

じゅう よう じ こう せつ めい しょ 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「大阪市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等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成25年大阪市条例第13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 じゅうどほうもんかいご ていきょう じぎょうしゃ 重度訪問介護サービスを提供する事業者について

じぎょうしゃ 事業者 めいしょう 名称	いりょうほうじん な はなかい 医療法人 菜の花会
だいひょうしゃ 代表者 しめい 氏名	りじちょう やまでら しんいち 理事長 山寺 慎一
ほんしゃ 本社 しよざいち 所在地 れんらくさき (連絡先)	おおさかしいくのくかつやまきたにちょうめ ばん ごう 大阪市生野区勝山北二丁目11番22号 な はな 菜の花ヘルパーステーション TEL 06-6716-7087 FAX 06-6716-7088
せつりつ 設立 ねんがっぴ 年月日	ねん がつ にち 1992年12月1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

じぎょうしょ 事業所 めいしょう 名称	な はな 菜の花ヘルパーステーション
サービスの しゅ 主たる たいしょうしゃ 対象者	しんたいしょう しゃ さいみまん もの のぞ 身体障がい者（18歳未満の者を除く） ちてきしょう しゃ さいみまん もの のぞ 知的障がい者（18歳未満の者を除く） しょう じ さいみまん しんたいしょう しゃ 障がい児（18歳未満の身体障がい者 およ さいみまん ちてきしょう しゃ 及び18歳未満の知的障がい者） せいしんしょう しゃ さいみまん もの ふく 精神障がい者（18歳未満の者を含む） なんびょうとうたいしょうしゃ さいみまん もの ふく 難病等対象者（18歳未満の者を含む）
おおさかししてい 大阪市指定 じぎょうしょばんごう 事業所番号	じゅうどほうもんかいご 重度訪問介護 2712203633号 れいわ ねん がつ にちしてい （令和4年4月1日指定）
じぎょうしょ 事業所 しょざいち 所在地	おおさかしいくのく かつやまきたいちちようめ ばん ごう 大阪市生野区勝山北一丁目9番7号
れんらくさき 連絡先 そうだん 相談 たんとうしゃめい 担当者名	TEL 06 (6716) 7077 FAX 06 (6716) 7078 かんりしゃ すぎもと かよこ （管理者 杉本 佳代子）
つうじょう じぎょう 通常の事業 じっしちいき 実施地域	おおさかしいくのく てんのうじく 大阪市生野区、天王寺区
じぎょうしょ おこな 事業所が行 た してい う他の指定 しょう ふくし 障がい福祉 サービス	きょたくかいご ごう れいわ ねん がつ にちしてい 居宅介護 2712203633号 （令和4年4月1日指定）

じぎょう もくてき うんえいほうしん
 (2) 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	な はな い か じぎょうしょ 菜の花ヘルパーステーション（以下「事業所」とい う。）において実施する重度訪問介護事業の適正な うんえい かくほ じっし じゅうどほうもんかいごじぎょう てきせい 運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関 する事項を定め、円滑な運営管理を図るとともに、 じこう さだ えんかつ うんえいかんり はか 利用者、障がい児及び障がい児の保護者（以下 りようしゃ しょう じ およ しょう じ ほごしゃ い か 利用者等という）の意志及び人格を尊重し、常に りようしゃとう い し およ じんかく そんちょう つね 利用者等の立場に立った適切な指定重度訪問介護の りようしゃ たちば た てきせつ していじゅうどほうもんかいご 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	りようしゃとう じたく ゆう のうりよく おう 利用者等が自宅において、その有する能力に応じ じりつ にちじょうせいかつ しゃかいせいかつ いとな 自立した日常生活または社会生活を営むことがで けるようはいりよ しんたいかいご た せいかつぜんぱん 配慮し、身体介護その他の生活全般にわたる えんじょ おこな じっし ひつよう なとき ひつよう 援助を行い、実施にあたっては、必要な時に必要な していじゅうどほうもんかいご ていきょう でき つと 指定重度訪問介護の提供が出来るよう努めるもの とする。 りようしゃとう しょうざい しちようそん ほか していしょうがいふくし 利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サー ビス事業者その他の福祉サービス又は保健医療サー ビスをていきょう もの れんけい つと 提供する者との連携に努めるものとする。 しょうがいしゃ にちじょうせいかつ しゃかいせいかつ そうごうてき しえん 障害者の日常生活および社会生活を総合的に支援 するためのほうりつ おおさかししていしょうがいふくし 法律および「大阪市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等を定 めるじょうれい さだ ないよう かんけいほうれいとう じゅんしゅ 条例」に定める内容のほか関係法令等を遵守 して、していじゅうどほうもんかいご じっし 指定重度訪問介護を実施するものとする。

