

《居宅介護・重度訪問介護》 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)」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 居宅介護・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	合同会社twoACE
代表者氏名	濱田 翔
本社所在地	大阪市北区梅田一丁目2番2号 大阪駅前第2ビル 12-12
法人設立年月日	令和 5 年 12 月 5 日

2 ご利用者様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	twoACE ケア
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 障がい児(18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者)
大阪市指定事業所番号	居宅介護 2712701065号(令和6年3月1日指定) 重度訪問介護 2712701065号(令和6年3月1日指定)
事業所所在地	大阪市大正区三軒家西三丁目5番20号 大正メゾン103号室
連絡先	TEL:06-7777-0872 FAX:06-7777-0872
事業所の通常の事業実施地域	大阪市大正区、港区、西区、浪速区、西成区

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	合同会社twoACE(以下「事業者」という。)が設置するtwoACEケア(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「指定居宅介護」という。)及び重度訪問介護(以下「指定重度訪問介護」という。)の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項を定め、指定居宅介護及び指定重度訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、ご利用者様、障害児及び障害児の保護者(以下「ご利用者様等」という。)の意思及び人格を尊重して、常に当該ご利用者様等の立場に立った指定居宅介護及び指定重度訪問介護等の提供を確保することを目的とする。
運営方針	<ol style="list-style-type: none"> 1 事業所は、ご利用者様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、当該ご利用者様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。 2 指定居宅介護及び指定重度訪問介護等の実施に当たっては、ご利用者様等の必要な時に必要な指定居宅介護及び指定重度訪問介護等の提供ができるよう努めるものとする。 3 指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、ご利用者様等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者(以下「障害福祉サービス事業者等」という。)との密接な連携に努めるものとする。 4 前三項のほか、障害者自立支援法(平成 17 年法律第 123 号。以下「法」という。)及び「障害者自立支援法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、指定居宅介護及び指定重度訪問介護等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	月曜日～金曜日 ただし、12/30～1/3を除く
営業時間	午前9時～午後6時

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供	365日、24時間 * 居宅介護計画書及び重度訪問介護計画書の予定に基づきサービス提供を行う。
--------	--

(5)事業所の職員体制

管理者	濱田 翔
-----	------

	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兼務)
サービス提供責任者	1 ご利用者様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、ご利用者様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 ご利用者様又は障がい児の保護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居宅介護計画及び重度訪問介護計画を作成します。 3 ご利用者様及びその同居の家族に居宅介護計画及び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 居宅介護計画及び重度訪問介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画の変更を行います。 5 指定居宅介護事業所及び指定重度訪問介護事業所に対する指定居宅介護及び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 居宅介護従業者及び重度訪問介護従業者(以下「介護職員」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 介護職員に対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、ご利用者様の状況についての情報を伝達します。	常勤 3人 (1名は管理者兼務)
介護職員	1 居宅介護計画及び重度訪問介護計画に基づき、居宅介護及び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、ご利用者様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。	非常勤 1人以上

3 提供するサービスの内容と料金およびご利用者様負担額について

(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	
居宅介護計画及び 重度訪問介護計画の作成	ご利用者様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、この手順書を元に居宅介護計画及び重度訪問介護計画を作成します。	
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。

家事援助	買物	ご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	ご利用者の食事の用意を行います。
	掃除	ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	ご利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動(公的手続又は障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又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
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。 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。

(2) 介護職員の禁止行為

介護職員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 ご利用者様又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③ ご利用者様又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④ ご利用者様の同居家族に対するサービス

⑤ ご利用者様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 ご利用者様の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦ 身体拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為

(ご利用者様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 その他ご利用者様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

(2) 提供するサービスの料金とそのご利用者様負担額について

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。

ご利用者様負担は現在、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。

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問合せください。

利用料金の目安は、次表のとおりです。

【居宅介護】

		利用料(円)	ご利用者様 1割負担額(円)
身体介護・ 通院等介助 (身体介護を伴う場合)	30 未満	2,805	280
	30～60 分未満	4,427	442
	60～90 分未満	6,433	643
	90～120 分未満	7,332	733
	120～150 分未満	8,263	826
	150 分～180 分未満	9,173	917
	180 分～以降 30 分毎	909	90

家事援助・ 通院等介助 (身体介護を伴わない 場合)	30 未満	1,161	116
	30～45 分未満	1,676	167
	45～60 分未満	2,159	215
	60～75 分未満	2,619	261
	75～90 分未満	3,014	301
	90 分～以降 15 分毎	383	38

