

ほうもんかいご
訪問介護ステーションあいわ

しょう しゃじゅうどほうもんかいご
障がい者重度訪問介護

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

しゃかいふくしほうじん あいわかい
社会福祉法人 愛和会

そうごうふくししせつ りよくち
総合福祉施設 ローズコミュニティ・緑地

じぎょうしょ つうじょう 事業所の通常 の じぎょうじっしちいき 事業実施地域	とよなかし すいたしぜんいき 豊中市、吹田市全域
じぎょうしょ おこなう 事業所が行なう た してい しょうがい 他の指定障害 ふくしきーびす 福祉サービス	きょたくかいご ごう (2003ねん がつ にちしてい) 居宅介護 2714000219号 (2003年4月1日指定)

(2) じぎょう もくてき うんえいほうしん
事業の目的および運営方針

じぎょう もくてき 事業の目的	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 かんすること 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を きだめ していきたくかいご えんかつ うんえいかんり ほかる りようしき 定め、指定居宅介護、の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、 しょうがいじおよびしょうがいじ ほごしき い かりようしきとう 障害児及び障害児の保護者(以下「利用者等」という。)の意思及び人格 を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の ていききょう かくほ もくてき 提供を確保することを目的としています。
うんえいほうしん 運営方針	しょうがいしや にちじょうせいかつおよびしやかいせいかつ そうごうてき しえん ほうりつ 「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」 (へいせい ねんほうりつだい ごう い か ほう および とよなかしてい) (平成17年法律第123号。以下「法」という。)及び「豊中市指定 しょうがいふくしきーびす じぎょう じんいん せつびおよびうんえい かんするきじゆんとう 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等を きだめるじょうれい (へいせい ねんじょうれいだい ごう きだめるないよう かんけいほうれい 定める条例)(平成24年条例第60号)に定める内容のほか関係法令 とう じゆんしゆ していきたくかいごとう じつし 等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとします。

(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
事業所窓口の営業日及び営業時間

えいぎょうび 営業日	げつよう どうようびおよびしゆくじつ ねんまつねんし がつ にちから がつ 月曜から土曜日及び祝日とする。ただし、年末年始(12月31日～1月 か のぞく 3日)を除く。
えいぎょうじかん 営業時間	ごぜん じ ぶん ごご じ 午前8時30分～午後5時までとする。

(4) さーびす ていききょうかのう ひ じかнтаい
サービス提供可能な日と時間帯

さーびす ていききょうび サービス提供日	げつようび にちようび ねんまつねんし がつ にちから がつ か 月曜日から日曜日とする。ただし、年末年始(12月31日～1月3日) のぞく を除く。
--------------------------------	--

サービス提供時間	午前7時～午後8時までとする。
----------	-----------------

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	長尾 敏
---------	------

職種	職務内容	人員数
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、障害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しこみにかかわる調整を行います。</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 7人 (うち1人 管理者 兼務)</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 7人 非常勤 13人</p>

じむ 事務 しょくいん 職員	かいごきゅうふひとう せいきゅうじ む およびつうしんれんらくじ むなど おこないます 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。	じょう きん 常勤 にん 0人 ひじょうきん 非常勤 ひとり 1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
じゅうどほうもんかいごけいかく さくせい 重度訪問介護計画の作成	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 おこない えんじょ 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 もくひょう おうじてぐたいき サービスないう さだめたてじゆんしよ 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 さくせい てじゆんしよ じゅうどほうもんかいごけいかく さくせい 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。
じゅうどほうもんかいごきサービス の提供	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 せんたくおよびそうじとう 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 がいしゆつじ いどうちゆう かいごならび せいかつとう かんする 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 そうだん およびじよげん そのほか せいかつせんぱん えんじょ てきせつ 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 こうかてき おこないます びょういん しんりょうじょ ろうじんほけんしせつなど 効果的に行います。また、病院、診療所、老人保健施設等、 かいごいりょういん い か びょういんとう にゅういん にゅうしよちゆう いし 介護医療院（以下、病院等という）に入院、入所中に意思 そつう しえん その たひつよう しえん おこないます 疎通の支援その他必要な支援を行います。

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 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