じぎょうしょまどぐち えいぎょうびおよ えいぎょうじかん
 (3) 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 きん しゅくじつ がつ にち がつ にち やす 月～金（祝日、12月29日～1月3日は休み）
えいぎょうじかん 営業時間	ごぜん じ ごご じ ぶん 午前9時～午後5時30分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～土（祝日、12月29日～1月3日は除く）
サービス提供時間	午前7時～午後10時

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	すぎもと かよこ 杉本 佳代子
---------	--------------------

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 1名</p> <p>サービス提供責任者を兼務</p>

サービス提供責任者

- 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、支援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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

常勤
3人
以上

(内1名
管理者
兼務)

非常勤
0人

ヘルパー	<p>1 重度訪問介護計画等に基づき、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>	6人以上
------	---	------

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 しゅるい 種類	サービスの 内容
重度訪問介護 計画の作成	<p>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、この手順書を元に重度訪問介護計画を作成します。</p>
重度訪問介護サービスの提供	<p>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。また、病院、診療所、老人保健施設等、介護医療院（以下、病院等という）に入院、入所中に意思疎通の支援その他必要な支援を行います。</p>

(2) ヘルパーの^{きんしこうい}禁止行為

ヘルパーはサービスの^{ていきょう}提供にあたって^{つぎ こうい おこな}次の行為は行いません。

①^{いりょうこうい}医療行為

②^{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}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^{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}利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④^{りょうしゃ どうきよかぞく たい}利用者の同居家族に対するサービス

⑤^{りょうしゃ にちじょうせいかつ はんい こ おおそうじ にわそうじ}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^{りょうしゃ きょたく いんしゅ きつえん いんしょく}利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦^{しんたいこうそく たりょうしゃ こうどう せいげん こうい}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}
（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
^{え ばあい のぞ}
を得ない場合を除く）

⑧^{たりょうしゃまた かぞくとう たい おこ しゅうきょうかつどう せいじかつどう えいりかつどう ためいわくこうい}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) ^{ていきょう}提供するサービスの^{りょうきん}料金とその利用者^{りょうしゃふたんがく}負担額について

^{ていきょう}提供するサービスについて、^{こうせいろうどうしょう こくじ たんか}厚生労働省の告示の単価による
^{りょうりょう はっせい りょうしゃ かた しょうとくくぶん ふたんじょうげんがく}
利用料が発生します。利用者の方には、^{おう げんそく りょうりょう わり りょうしゃふたんがく ふたん}
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。

* ^{しょう ふくし ていりつふたん しょうとく おう ふたんじょうげん}
障がい福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上
^{げつがく せってい つぎ りょう りょう}
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、
^{いじょう ふたん しょう}
それ以上の負担は生じません。

じょうげんふたんげつがくとう かん しょうさい
上 限 負 担 月 額 等 に 関 する 詳 細 に つ い て は、
す しちょうそんまどぐち といあわ
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。

