

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

じゅうどほうもんかいご
(重度訪問介護)

様

じぎょうしゃ かぶしきがいしゃぷらすでいー
事業者：株式会社プラスディー

じぎょうしゃ ほうもんかいごすてーしょん き
事業者：訪問介護ステーションさくらの樹

ながれまち

重要事項説明書（重度訪問介護）

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 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	株式会社プラスディー
代表者氏名	代表取締役 堂阪 宜雄
本社所在地 (連絡先)	大阪市平野区喜連二丁目5番63号シンコービル4A号 ☎(06)6776-2445 FAX (06)6776-2446
設立年月日	平成25年8月8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	訪問介護ステーションさくらの樹 ながれまち
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 精神障がい者 難病等対象者
大阪府指定 事業所番号	重度訪問 2715803942号（令和3年1月1日指定）
事業所所在地	大阪市平野区流町3丁目20番1号 流町ビル2階
連絡先 相談担当者名	TEL：06-6709-2980 FAX：06-6709-2981 丸川 竜平
事業所の通常の 事業実施地域	大阪市全域
事業所が行なう 他の指定障がい 福祉サービス	居宅介護 2715803942号（令和3年1月1日指定）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	指定障害福祉サービスの重度訪問介護の、円滑な運営を図るとともに、利用者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の提供を確保することを目的とします。
運営方針	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、生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行い、必要時に必要な提供ができるように努めます。事業の実施に当たっては、市区町村、他の指定福祉サービス業者、医療、福祉サービスとの連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。 但し、国民の祝日、8/13~8/15、12/30~1/3 までを除く。
営業時間	午前 8 時 45 分から午後 17 時 45 分までとする

(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

事業所の管理者	丸川 竜平
---------	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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。 	常勤 1人 (サービス提供責任者と兼務)
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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 1人以上 (うち1人は管理者と兼務)
ヘルパー	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	常勤換算 2.5人以上
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。	常勤 1人 非常勤 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
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虐待、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。

利用料金の目安は、次表のとおりです。

1 時間未満 (186 単位)		1 時間以上 1 時間 30 分未満 (277 単位)		1 時間 30 分以上 2 時間未満 (369 単位)		2 時間以上 2 時間 30 分未満 (461 単位)	
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
2038 円	203 円	3035 円	303 円	4044 円	404 円	5052 円	505 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満 (553 単位)		3 時間以上 3 時間 30 分未満 (644 単位)		3 時間 30 分以上 4 時間未満 (736 単位)			
利用料	利用者負担額	利用料	利用料	利用料	利用者負担額		
6060 円	606 円	7058 円	705 円	8066 円	806 円		
4 時間以上 8 時間未満 (821 単位) + (85 単位)				8 時間以上 12 時間未満 (1505 単位) + (85 単位)			
利用料		利用者負担額		利用料		利用者負担額	
8998 円 (4 時間まで) に 30 分増すごとに +931 円		899 円に 30 分増すごとに +93 円		16494 円 (8 時間ま で) に 30 分増すごとに +931 円		1649 円に 30 分増すごとに +93 円	
12 時間以上 16 時間未満 (2184 単位) + (81 単位)				16 時間以上 20 時間未満 (2834 単位) + (86 単位)			
利用料		利用者負担額		利用料		利用者負担額	
23936 円 (12 時間ま で) に 30 分増すごとに +887 円		2393 円に 30 分増すごとに +88 円		31060 円 (16 時間ま で) に 30 分増すごとに +942 円		3106 円に 30 分増すごとに +94 円	
20 時間以上 24 時間未満 (3520 単位) + (80 単位)							
利用料		利用者負担額					
38579 円 (20 時間ま で) に 30 分増すごとに +876 円		3857 円に 30 分増すごとに +87 円					

上記金額は地域単価で計算されています。

※1 単位数=10.96 円

※ 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 7.5 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 (100 単位)	1096 円	109 円	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
移動介護緊急加算	2630 円	263 円	1 日につき 240 単位加算
初 回 加 算 (200 単位)	2192 円	219 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
移動介護加算	(100 単位) 1096 円	109 円	外出時間が 1 時間未満の場合
	(125 単位) 1370 円	137 円	外出時間が 1 時間以上 1 時間 30 分未満の場合
	(150 単位) 1644 円	164 円	外出時間が 1 時間 30 分以上 2 時間未満の場合
	(175 単位) 1918 円	191 円	外出時間が 2 時間以上 2 時間 30 分未満の場合
	(200 単位) 2192 円	219 円	外出時間が 2 時間 30 分以上 3 時間未満の場合
	(250 単位) 2740 円	274 円	外出時間が 3 時間以上の場合

