

居宅訪問介護

重要事項説明書

特別養護老人ホーム美原荘
美原荘訪問介護事業所

「居宅介護サービス」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「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」に基づく指定障害福祉サービス等の事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第171号平成18年9月29日）の規定に基づき、当事業所の概要や提供すべきサービスの内容、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。

※ 本事業所では、利用者に対して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く指定障害福祉サービス等の事業等の人員、設備及び運営に関する基準に基づく居宅介護を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域	2
4. 営業時間	3
5. 職員の体制	3
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金	5
7. サービスの利用に関する留意事項	8
8. 秘密の保持と個人情報保護について	9

9. 虐待防止について..... 9
10. 緊急時における対応..... 10
11. 事故発生時の対応..... 10
12. サービス実施の記録について..... 10
13. 苦情の受付について..... 11

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 電話番号：072-724-8166
法人設立 年月日	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	みはらそうほうもんかいご事業所 美原荘訪問介護事業所
サービスの 主たる 対象者	身体障がい者 知的障がい者 しょうがい児(18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者) 精神障がい者

さいかいししてい 堺市指定 事業所番号 事業所番号	していきたくかいご 指定居宅介護 平成30年10月1日指定 堺市2716600032号
じぎょうしよ 事業所 所在地	おおさかふさいしみはらくひらおお 大阪府堺市美原区平尾595-1
れん 連絡 先 相談 担当者名	でんわ 電話番号 : 072-363-1143 ファクス : 072-363-1154 そうだんだんとうしや 相談担当者 : 永谷 邦浩
じぎょうしよ 事業所の 通常の 事業実施地域	さいいしみはらく 堺市美原区
じぎょうしよ 事業所が 行う 他の指定 障がい 福祉サ ービス	じゅうどほうもんかいご 重度訪問介護2716600032号 （平成30年10月1日指定） いどうしえんじぎょう 移動支援事業2766640037号 （平成30年10月1日指定）

(2) 事業の目的および運営方針

じぎょう 事業の 目的	しゃかいふくしほうじん 社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団 が設置す る美原荘訪問介護事業所（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「居宅介護」という。）の適正な運営を確保するため に必要となる人員及び運営管理に関する事項を定め、 居宅介護等の円滑な運営管理を図るとともに、利用者 および障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び 人格を尊重し、利用者等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。
うんえいほうしん 運営方針	1 事業所は、利用者が居宅において日常生活または 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、

	にゆうよく はい およ しよくじなどの かいご ちようり 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 しょくじなどの家事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 おこな うものとする。 2 居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な ときに必要な居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。 3 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、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉 サービス事業者 その他保健医療サービス又は福祉 サービスを提供する者との密接な提携に努める。 4 前3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 日常生活及び社会生活を総合的に支援するため の法律に基づく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」（平成18年 厚生労働省令第171号）に定める内容のほか関係 法令等を遵守し、事業を実施するものとする。
--	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月～金
営 業 時 間	9時～17時45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	24時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	吉田 健一	(専任・兼務)
-----	-------	---------

職種	職務内容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者等に、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。	通常 1人
サービステイキ提供者	1 利用者が居室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。 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などを踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居室介護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に居室介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。	通常 4人 非常勤 0人
サービステイキ提供者	4 居室介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居室介護計画の変更を行います。 5 指定居室介護事業所に対する指定居室介護の利用の申し込みに係る調整を行います。 6 居室介護従業者（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。 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報告を伝達します。	通常 4人 非常勤 0人

へる パぱ ー	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。 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。	じ常 勤 1人 ひじょう 非 常 勤 23人
事務職員	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。	サービス 提供 責任者 が行

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などのアセスメントをおこなう、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。
食事介助	食事の介助をおこないます。
入浴介助・清拭介助	入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などをおこないます。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換をおこないます。
更衣介助	衣服の着脱の介助をおこないます。
身体介護	通院等または官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続または障害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または通院先等での受診等の手続、移動等の介助をおこないます。
通院等介助	

家事 援助 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。
	そうじ 掃除 洗濯	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 利用者の衣類等の洗濯を行います。

(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 利用者の居室での飲酒、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）