じかんみまん 1時間未満		じかんいじょう 1時間以上 じかんぶんみまん 1時間30分未満		じかんぶんいじょう 1時間30分以上 じかんみまん 2時間未満		じかんいじょう 2時間以上 じかんぶんみまん 2時間30分未満	
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	りょうりょう 利用料	りょうしゃふたんがく 利用者負担額
2,038 えん 円	えん 204円	3,035 えん 円	えん 304円	4,044 えん 円	えん 405円	5,052 えん 円	えん 506円
じかんぶんいじょう 2時間30分以上 じかんみまん 3時間未満		じかんいじょう 3時間以上 じかんぶんみまん 3時間30分未満		じかんぶんいじょう 3時間30分以上 じかんみまん 4時間未満			
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	りょうりょう 利用料	りょうしゃふたんがく 利用者負担額		
6,060 えん 円	えん 606円	7,058 えん 円	えん 706円	8,066 えん 円	えん 807円		
じかんいじょう じかんみまん 4時間以上8時間未満				じかんいじょう じかんみまん 8時間以上12時間未満			
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		りょうりょう 利用料		りょうしゃふたんがく 利用者負担額	
えん 8,998円 (4時間まで)に ぶんま 30分増すごとに + えん 931円		えん 900円に ぶんま 30分増すごとに + えん 94円		えん 16,494円 (8時間まで)に ぶんま 30分増すごとに + えん 931円		えん 1,650円に ぶんま 30分増すごとに + えん 94円	
じかんいじょう じかんみまん 12時間以上16時間未満				じかんいじょう じかんみまん 16時間以上20時間未満			
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		りょうりょう 利用料		りょうしゃふたんがく 利用者負担額	
えん 23,936円 (12時間まで) に ぶんま 30分増すごとに + えん 887円		えん 2,394円に ぶんま 30分増すごとに + えん 89円		えん 31,060円 (16時間まで) に ぶんま 30分増すごとに + えん 942円		えん 3,106円に ぶんま 30分増すごとに + えん 95円	
20時間以上24時間未満							
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					
えん 38,579円 (20時間まで) に ぶんま 30分増すごとに + えん 876円		えん 3,858円に ぶんま 30分増すごとに + えん 88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、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
しょうかんばら きぼう ばあい かいごきゅうふひとう ぜんがく いったん しはら
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
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
りようしゃふたながく のぞ しんせい
(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。

えんみまん はすう ししやごにゆう
(円未満の端数は四捨五入)

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	にっ ちゅう 日 中	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事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下記のとおり

りょうきん かさん えんみまん はすう ししやごにゆう
料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

かさんこうもく 加算項目	りょうりょう 利用料	りょうしゃ 利用者 ふたながく 負担額	さんていかいすうとう 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	えん 1,096円	えん 109円	かい ようせい 1回の要請につき 1回、 りょうしゃ 1人に対し 1月に かい げんど 2回を限度とする
しょ かい かさん 初回加算	えん 2,192円	えん 219円	しょかいづき かい 初回月、1回のみ
いどうかいごかさん 移動介護加算	えん 1,096円	えん 110円	がいしゅつじかん じかんみまん 外出時間が 1時間未満 ばあい の場合
	えん 1,370円	えん 137円	がいしゅつじかん じかんいじょう 外出時間が 1時間以上 じかん ぶんみまん ばあい 1時間30分未満の場合

	1,644円 ^{えん}	165円 ^{えん}	が ^い い ^し ゆ ^つ じ ^か ん ^が 1時間30分 ^{じかん ぶん} 以上2時間未 ^い 満 ^{じかん みまん} の場合 ^{ばあい}
	1,918円 ^{えん}	192円 ^{えん}	が ^い い ^し ゆ ^つ じ ^か ん ^が 2時間以上 ^{じかん いじょう} 2時間30分未 ^{じかん ぶん みまん} 満 ^{ばあい} の場合
	2,192円 ^{えん}	220円 ^{えん}	が ^い い ^し ゆ ^つ じ ^か ん ^が 2時間30分 ^{じかん ぶん} 以上3時間未 ^い 満 ^{じかん みまん} の場合 ^{ばあい}
	2,740円 ^{えん}	274円 ^{えん}	が ^い い ^し ゆ ^つ じ ^か ん ^が 3時間以上 ^{じかん いじょう} の場合 ^{ばあい}
に ^い ゆ ^う い ^ん じ ^し え ^ん れ ^ん け ^い 入院時支援連携 ^{かさん} 加算	3,288円 ^{えん}	329円 ^{えん}	ひ ^つ よ ^う ち ^{ょう} せ ^い お ^こ な 必要な調整を行った ^{ばあい かい げん} 場合に1回を限度とする

