 45/1,000	さき わり 左記の1割	つき 1月につき

※ しよていたんいすう きほんほうしゅうおよびかくかさん しよぐうかいぜんかさん とくていしよぐうかいぜんかさん
 所定単位数とは、基本報酬及び各加算（処遇改善加算、特定処遇改善加算、
 べーすあっぱとうしえんかさん のぞく さんてい たんいすう ごうけい さ
 ベースアップ等支援加算を除く）を算定した単位数の合計を指します。

4 その他の費用について

① 交通費	つうじょう じぎょう じっしちいき こえておこなうじぎょう ようするこうつうひ 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 こうきょうこうつうきかんとく りよう ばあい じっぴ せいきゆう （公共交通機関等を利用した場合）は、その実費を請求させて いただきます。	
② キャンセル料	りよう ばあい れんらく 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き じかん おう かき りよう せいきゆう 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。	
	じかんまえ れんらく 24時間前までのご連絡の場合	りよう ふよう キャンセル料は不要です
	じかんまえ れんらく ばあい 12時間前までにご連絡の場合	ていきょう りようりょう 1提供あたりの利用料の せいきゆう 50%を請求いたします。
	じかんまえ れんらく 12時間前までにご連絡のない ばあい 場合	ていきょう りようりょう 1提供あたりの利用料の せいきゆう 100%を請求いたします。
※ただし、りようしゃ びょうじょう きゆうへん きゆう にゆういんとう ばあい きゃんせるりょう 利用者（病状）の急変や急な入院等（キャンセル料）の場合は、キャンセル料は せいきゆう 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 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 中川 白道</p> <p>イ 連絡先電話番号 080-4413-2510</p> <p>ウ 同 ファックス番号 06-7632-3195</p> <p>ウ 受付日および受付時間 平日、祝日 9時～18時</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などにより、ご希望にそえない場合もありますことをあらかじめご了承ください。

6 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) 居宅介護等計画の作成

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「居宅介護等計画」を作成します。作成した「居宅介護等計画」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「居宅介護等計画」にもとづいて行ないます。実施に

かんするしじ めいれい じぎょうしゃ おこないます じっさい ていきょう
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、
りようしゃとう ほうもんじ じょうきょう いこう じゅうぶん はいりよ おこない
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) 居宅介護等計画の変更等

きょたくかいごとうけいかく へんこうとう
「居宅介護等計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、
ひつよう おうじてへんこう
必要に応じて変更することができます。

さーびすりよう へんこう ついか へるばー かどうじょうきょう りようしゃ
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
きぼう じかん さーびす ていきょう ばあい た
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
りようかのうにちじ りようしゃ ていじ たじぎょうしょ しょうかい ひつよう ちょうせい
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

さーびすていきょうじ たんとう へるばー けつてい じっさい さーびす
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
ていきょう ふくすう へるばー こうたい さーびす ていきょう たんとう
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
へるばー ほうもん へるばー こうたい ばあい りようしゃ せつめい
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
りようしゃおよび かぞくとう たいしてさーびすりようじょう ふりえき しょうじない
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
じゅうぶん はいりよ
う十分に配慮します。

りようしゃ とくてい へるばー しめい へるばー
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
おきづき てん ごようぼう おきゃくさまそうだんまどぐちとう ごえんりょなくそうだん
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

さーびすじっし ひつよう びひんとう しょう
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
へるばー じぎょうしょ れんらく ばあい でんわ しょう
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
ばあい
ただく場合があります。

7 虐待の防止について

じぎょうしゃ りようしゃとう じんけん ようご ぎゃくたい ぼうしとう しょうがいしゃ
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

ぎやくたい ぼうし しょうがいしゃ ようごしゃ たいするしえん かんするほうりつ へいせい23ねんほうりつ
 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

だい79ごう じゆんしゆ かき たいさく こうじ
 第79号)」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

ぎやくたいぼうし かんするせきにしや せんてい
 ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

ぎやくたいぼうし かんするせきにしや 虐待防止に関する責任者	かんりしや ながわ かくと 管理者 中川 白道
-----------------------------------	----------------------------