【重度訪問介護】

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		2 時間以上 2 時間 30 分未満	
利用料	ご利用者様 負担額	利用料	ご利用者様 負担額	利用料	ご利用者様 負担額	利用料	ご利用者様 負担額
2,038 円	203 円	3,035 円	303 円	4,044 円	404 円	5,052 円	505 円
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 30 分以上 4 時間未満			
利用料	ご利用者様 負担額	利用料	ご利用者様 負担額	利用料	ご利用者様 負担額		
6,060 円	606 円	7,058 円	705 円	8,066 円	806 円		
4 時間以上 8 時間未満				8 時間以上 12 時間未満			
利用料		ご利用者様負担額		利用料		ご利用者様負担額	
8,998 円(4 時間まで) 30 分増すごとに+931 円		899 円に 30 分増すごとに+93 円		16,494 円(8 時間まで) 30 分増すごとに+931 円		1,649 円に 30 分増すごとに+93 円	
12 時間以上 16 時間未満				16 時間以上 20 時間未満			
利用料		ご利用者様負担額		利用料		ご利用者様負担額	
23,936 円(12 時間まで) 30 分増すごとに+887 円		2,393 円に 30 分増すごとに+88 円		31,060 円(16 時間まで 30 分増すごとに+942 円)		3,106 円に 30 分増すごとに+94 円	
20 時間以上 24 時間未満							
利用料		ご利用者様負担額					
39,579 円(20 時間まで) 30 分増すごとに+876 円		3,957 円に 30 分増すごとに+87 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、居宅介護計画及び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、居宅介護計画及び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、ご利用者様の同意のもと介護職員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、ご利用者様負担額も2倍になります。
- ※ ご利用者様の体調等の理由で居宅介護計画及び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、ご利用者様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。
- ※ 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)」の前において、居宅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。
- ※ 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。
- ※ 障がい支援区分6のお客様に対して、病院・診療所・介護老人保健施設・介護医療院及び助産所への入院・入所中にコミュニケーション支援を提供する場合は、上記表(基本報酬)と同様とする。
90 日以降の利用は、所定の単位数の20%を減算します。

※ 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。

※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(ご利用様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(ご利用者様負担額を除く)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	ご利用者様 負担額	算定回数等
福祉・介護職員 処遇改善加算(Ⅱ)	【居宅介護】 所定単位数の 402/1000 【重度訪問介護】 所定単位数 328/1000	左記の1割	基本サービス費に各種加減算を加えた総 単位数(所定単位数)
緊 急 時 対 応 加 算	1,096 円	109 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、ご利用者様1人に対 し、1月に2回を限度とする。
初 回 加 算	2,192 円	219 円	初回月、1回のみ
【重度訪問介護】 移動介護加算	1,096 円	109 円	外出時間が1時間未満の場合
	1,370 円	137 円	外出時間が1時間以上 1時間30分未満の場合
	1,644 円	164 円	外出時間が1時間30分以上 2時間未満の場合
	1,918 円	191 円	外出時間が2時間以上 2時間30分未満の場合
	2,192 円	219 円	外出時間が2時間30分以上 3時間未満の場合
	2,740 円	274 円	外出時間が3時間以上の場合

※ 緊急時対応加算は、ご利用者様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及び重度訪問介護計画の変更を行い、介護職員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ご利用者様に対して、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介護職員がサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

- ③ ご利用者様の依頼により、ご利用者様の負担上限月額を超えて事業者がご利用者様負担額を徴収しないよう、ご利用者様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	ご利用者様負担額	
ご利用者様負担上限額管理加算	1,644 円	164 円	1 月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	ご利用者様の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費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	
	24時間前までにご連絡のない場合	1 律 1,000 円 + (消費税) を請求いたします	
※ただし、ご利用者様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ご利用者様の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 ④通院等介助等における介護職員の公共交通機関等の交通費	ご利用者様の別途負担となります。		

5 ご利用者様負担額及びその他の費用の支払い方法について

ご利用者様負担額その他の費用の支払い方法について	<p>ご利用者様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 27 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)ご利用者様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 担当介護職員の変更を希望される場合の相談窓口について

ご利用者様のご事情により、担当介護職員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>ア 相談担当者氏名 濱田 翔</p> <p>イ 連絡先電話番号 06-7777-0872</p> <p>同 ファックス番号 06-7777-0872</p> <p>ウ 受付日および受付時間 平日の 9 時～18 時</p>
--	--

※ 担当介護職員の変更に関しては、ご利用者様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・ご利用者様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) 居宅介護計画及び重度訪問介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、ご利用者様及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」については、案の段階でご利用者様又は家族に内容を説明し、ご利用者様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」及び「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、ご利用者様等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(3) 居宅介護計画及び重度訪問介護計画の変更等