※ 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。

※ 入院時支援連携加算は、病院又は診療所に入院する前から重度訪問介護を受けていた利用者が当該病院又は診療所に入院するにあたり、重度訪問介護事業所の職員が当該病院又は診療所を訪問し、当該利用者に係る必要な情報の提供及び当該病院又は診療所と当該重度訪問介護事業所が連携して入院時の支援を行うために必要な調整を行った場合に1回を限度として加算します。

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。

ない	よう	りようりよう	りようしゃ	
内	容	利用料	利用者	
			ふたながく	
			負担額	
りようしゃふたなじょうげんがく	利用者負担上限額	えん 1,644円	えん 164円	つき 1月あたり
かんりかさん	管理加算			

4 その他の費用について

①	こうつうひ 交通費	りようしゃ きょたく つうじょう じぎょう じっしちいきいがい 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の ばあい こうつうひ じっぴ せいきゅう 場合、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車 しよう ばあい こうつうひ つぎ がく を使用した場合の交通費は次の額とします。 じっしちいき こ かたみち いじょう えん 実施地域を越えて片道3キロメートル以上 200円	
②	キャンセル りよう 料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの れんらく じかん おう にかき 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。	
		じかんまえ れんらく 24時間前までのご連絡の ばあい 場合	キャンセル料は不要で す
		じかんまえ れんらく 12時間前までにご連絡の ばあい 場合	1 提供あたりの りようりよう せいきゅう 利用料の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 ばあい ない場合	1 提供あたりの りようりよう 利用料の100%を せいきゅう 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 せいきゅう は請求いたしません。			

<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、請求月の末日までに、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) 郵便振替</p> <p>(ウ) 利用者指定口座からの自動振替</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

<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 すぎもと かよこ 杉本 佳代子</p> <p>イ 連絡先電話番号 06-6716-7077</p> <p>同 ファックス番号 06-6716-7078</p> <p>ウ 受付日および受付時間 月～金 9時～17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。但し、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せんが、実際

ていきょう 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
の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に充分
はいりよ おこ
な配慮を行ないます。

(3) 重度訪問介護計画の変更等

じゅうどほうもんかいごけいかく りようしゃとう しんしん じょうきょう いこう
「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
へんか ひつよう おう へんこう
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
りようしゃ きぼう じかん ていきょう
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、ほかの利用可能日時を利用者に提示するほか、
たじぎょうしょ しょうかい ひつよう ちょうせい
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は、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	すぎもと かよこ 杉本 佳代子
-------------	--------------------

- 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 身体拘束等の禁止について

- ① サービスの提供に当たっては、利用者又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。）を行いません。

- ② やむを得ず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 身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

- (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

10 ひみつ ほ じ こじんじょうほう ほ ご
 秘密の保持と個人情報の保護について

<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」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。</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</p>

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
複写料など必要な場合は利用者の負担となります。)

11 職場におけるハラスメントの防止について

適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる
性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要か
つ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されるこ
とを防止するための方針(別紙)に則り必要な措置を講じます。

12 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、速やかに主治医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。

主治医：氏名、所属医療機関名等・所在地・

電話番号（勤務先及び携帯）

○

家族等連絡先：氏名及び続柄、住所、

電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

○

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 06-6716-7077

（対応可能時間 9:00～17:00）

13 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等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等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	おおさかし 大阪市
	担当部・課名	しょう しゃし さくぶ うんえい しどうか 障がい者施策部運営指導課
	電話番号	06-6208-7986

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 株式会社 損害保険ジャパン
 保険名 賠償責任保険

14 災害発生時のサービス提供について

地震や集中豪雨、台風、大雪等の自然災害が発生した場合、訪問時間の遅延やサービス提供が休止となることがあります。可能な限りご連絡を差し上げるよう努力いたしますが、被災状況や通信が麻痺した場合には、ご連絡ができない場合があります。ことをご理解ください。

15 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。

16 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 りようしゃ しんしん じょうきょう
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。

17 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 りよう しちょうそん
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
また そうだんしえんじぎょう おこな おこな れんらくちょうせい かぎり
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。