せいねんこうけんせいど りよう しえん
 ② 成年後見制度の利用を支援します。

くじょうかいけつたいせい せいび
 ③ 苦情解決体制を整備しています。

じゅうぎょうしゃ たいするぎやくたいぼうし けいはつ・ふきゅう けんしゅう じっし
 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。

ぎやくたいぼうし たいさく けんとう いいんかい ていきてき かいさいおよび けっか
 ⑤ 虐待防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について
 じゅうぎょうしゃ しゅうちてつてい おこなって
 て従業者への周知徹底を行っております。

8 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	じぎょうしゃ りようしゃ こじんじょうほう こじんじょうほう ほご 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。 じゅうぎょうしゃ さーびすていきょう うえ しりえたりようしゃおよび ○ 従業者は、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。 ひみつ ほじ ぎむ さーびすていきょうけいやく しゅうりよう ○ 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。 じぎょうしゃ じゅうぎょうしゃ ぎょうむじょうしりえたりようしゃまた かぞく ○ 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>こじんじょうほう ②個人情報の ほご 保護について</p>	<p>じぎょうしゃ りょうしゃ ぶんしょ どうい えないかぎり ○ 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、 さーびすたんとうしゃかいぎなど しょう など ほか しょう ふくし さーびすじ 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 ぎょうしゃとう りょうしゃ こじんじょうほう ていきょう りょうしゃ 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 かぞく こじんじょうほう どうがいりょうしゃ かぞく ぶんしょ 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 どうい えないかぎり さーびすたんとうしゃかいぎ しょう など た ふくし 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 さーびすじぎょうしゃとう りょうしゃ かぞく こじんじょうほう ていきょう 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>じぎょうしゃ りょうしゃおよび かぞく かんするこじんじょうほう ふくまれる ○ 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 きろくもの かみ ほか でんじてききろく ふくむ ぜんりょう 記録物（紙によるものその他、電磁的記録を含む。）については、善良 かんりしゃ ちゅうい かんり しょぶん さい だいさんしゃ ろうえい 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 ぼうし を防止するものとします。</p> <p>じぎょうしゃ かんり じょうほう りょうしゃ もとめ おうじて ○ 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 ないよう かいじ かいじ けつか じょうほう ていせい ついか 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 さくじょ もとめられたばあい ちたい ちょうさ おこない りょうもくてき たつせい 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 ひつよう はんいなし ていせいとう おこなう かいじ さいして 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 ふくしゃりょう ひつよう ばあい りょうしゃ ふたん 複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>
--	--

9 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
ばあい すみやか しゅじ いし れんらく おこなうなど ひつよう そち こうじる
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、
りょうしゃ あらかじめしてい れんらくさき れんらく
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
ひつよう ばあい かき たいおうかのうじかん れんらく
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、
ひつよう たいおう おこない
必要な対応を行います。

れんらくさき でんわばんごう たいおうかのうじかん じかん
連絡先：電話番号080-4413-2510（対応可能時間 24時間）

10 事故発生時の対応方法について

りょうしゃ たいするきょたくかいごとう ていきょう じこ はつせい ばあい とどうふけん
利用者に対する居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、都道府県、
しちょうそん りょうしゃ かぞくとう れんらく おこなう ひつよう そち こうじ
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。

りょうしゃ たいするきょたくかいごとう ていきょう ばいしょう じこ はつせい
また、利用者に対する居宅介護等の提供により賠償すべき事故が発生した

ばあい そんがいばいしょう すみやか おこない
場合は、損害賠償を速やかに行います。

ほんじぎょうしゃ かき そんがいばいしょうほけん 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。

ほけんがいしゃめい とくきょうかいじょうにちどうかさいほけん
保険会社名 東京海上日動火災保険

ほけんめい ちょうびじねすほけん
保険名 超ビジネス保険

ほしょう がいよう ものぞん じこ そんがい たいするばいしょう
保障の概要 物損などの事故による損害に対する賠償

11 身分証携行義務

みぶんしょうけいこうぎむ

へるばー つねにみぶんしょう けいこう しょかいほうもんじおよびりょうしゃ りょうしゃ かぞく
ヘルパーは、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