こうい
行為

(3) 提供^{ていきよう}するサービス^{さーびす}の料金^{りようきん}とその利用者^{りようしや}負担額^{ふたんがく}について

提供^{ていきよう}するサービス^{さーびす}について、厚生労働省^{こうせいろうどうしやう}の告示^{こくじ}の単価^{たんか}による利用料^{りようりよう}が発生^{はっせい}します。
利用者^{りようしや}の方^{ほう}には、所得区分^{しよとくくぶん}ごとの負担^{ふたん}上限額^{じやうげんがく}に応じて、原則^{おうじて}として利用料^{りようりよう}の1割^{げんそく}を
利用者負担額^{りようしやふたんがく}として負担^{ふたん}していただくこととなります。

* 世帯^{せたい}の所得^{しよとく}に応じて4区分^{おうじて4くぶん}の月額負担^{げつがくふたん}上限額^{じやうげんがく}が設定^{せってい}され、ひと月に利用^{りよう}した

サービス量^{さーびすりよう}にかかわらず、それ以上^{いじやう}の負担^{ふたん}は生じ^{しょう}じません。

じやうげんふたんげつがくとく かんするしやうさい おすまい しちやうそんまどぐち おといあわせ
上限負担月額等^{じやうげんふたんげつがくとく}に関する詳細^{かんするしやうさい}については、お住まい^{おすまい}の市町村窓口^{しちやうそんまどぐち}までお問合せ^{おといあわせ}ください。

りようりようきん めやす じひやう
利用料金^{りようりようきん}の目安^{めやす}は、次表^{じひやう}のとおりです。

1時間未満 <small>じかんみまん</small>		1時間以上 1時間30分未満 <small>じかん ぶんみまん</small>		1時間30分以上 2時間未満 <small>じかん ぶんいじょう</small>		2時間以上 2時間30分未満 <small>じかんいじょう</small>	
<small>りょうりょう</small> 利用料	<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額	<small>りょうりょう</small> 利用料	<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額	<small>りょうりょう</small> 利用料	<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額	<small>りょうりょう</small> 利用料	<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額
1993円	200円	2969円	297円	3955円	396円	4941円	495円
2時間30分以上 3時間未満 <small>じかん ぶんいじょう</small>		3時間以上 3時間30分未満 <small>じかん ぶんみまん</small>		3時間30分以上 4時間未満 <small>じかん ぶんいじょう</small>			
<small>りょうりょう</small> 利用料	<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額	<small>りょうりょう</small> 利用料	<small>りょうりょう</small> 利用料	<small>りょうりょう</small> 利用料	<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額		
5928円	593円	6903円	691円	7889円	789円		
4時間以上8時間未満 <small>じかんいじょう じかんみまん</small>				8時間以上12時間未満 <small>じかんいじょう じかんみまん</small>			
<small>りょうりょう</small> 利用料		<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額		<small>りょうりょう</small> 利用料		<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額	
8801円 (4時間まで) に 30分増すごとに + 911円		881円に 30分増すごとに + 92円		16133円 (8時間まで) に 30分増すごとに + 911円		1614円に 30分増すごとに + 92円	
12時間以上16時間未満 <small>じかんいじょう じかんみまん</small>				16時間以上20時間未満 <small>じかんいじょう じかんみまん</small>			
<small>りょうりょう</small> 利用料		<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額		<small>りょうりょう</small> 利用料		<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額	
23412円 (12時間まで) に30分増すごとに + 868円		2342円に 30分増すごとに + 87円		30380円 (16時間まで) に30分増すごとに + 921円		3038円に 30分増すごとに + 93円	
20時間以上24時間未満 <small>じかんいじょう じかんみまん</small>							
<small>りょうりょう</small> 利用料		<small>りょうしやふたんがく</small> 利用者負担額					
37734円 (20時間まで) に30分増すごとに + 857円		3774円に 30分増すごとに + 86円					

- ※ 病院等において意思疎通その他支援を行う場合についても上記単位となります。
- ※ 重度障害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、障害程度区分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、利用者の

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一旦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)

※ 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

重度訪問介護計画の変更を行い、ヘルパーが重度訪問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。

※ 初回加算は、新規に重度訪問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	
りょうしゃふたんじょうげんがくかんり 利用者負担上限額管理 加算	1608円	161円	1月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	つういんなど 通院等における外出サービスにおいて、交通機関等をヘルパーが 使用した場合、交通費をお支払いいただきます。
② キャンセル料	サービス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 時間に於いて、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 24時間前までのご連絡の場合
	キャンセル料は不要です