ばあい のぞ
 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

ていき 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。

リようしゃ負担は現在、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。

リよう料金の目安は、次表のとおりです。

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	利用料 利用者負担額
身たい 介こ	2,713円	272円	4,282円	429円	6,222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 3時間30分未満	3時間以上 3時間30分未満	3時間以上 3時間30分未満
	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	利用料 利用者負担額
	7,992円	800円	8,872円	888円	9,762円
提供時間 内容	30分未満		30分以上 45分未満	45分以上 1時間未満	1時間以上 1時間15分未満
	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	利用料 利用者負担額
生いかつ 介こ	1,123円	113円	1,621円	163円	2,088円
	1時間15分以上 1時間30分未満	1時間30分以上 15分ごとに加算	1時間30分以上 15分ごとに加算	1時間30分以上 15分ごとに加算	1時間30分以上 15分ごとに加算
	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	利用料 利用者負担額	利用料 利用者負担額
	2,915円	292円	3,296円	330円	330円

- ※ 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、サービス提供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、居室介護計画の見直しを行います。

- ※ 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室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ず。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、居室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)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などの支給

(利用者負担額を除く)を申請してください。

【加算項目】

- ① サービス提供時間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	そう 朝	ひる 間	や かん 間	しん 深 や 夜
じ かん 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 事業所となっている体制又は、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
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の20/100	左記の1割	
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の10/100	左記の1割	
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の10/100	左記の1割	

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

かくたんきゅういんとう 喀痰吸引等 支援体制加算	1,060円	106円	1人1日あたり
ふくし・かいごしよくいんとう 福祉・介護職員等 処遇改善加算（Ⅰ）	1月につき、所定単位数の41.7%を加算します。		

※ 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。

※ 喀痰吸引等支援体制加算は、痰吸引のサービスをうけた利用者に対し、特定事業所加算（Ⅰ）を算定していない事業所において、痰吸引等を実施した場合の支援体制を評価して加算されます。

※ 福祉・介護職員処遇改善加算は、一定基準を超えた場合に事業所に対して、月の総単位数に加算されます。（Ⅰ）は27.4%、（Ⅱ）は20%、（Ⅲ）は11.1%
※ 福祉・介護職員等特定処遇改善加算は、一定基準を超えた場合に事業所に対して、月の総単位数に加算されます。（Ⅰ）は7%、（Ⅱ）は5.5%

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。

ない 内 容	りようりよう 利 用 料	りようしや 負担額	
しんたいかいごまた つういんとう 身体介護又は通院等 かいじよ しんたいかいご 介 助 (身体介護を伴 う場合)に限る。 かい ようせい 1回の要請につき1回、 りようしや 1人に対し、 つき 1月に2回を限度とする	しんたいかいごまた 身体介護又は つういんとうかいじよ 通院等介助 (身体介護を伴う 場合)に限る。 かい ようせい 1回の要請につき かい りようしや 1人 1回、利用者1人に たい 対し、1月に2回を げんど 限度とする	159 えん 円	1 つき 月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	(運営規程の記載内容を記載)		
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	
	24時間前までにご連絡のない場合	利用者負担相当額を請求致します。	
※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 通院外出介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費相当を請求致します		

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

利用者負担額 その他の費用の 支払い方法 について	利用料 利用者負担額（介護保険を適用する場合）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。 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてお届け（郵送）します。 (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 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡しします。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、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

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を出来るだけ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、利用者等との訪問時の状況や意向に充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、サービスの利用の変更・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、他の利用可能な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

サービスの提供時に、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	三谷伸次郎
-------------	-------

- 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保護について

① 利用者及びその家族に關する秘密の保持について	○10事業者は、利用者の個人情報の取扱いについて「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報告の適切な取り扱いのためのガイドンス」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、従業員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、従業員者である期間及び従業員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、従業員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（紙によるものその他、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。）

10 身体拘束について

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

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。

ほけんがいのしやめい 保険会社名	そんほほけんじやばんかぶしきかいしや 損保保険ジャパン株式会社
ほけんめい 保険名	ふくしきようしやむけばいしやせきにんほけん 福祉事業者向け賠償責任保険

13 身分証明義務

居宅介護従業者は、常に身分証明を携帯し、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、いつでも身分証明を提示します。