上記金額は地域単価で計算されています。

※ 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。

※福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）＋所定単位数×32.8%の1割負担金を頂きます（令和6年6月以降）

加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。福祉・介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

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	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算 (150 単位)	1644 円	164 円	1 月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	事業所から片道5キロメートル未満	500 円
	事業所から片道5キロメートル以上	1,000 円
利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、送迎に要する費用の実費を請求いたします。		
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
	12 時間前までにご連絡の場合	1 提供あたりの利用料の50%を請求いたします。
	12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供あたりの利用料の全額を請求いたします。
※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	<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 (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</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 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	丸川 竜平
	イ	連絡先電話番号	06-6709-2980
		同 ファックス番号	06-6709-2981
	ウ	受付日および受付時間	8 : 45～17 : 45

※ 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、身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待・身体拘束の防止等のために、「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事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待・身体拘束の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行い、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講ずるものとします。
- ②事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- ③当該事業所従業者又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)による虐待・身体拘束等を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- ④虐待・身体拘束等防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ⑤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。
- ⑥その他、必要に応じて措置を講じます。

虐待・身体拘束防止に関する担当・責任者	管理者 丸川 竜平
---------------------	-----------

9 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>

10 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 06-6709-2980 （対応可能時間 8：45～17：45）

11 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	大阪市
	担 当 部 ・ 課 名	福祉局（障がい者施策部）障がい支援課
	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 東京海上日動火災保険株式会社

保険名 超ビジネス保険

保障の概要 対人賠償 対物賠償 受託物の事故 純粹経済損害賠償 初期対応費用
見舞金・見舞品 人格権侵害 訴訟対応費用

12 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。

13 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。

14 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。

15 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定重度訪問介護の提供に当り、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。

16 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ①訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ②事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③事業所における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委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ④事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ⑤従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

17 サービス提供の記録

- ① 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 業務継続計画の策定等について

- ①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- ②従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ③定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

20 ハラスメントの防止対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
 上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

21 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苦情又は相談があった場合は、苦情受付シートに詳細を記入し担当者が不在の場合、誰もが利用者の苦情の内容及び要望を把握、状況の聞き取りや必要に応じ訪問実施して確認を行う。また、担当訪問介護員に事実関係の確認を行う
 - ②当事者にとって適切な対応を心がけ速やかに関係事業所に連絡を行い、発生検証、今後の対応、結果の報告を必ず書面にて行う。
 - ③今後同じ事が起こらない為把握した状況をスタッフとともに検討会議を行い、必ずその結果も書面保管し、利用者様にも必ず対応方法を含めた結果報告を行います。
また時間を要する内容もその皆を翌日までには連絡する事とします。

【事業者の窓口】 （事業者の担当部署・窓口の名称）	株式会社プラスディー 訪問介護ステーションさくら樹 ながれまち 所在地 大阪市平野区流町3丁目20番1号 流町ビル2階
-------------------------------------	--

	電話番号：06-6709-2980 ファックス番号：06-6709-2981 受付時間 8：45～17：45
市町村の窓口 大阪市平野区保健福祉センター 保健福祉課 地域福祉係	所在地 大阪市平野区背戸口 3-8-19 (3階) 電話番号：06-4302-9857 ファックス番号：06-4302-9943 受付時間 9：00～17：00 (土・日・祝日・年末年始12月29日～1月3日を除く)
【公的団体の窓口】 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	所在地 大阪府中央区中寺 1-1-54 大阪府社会福祉法人指導センター 1階 電話番号 06-6191-3130 ファックス番号 06-6191-5660 受付時間 月～金曜日(祝日を除く) 10：00～16：00

22 第三者評価の実施状況

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施していません。

23 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
-----------------	---	---	---

24 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、「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、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市平野区流町 3 丁目 20 番 1 号 流町ビル 2 階
	法人名	株式会社プラスディー
	代表者名	代表取締役 堂阪 宜雄
	事業所名	訪問介護ステーション さくらの樹 ながれまち
	説明者氏名	丸川 竜平

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	

代理人	住所	
	氏名	