18 他の指定障がい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 しちょうそん た していしゅう ふくし
指定重度訪問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。

19 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 ていきょうび ないよう
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、
じっせきじかんすうおよ りようしゃふたんがくとう ていきょう しゅうりょうじ
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
りようしゃ かくにん う りようしゃ かくにん う
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
あと ひか りようしゃ こうふ
後は、その控えを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 ていきょうじっせききろくひょう
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
きろく おこな りようしゃ かくにん う
記録を行い、利用者の確認を受けます。

③ きろく ていきょう ひ ねんかんほぞん りようしゃ
これらの記録はサービス提供日から5年間保存し、利用者は、
じぎょうしゃ たい ほぞん ていきょうきろく えつらんおよ
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
ふくしゃぶつ こうふ せいきゆう
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。)

20 えいせいかんりとう 衛生管理等

じゅうぎょうしゃとう せいけつ ほじおよ けんこうじょうたい ひつよう
① 従業者等の清潔の保持及び健康状態について、必要な
かんり おこな
管理を行います。

していじゅうどほうもんかいごじぎょうしょ せつびおよ びひんとう えいせいてき
② 指定重度訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的
かんり つと
な管理に努めます。

じぎょうしょない かんせんしょう はっせい よぼうおよ えん ふせ つぎ
③ 事業所内で感染症の発生の予防及びまん延を防ぐため、次の
たいさく こう
対策を講じます。

かんせんしょう よぼうおよ えん ぼうし たいさく けんとう
(1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する

いいんかい ろく げつ いっかいじょうかいさい けっか
委員会をおおむね六か月に一回以上開催し、その結果について

じゅうぎょうしゃとう しゅうちてつてい はか
従業者等に周知徹底を図ります。

かんせんしょう よぼうおよ えん ぼうし ししん せいび
(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。

かんせんしょう よぼうおよ えん ぼうし けんしゅうおよ くんれん
(3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を
ていきてき じっし
定期的に実施します。

21 ぎょうむけいぞくけいかく さくてい 業務継続計画の策定

かんせんしょう ひじょうさいがい はっせいじ りようしゃ じぎょう けいぞくてき じっし
感染症や非常災害の発生時に、利用者に事業を継続的に実施す
つぎ そち こう
るために次の措置を講じます。

かんせんしょう かかわ ぎょうむけいぞくけいかくおよ さいがい かか ぎょうむけいぞくけいかく
① 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画
さくてい ぎょうむけいぞくけいかく したが ひつよう そち こう
を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

じゅうぎょうしゃ たい ぎょうむけいぞくけいかく しゅうち ていきてき けんしゅうおよ
② 従業者に対する業務継続計画の周知、定期的な研修及び
くんれん じっし
訓練を実施します。

ていきてき ぎょうむけいぞくけいかく みなお およ へんこう おこな
③ 定期的な業務継続計画の見直し及び変更を行います。

22 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。

23 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)

(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 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