14 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

およ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 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。

19 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。

(下記に記す【第三者委員】の通り)

- 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 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。

② 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
- ・ 苦情受付担当者には苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談案を作成する。

③ 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。

④ 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

⑤ 苦情解決の記録、報告

- ・ 苦情受付担当者に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。

- ・ 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等について報告する
- ⑥ 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、必要に応じて保険者

ほうこく おこな
への報告を行なう。

じぎょうしゃのまどぐち 【事業者の窓口】 みはらそうきたくかいごしえんじぎょうしよ 美原荘居宅介護支援事業所 とくべつようごろうじんほーむみはらそう 特別養護老人ホーム美原荘	じよ ち 所在地:大阪府堺市美原区平尾595-1 でんおぼんごう 電話番号072-362-3491FAX番号369-2066 うけつけじかんまいげつようび きんようび 受付時間:毎月曜日～金曜日 9:00～17:45 くじようかいけつせきはんしや そう ちよう みたに しんじろう 苦情解決責任者 庄 長 三谷 伸次郎 くじよううけつてたんとうしや 苦情受付担当者 さいたくさーびすかちよう 在宅サービス科長 永谷 邦浩
し まどぐち 【市の窓口】 さかいしみはらくやくしよ 堺市美原区役所 みはらほけんあくしそうごうせんたー 美原保健福祉総合センター ちいきあくしか 地域福祉課	しよざいち 所在地 堺市美原区黒山167-1 でんおぼんごう 電話番号072-363-9316 FAX 072-362-0767 うけつけじかん げつ きん 受付時間 月～金 9:00～17:15
さかいしやくしよけんこうあくしきよく 堺市役所健康福祉局 あくしすわいんぶしょうかいふくしか 福祉推進部障害福祉課	しよざいち 所在地 堺市堺区南瓦町3-1 でんおぼんごう 電話番号072-228-7818 FAX072-228-8918 うけつけじかん げつ きん 受付時間 月～金 9:00～17:30
こうてきだんたいのまどぐち 【公的団体の窓口】 おおさかふ しやかい あくしきよう 大阪府社会福祉協議会 運営 てきせいかいいんかい 適正化委員会 あくしさーびすくじようかいけつせいいんかい 「福祉サービス苦情解決委員会」	しよざいち 所在地 大阪府大阪市中央区谷町7-4-15 でんおぼんごう 電話番号 06-6191-313 FAX 06-6191-5660 うけつけじかん げつ きん 受付時間 月～金 10:00～16:00 (祝日を除く)
だいいさんしやいひん 【第三者委員】	きの 由弘 様 072 - 361 - 1732 なかにま けいこ 様 072 - 363 - 1424 やまぐち やすのぶ 様 072 - 361 - 0609 山口 安信 様 (ごじゅうおんじゆん 五十音順)

20 ていきよう さーびす だいさんしやひんが じつしじようきよう
提供するサービスの第三者評価の実施状況について

じつし 実施の有無	なし
じつし 実施した直近の年月日	
じつし 実施した評価機関の名称	
ひようかけつか 評価結果の開示状況	

2 1 サービス利用にあたり不適切な事例への対応について

つぎに掲げるように、著しく常識を逸脱していると考えられる場合において、事業者または訪問介護員からの申し入れにもかかわらず、改善の見込みがないと判断した場合は、契約を解除させていただくことがあります。

【利用者や利用者家族から訪問介護員、事業所に対する迷惑行為】

- ・ 事業所を通さず訪問介護員によるサービス提供や個人的な連絡（個人契約など）
- ・ 訪問介護員の自宅住所、電話番号などの訪問介護員の個人情報に関する聞き取り
- ・ 訪問介護員の写真や動画の撮影
- ・ 暴言、暴行、嫌がらせ、誹謗中傷、パワーハラスメントセクシヤルハラスメント
- ・ その他厚生労働省で発表された参考資料に記載の行為

21 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
-----------------	-------

22 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、「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く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（平成18年厚生労働省令第171号平成18年9月29日）の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

所在地	大阪府堺市美原区平尾595-1
事業所名	美原荘訪問介護事業所
説明者氏名	サービス提供責任者 氏名： 印
事業者	

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