「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」は、ご利用者様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、介護職員の稼働状況によりご利用者様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ご利用者様に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) 担当介護職員の決定等

サービス提供時に担当の介護職員を決定します。ただし実際のサービス提供にあたっては複数の介護職員が交替してサービスを提供します。担当の介護職員や訪問する介護職員が交代する場合は、あらかじめご利用者様に説明するとともに、ご利用者様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。ご利用者様から特定の介護職員を指名することはできませんが、介護職員についてお気づきの点やご要望がありましたら、ご利用者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、介護職員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、ご利用者様等の人権の擁護・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	管理者: 濱田 翔
-------------	-----------

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 秘密の保持と個人情報の保護について

①ご利用者様及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者は、ご利用者様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「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ご利用者様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ご利用者様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>
---------------------------	---

②個人情報の保護について

- 事業者は、ご利用者様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、ご利用者様の個人情報を提供しません。またご利用者様の家族の個人情報についても、当該ご利用者様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ご利用者様の家族の個人情報を提供しません。
- 事業者は、ご利用者様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、ご利用者様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ご利用者様の負担となります。)

10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、ご利用者様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、ご利用者様が予め指定する連絡先にも連絡します。

連絡先:電話番号 06-7777-0872 (対応可能時間 9:00~18:00)

11 事故発生時の対応方法について

ご利用者様に対する居宅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、ご利用者様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、ご利用者様に対する居宅介護及び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 三井住友海上火災保険株式会社

保険名 福祉事業者総合賠償責任保険

12 身分証携行義務

居宅介護従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者様またはご利用者様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

指定居宅介護の提供に当たっては、ご利用者様の心身の状況、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

居宅介護事業者及び重度訪問介護事業者は、指定居宅介護及び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

指定居宅介護及び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 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護及び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、実績時間数及びご利用者様負担額等を、サービス提供の終了時にご利用者様の確認を受けることとします。またご利用者様の確認を受けた後は、その控えをご利用者様に交付します。
- ② 指定居宅介護及び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、ご利用者様の確認を受けます。
- ③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、ご利用者様は、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。)

17 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、ご利用者様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。

18 苦情解決の体制及び手順

(ア)提供した指定居宅介護及び指定重度訪問介護に係るご利用者様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相談又は苦情に関する担当者が、適切なる対応を行うものとする。但し、担当者不在の場合に関しては電話等により応対した者から速やかに担当者に対して連絡を取り、直ちにご利用者様に対して適切なる対応をとる。

この際、状況の詳細を把握するよう必要に応じて、聞き取りの為の訪問を実施する。

②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、ご利用者様へは必ず対応方法を含めた結果報告を行うものとする。

③これらの連絡に伴い、関係諸機関との調整等が必要な場合に関しては直ちにこれを行い、事態の收拾を行うように努める。なお、苦情処理の記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

19 第三者評価の実施状況

実施している 実施していない

<p>【事業者の窓口】 twoACE ケア</p>	<p>所在地 大阪市大正区三軒家西三丁目5番20号 大正メゾン103号室 電話番号 06-7777-0872 ファックス番号 06-7777-0872 受付時間 平日:9時~18時</p>
<p>【市町村の窓口】 (ご利用者様の居宅がある市町村の障がい福祉サービス担当部署の名称)</p>	<p><input type="checkbox"/> 大正区: 電話番号 06-4394-9857 ファックス番号 06-6553-1986 <input type="checkbox"/> 港区: 電話番号 06-6576-9857 ファックス番号 06-6572-9514 <input type="checkbox"/> 西区: 電話番号 06-6532-9857 ファックス番号 06-6538-7319 <input type="checkbox"/> 浪速区: 電話番号 06-6647-9897 ファックス番号 06-6644-1937 <input type="checkbox"/> 西成区: 電話番号 06-6659-9857 ファックス番号 06-6659-9468 受付時間:月~金 9:00~17:30</p>
<p>【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」</p>	<p>所在地 大阪府中央区中寺 1-1-54 大阪社会福祉指導センター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) 午前10時~午後4時</p>
<p>【大阪市福祉局】 障がい者施策部運営指導課 指定・指導グループ</p>	<p>所在地 大阪府中央区船場中央 3-1-7-331 受付時間 月~金 9:00~17:00 電話番号 06-6241-6527</p>

20 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
-----------------	-------

21 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)」の規定に基づき、ご利用者様に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市大正区三軒家西三丁目5番20号 大正メゾン103号室
	事業所名	twoACE ケア
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

ご利用者様	住所	
	氏名	

上記署名代行者	
続柄	

代理人	住所	
	氏名	