ていじ もとめられたとき みぶんしょう じ
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。

12 心身の状況の把握

しんしん じょうきょう はあく

していきょたくかいごとう ていきょう あたっぺ りょうしゃ しんしん じょうきょう おかれて
指定居宅介護等の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれて

かんきょう た ほけんいりょうさーびすまた ふくしさーびす りょうじょうきょうとう はあく
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

つとめる
努めるものとします。

13 連絡調整に対する協力

れんらくちょうせい たいするきょうりょく

じぎょうしゃ していきょたくかいごとう りょう しちょうそんまた そうだんしえんじぎょう おこなう
事業者は、指定居宅介護等の利用について市町村又は相談支援事業を行う

おこなうれんらくちょうせい かぎりきょうりょく
ものが行う連絡調整にできる限り協力します。

14 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

た していしょう ふくしさーびす じぎょうしゃとう れんけい

していきょたくかいごとう ていきょう あたり しちょうそん た していしょう ふくしさーびす じ
指定居宅介護等の提供に当り、市町村、他の指定障がい福祉サービス事

ぎょうしゃおよびほけんいりょうさーびす ふくしさーびす ていきょうしゃ みっせつ つとめ
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。

15 サービス提供の記録

さーびすていきょう きろく

していきょたくかいごとう じっし さーびす ていきょうび ないよう じっせきじかんすう
① 指定居宅介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数

およびりょうしゃふたんがくとく さーびすていきょう しゅうりょうじ りょうしゃ かくにん うける
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

りようしゃ かくにん う け た あと ひかえ りようしゃ こうふ
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 していきょたくかいごとう じっし さーび すていきょうじっせききろくひょう きろく おこない
指定居宅介護等の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、
りようしゃ かくにん う け
利用者の確認を受けます。

- ③ きろく さーび すかんけつ ひ 5ねんかんほぞん りようしゃ じぎょうしゃ
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
たいしてほぞん さーび すていきょうきろく えつらんおよびふくしゃぶつ こうふ
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。

ふくしゃどう ひょう 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。)

17 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 べっし 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(別紙)を作成します。

18 苦情解決の体制及び手順

- くじょうかいけつ たいせいおよびてじゆん
(ア) ていきょう していきょたくかいごとう かかるりようしゃおよび かぞく そうだんおよびくじょう
提供した指定居宅介護等に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情
う け つ ける まどぐち せっち べっぴょう しるす じぎょうしゃ まどぐち
を受け付けるための窓口を設置します。(別表に記す【事業者の窓口】の
とおり)

- そうだんおよびくじょう えんかつ てきせつ たいおう たいせいおよびてじゆん い か
(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 そうだん くじょう かんするじょうせつまどぐち そうだんたんとうしゃ もうけて
相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者
- たんとうしゃ ふざい ばあい じぎょうしょ だれ たいおう そうだん
担当者が不在の場合においても、事業所の誰もが対応できるように相談
- くじょうかんりたいおうしーと さくせい たんとうしゃ かくじつ ひきつぐ
苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いてい
る。

じょうせつまどぐち でんわ
常設窓口 (電話) 080-4413-2510
(FAX) 06-7632-3195

たんとうしゃ なかがわ はくと
担当者 中川 白道

- ② えんかつ じんそく くじょうしより おこなう しよりたいせい てじゆん
円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

くじょうまた そうだん ばあい りょうしゃ じょうきょう しょうさい はあく
◎苦情又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、
ひつよう おうじ じょうきょう ききとり ほうもん じっし じじょう かくにん
必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を
おこなう
行う。

そうだんたんとうしゃ はあく じょうきょう たんとうへる ばー けんとう おこない
◎相談担当者は、把握した状況を担当ヘルパーとともに検討を行い、
たいおう けつてい
対応を決定する。

たいおうないよう もとづき ひつよう おうじてかんけいしゃ れんらくちょうせい おこなう
◎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
りょうしゃ かならずたいおうほうほう ふくめたけっかほうこく おこなう
利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。
じかん ようするないよう むね よくじつ れんらく
(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

③ その他参考事項

とうじしゃ しよりしえ ないないよう てきせつ たいおうほうほう りょうしゃ
◎当事者において、処理し得ない内容についても、適切な対応方法を利用者
たちば けんとう たいしよ
の立場にたって検討し、対処する。