	じかんまえ ごれんらく ばあい 12時間前までにご連絡の場合	ていきょう りょうりょう 1提供あたりの利用料の ばいせんとう せいきゅう 50%を請求いたします。
	じかんまえ ごれんらく ばあい 12時間前までにご連絡のない場合	ていきょう りょうりょう 1提供あたりの利用料の ばいせんとう せいきゅう 100%を請求いたします。
※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。		
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請求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20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30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)窓口での現金支払い (イ)銀行引き落とし (ウ)事業者指定口座への振り込み 三菱UFJ銀行 梅田支店 普通預金 口座名義人 社会福祉法人 愛和会 理事長 高岡 秀幸 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。 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3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 <small>そうだんたんとうしゃしめい</small>	<small>しめい</small> 長尾 敏 畑岡 靖子 <small>ながお</small> 大井 明子 原 典子 <small>さとい</small> 笠原 順子 畑 辰美 <small>はたおか</small> 岡林 幸恵 <small>やすこ</small>
	イ 連絡先電話番号 <small>れんらくさきでんわばんごう</small>	<small>でんわばんごう</small> (電話番号) 06-6866-2943 <small>ふあつくすばんごう</small> (ファックス番号) 06-6866-2959
	ウ 受付日および受付時間 <small>うけつけひ</small>	<small>うけつけようび</small> (受付曜日と時間帯) 月～土曜日 <small>げつ</small> 月～土曜日 <small>ごぜん</small> 午前8時30分～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。

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す。

(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	管理 者	ながお	さとい
-------------	------	-----	-----

- 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。

- ⑤ 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置等を実施しています。

9 身体拘束等の禁止

事業所は、サービスの提供にあたっては、利用者もしくは他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わないものとします。

2 事業所は、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 身体拘束等の適正化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従業者への周知徹底
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (3) 従業者に対する、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

10 秘密の保持と個人情報保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<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（平成15年法律第57号）」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。</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>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<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で使用する等、他の障害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予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>

11 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 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 06-6866-2943

(対応可能時間 8:30~17:00)

12 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。

市町村	市町村名	豊中市
	担当部・課名	福祉部 障害福祉課
	電話番号	06-6858-2229

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 三井住友海上火災保険株式会社 大阪金融公務部第4課

保険名 社会福祉施設・事業者総合保障制度

補償の概要 人・物等への損害賠償保険

13 身分証携行義務

じゅうどほうもんかいごじゅうぎょうしゃ 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
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

かぞく ていじ もとめられたとき みぶんしょう ていじ
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。

14 心身の状況の把握

していじゅうどほうもんかいご ていきょう あたって りょうしゃ しんしん じょうきょう おかれて
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

かんきょう た ほけんいりょう また ふくしきサービス りょうじょうきょうとう はあく つとめる
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

じゅうどほうもんかいごじぎょうしゃ していじゅうどほうもんかいご りょう しちょうそんまた そうだんしえんじぎょう
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

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

16 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

していじゅうどほうもんかいご ていきょう あたり しちょうそん た していしょうがいふくしきサービス じぎょうしゃおよび
指定重度訪問介護の提供に当たり、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び

ほけんいりょうサービス または ふくしきサービス ていきょうしゃ みっせつ れんけい つとめます
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 していじゅうどほうもんかいご じっし さーびす ていきょうひ ないよう じっせきかんすう
指定重度訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数を、

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 りょうしゃ かくにん
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

うけたあと ひかえ ごじつりょうしゃ こうふ
を受けた後は、その控えを後日利用者に交付します。

② していじゅうどほうもんかいご 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 りょうしゃ
指定重度訪問介護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の

かくにん うけます
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。

18 指定重度訪問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) 提供した指定重度訪問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。

第三者委員氏名・連絡先

安藤 忠

078-581-7909

(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 利用者又はその家族、後見人からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、