○相談および苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者

を設けている。
○相談および苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。

○担当者が不在の時、誰もが対応可能で確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

② 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

○苦情や相談があった場合は、利用者状況把握のため必要に

応じ訪問を実施、聞き取り事情確認を行う。
○管理者はヘルパーに事実確認を行う。

○相談担当者は、状況事実をスタッフとともに分析検討を行い、時価の対応を決定する。

○対応内容に基づき、関係者への連絡調整を行うとともに、

利用者への対応方法や必要な時間を含めた結果報告を翌日までに連絡する。

<p>じぎょうしゃ まどぐち 【事業者の窓口】 な はな 菜の花 ヘルパーステーション すぎもと かよこ 杉本 佳代子</p>	<p>しよざいち 所在地 おおさかしいくのくかつやまきた 大阪市生野区勝山北 いちちようめ ばん ごう 一丁目9番7号 でんわばんごう 電話番号 06-6716-7077 ばんごう ファックス番号 06-6716-7078 うけつけじかん 受付時間 9時～17時</p>
<p>しちょうそん まどぐち 【市町村の窓口】 いくのく ほけん ふくし 生野区保健福祉センター ほけんふくしか 保健福祉課 ふくし 福祉サービスグループ</p>	<p>しよざいち 所在地 おおさかしいくのくかつやまみなみ 大阪市生野区勝山南 3-1-19 でんわばんごう 電話番号 06-6715-9857 ばんごう ファックス番号 06-6715-9967 うけつけじかん 受付時間 9時～17時</p>
<p>しちょうそん まどぐち 【市町村の窓口】 てんのうじく ほけん ふくし 天王寺区保健福祉センター ほけんふくしか 保健福祉課 ふくし 福祉サービスグループ</p>	<p>しよざいち 所在地 おおさかしてんのうじくしんぼうん 大阪市天王寺区真法院 20-33 でんわばんごう 電話番号 06-6774-9857 ばんごう ファックス番号 06-6772-4906 うけつけじかん 受付時間 9時～17時</p>
<p>こうてきだんたい まどぐち 【公的団体の窓口】 おおさかふしゃかいふくしきょうぎかい 大阪府社会福祉協議会 うんえいてきせいかいいんかい 運営適正化委員会 ふくし 「福祉サービス くじょうかいけついいんかい 苦情解決委員会」</p>	<p>しよざいち おおさかしちゅうおうくなかでら 所在地 大阪市中央区中寺1-1-54 おおさかしやかいふくししどう ない 大阪社会福祉指導センター内 でんわばんごう 電話番号 06-6191-3130 ばんごう ファックス番号 06-6191-5660 うけつけじかん げつ きんようび しゅくじつのぞ 受付時間 月～金曜日(祝日除く) じ じ 10時～16時</p>

26 重要事項説明の年月日

じゅうようじこうせつめいしよ この重要事項説明書の せつめいねんがっぴ 説明年月日	ねん 年	がつ 月	にち 日
--	----------------	----------------	----------------

じょうきないよう 上記内容について、おおさかししていしょうがいふくし「おおさかししてい大阪市指定障害福祉サービス事業者の指定
なら並びに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
きじゆん さだする基準を定める条例（平成25年大阪市条例第13号）だい じょう第10条の
きてい もと規定に基づき、利用者りようしゃに説明せつめいを行いましたおこな。

事業者 <small>じぎょうしゃ</small>	<small>しょざいち</small> 所在地	<small>おおさかしいくのくかつやまきたいちちようめ ばん ごう</small> 大阪市生野区勝山北一丁目9番7号
	<small>ほうじんめい</small> 法人名	<small>いりようほうじん</small> <small>なのはなかい</small> 医療法人 菜の花会
	<small>だいひょうしゃめい</small> 代表者名	<small>りぢちよう</small> <small>やまでら</small> <small>しんいち</small> 理事長 山寺 慎一
	<small>じぎょうしょめい</small> 事業所名	<small>な はな</small> 菜の花ヘルパーステーション
	<small>せつめいしゃ</small> 説明者 <small>しめい</small> 氏名	印

じょうきないよう 上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者 <small>りようしゃ</small>	<small>じゅうしょ</small> 住所	
	<small>しめい</small> 氏名	印

だいにん 代理人	<small>じゅうしょ</small> 住所	
	<small>しめい</small> 氏名	印

利用者は、^{りようしゃ}身体^{しんたい}の^{じょうきょうとう}状^{じょうきょうとう}況^{じょうきょうとう}等^{じょうきょうとう}により^{しよめい}署名^{しよめい}が^{しよめい}でき^{しよめい}ない^{しよめい}ため^{しよめい}、^{りようしゃほんにん}利用者^{りようしゃほんにん}本人^{りようしゃほんにん}
^{いし}の^{いし}意思^{いし}を^{いし}確認^{いし}の^{いし}うえ^{いし}、^{わたし}私^{わたし}が^{りようしゃ}利用者^{りようしゃ}に^{わたし}代^{わたし}わ^{わたし}って^{わたし}、^{しよめい}その^{しよめい}署名^{しよめい}を^{だいひつ}代^{だいひつ}筆^{だいひつ}しま^{だいひつ}
 した。

だいひつしゃ 代筆者	じゅうしょ 住所	
	しめい 氏名	印
	つづきから 続柄	