サービスに関する苦情がある場合はその要望、苦情等に対し迅速に対応します。

② 苦情申立てがあった場合、苦情相談受付書に内容を記載し、対応、経過、結果を記録

として保管。苦情申立てをされた方に対しても同様に報告させていただきます。

③ 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事業所に対する

ご意見などもいただいております。

<p>じぎょうしゃ まどぐち 【事業者の窓口】</p>	<p>くじょううけつけたんとうしゃ かんりしゃ なお さとい 苦情受付担当者 管理者 長尾 敏 くじょうかいけつせきにしや さーびす ていきょうせきにしや 苦情解決責任者 サービス提供責任者 はたおか やすこ 畑岡 靖子</p> <p>しょざいじ とよなかしてらうち1ちょうめ10ばん1ごう 所在地 豊中市寺内1丁目10番1号 でんわばんごう 電話番号 06-6866-2943 ふあつくす ファックス 06-6866-2959 うけつけじかん げつ どようび 受付時間 月～土曜日 (12/31～1/3 は除く) ごぜんじ ぶんから ごごじ 午前8時30分～午後5時</p>
<p>しちようそん まどぐち 【市町村の窓口】</p>	<p>とよなかし くじょうまどぐち とよなかししょうがいふくしか 豊中市の苦情窓口 豊中市障害福祉課 しょざいじ とよなかしさくらづか 所在地 豊中市桜塚3-1-1 とよなかしやくしよだいにちようしゃかい 豊中市役所第二庁舎1階 でんわばんごう 06-6866-2232 電話番号 06-6866-2232 ふあつくす ファックス 06-6866-1122 うけつけじかん げつ きんようび しゅくじつ ねんまつねんし 受付時間 月～金曜日 (祝日、年末年始を のぞく 除く)</p>
<p>こうてきだんたい まどぐち 【公的団体の窓口】 とよなかし けんこう ふくし さーびす くじょう ちょうせい 豊中市 健康 福祉 サービス 苦情 調整 いいんかい 委員会</p>	<p>しょざいじ とよなかしなかさくらづか 所在地 豊中市中桜塚3-1-1 でんわばんごう 06-6858-2815 電話番号 06-6858-2815 ふあつくすばんごう ファックス番号 06-6854-4344 うけつけじかん げつ きんようび しゅくじつ ねんまつねんし 受付時間 月～金曜日 (祝日・年末年始を のぞく 除く) ごぜんじ ごごじ ぶん 午前9時～午後5時15分</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 さーびす くじょうかいけつしよいいんかい 「福祉サービス苦情解決小委員会」</p>	<p>しょざいじ おおさかしちゆうおうくなかでら 所在地 大阪市中央区中寺1-1-54 おおさかふしやかいふくししどうせんたーない 大阪社会福祉指導センター内 でんわばんごう 06-6191-3130 電話番号 06-6191-3130 ふあつくす ファックス 06-6191-5660 うけつけじかん げつ きんようび しゅくじつ ねんまつねんし 受付時間 月～金曜日 (祝日・年末年始を のぞく 除く) ごぜんじ ごごじ 午前10時～午後4時</p>

20 だいさんしゃひょうか じっしじょうきょう 第三者評価の実施状況

<small>じっし</small> 実施している	<small>じっし</small> 実施していない
<small>じっしび</small> <small>とし</small> <small>がつ</small> <small>にち</small> 【実施日： 年 月 日】 <small>けつか</small> <small>かいじじょうきょう</small> 【結果の開示状況： 】	<small>ひょうかきかんめい</small> 【評価機関名： 】

21 さーびす すすていきょうかいしかのうねんがっぴ サービス提供開始可能年月日

<small>さーびす すすていきょうかいしかのうねんがっぴ</small> サービス提供開始が可能な年月日	ねん がつ ひ 年 月 日
---	--------------------------------------

22 じゅうようじこうせつめい ねんがっぴ 重要事項説明の年月日

<small>じゅうようじこうせつめいしょ せつめいねんがっぴ</small> この重要事項説明書の説明年月日	ねん がつ ひ 年 月 日
--	--------------------------------------

じょうきないよう とうよなかしていしやうがいふくしきーびす じぎやう じんいん せつびおよびやうえい かんする
 上記内容について、「豊中市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

きじゆん さだめるじやうれい へいせい ねんじやうれいだい ごう だい じやう きてい もとづき りやうしや せつめい
 基準を定める条例（平成24年条例第60号）」第10条の規定に基づき、利用者に説明を

おこないました
 行いました。

事業者 じぎやうしや	しよざいち 所在地	とうよなかしてらうち ちやうめ ばん ごう 豊中市寺内1丁目1番10号
	ほうじんめい 法人名	しやかいふくしほうじん あいわかい 社会福祉法人 愛和会
	だいひやうしやめい 代表者名	たかおか ひでゆき 高岡 秀幸
	じぎやうしよめい 事業所名	ほうもんかいごすてーしよん 訪問介護ステーションあいわ
	せつめいしやしめい 説明者氏名	

じょうきないよう せつめい じぎやうしや たしか うけました
 上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者 りやうしや	じゆうしよ 住所	
	しめい 氏名	

だいにん 代理人	じゆうしよ 住所	
	しめい 氏名	