

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

しょう きょたくかいご
(障 がい 居宅介護)

じぎょうしょ
事業所：ケアセンターらむね

じぎょうしょばんごう
事業所番号：2713307045

重 要 事 項 説 明 書 (居宅介護)

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「大阪市指定障害福祉サービス事業者の指定並びに
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 r y u
代表者氏名	代表取締役 大塚隆司
本社所在地 (連絡先)	おおさかしにしろくたまでひがし1ちょうめ10ばん20ごう 大阪市西成区玉出 東 1 丁目 1 0 番 2 0 号 TEL：06-6624-9522 FAX：06-6624-9612
法人設立年月日	れいわ4ねん8がつ18にち 令和4年8月18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	ケアセンターらむね
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 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） 精神障がい者（18歳未満の者を含む） 難病等対象者（18歳未満の者を含む）
事業所番号	居宅介護：2713307045（れいわ7ねん4がつ1にちしてい ）
事業所所在地	おおさかしにしろくたまでひがし1ちょうめ10ばん20ごう 大阪市西成区玉出 東 1 丁目 1 0 番 2 0 号
連絡先 相談担当者名	TEL：06-6624-9522 FAX：06-6624-9612 相談担当者：管理者 大塚隆司

事業所の通常 の事業実施 地域	おおさかしにしなりく なにわく てんのうじく あべのく すみよし く ひがしすみよし すみのえく 大阪市西成区、浪速区、天王寺区、阿倍野区、住吉区、東住吉区、住之江区、 大正区
-----------------------	--

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社 r y u (以下「事業者」という。)が設置するケアセンター らむね (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。)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、指定居宅介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、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の提供を確保することを目的とする。
運営方針	- 事業所は、利用者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、当該利用者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。 - 指定居宅介護の実施にあたっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護の提供ができるよう努めるものとする。 - 指定居宅介護の実施にあたっては、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、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。 - 前三項のほか、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「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条例」 (平成25年大阪府条例第13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	月曜日から金曜日までとする。 12月30日から1月3日までは除く。
営 業 時 間	午前9時から午後6時までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日までとする。
サービス提供時間	午前6時から午後10時までとする。

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	おおつかりゅうじ 大塚隆司
-------	------------------

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	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を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に居宅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に対する指定居宅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（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 非常勤 1人
ヘルパー	1 居宅介護計画等に基づき、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。	常勤 2人以上 非常勤 10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

サービス区分と種類		サービスの内容
居宅介護計画等の作成		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、この手順書を元に居宅介護計画等を作成します。
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。

	こういかいじょ 更衣介助	いふく ちゃくだつ かいじょ おこないます 衣服の着脱の介助を行います。
家事 援助	かいもの 買物	りようしゃ にちじょうせいかつ ひつよう ぶつびん かいもの おこないます 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 よちよきん ひきだし あずけいれ おこないません 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	ちょうり 調理	りようしゃ しょくじ ようい おこないます 利用者の食事の用意を行います。
	そうじ 掃除	りようしゃ きょしつ そうじ せいりせいとん おこないます 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	せんたく 洗濯	りようしゃ いるいとう せんたく おこないます 利用者の衣類等の洗濯を行います。
つういんとうかいじょ 通院等介助		つういんとうまた かんこうしょならび していそだんし えんじぎょうしょ いどう こうてき 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 てつづきまた しょう ふくし さーびす りよう かかわるそだん 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 りよう ばあい かぎる おくないがい いどうとう かいじょ 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 つういんさきなど じゅしんとう てつづき いどうとう かいじょ おこないます 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。

(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

ていきょう さーびす について、こうせいろうどうしょう こくじ たんか りようりょう はっせい
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。

りようしゃふたん げんざい さーびすりょう しょとく ちやくもく ふたん し く み 1わり ていりつふたん しょとく
利用者負担は現在、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
お う じ た ふ た ん じ ょ う げ ん げ つ が く せ っ て い
に 応 じ た 負 担 上 限 月 額 の 設 定） となっています。

ていりつふたん じっぴふたん ていしょとく かた はいりょ けいげんさく こうじられて
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。

こめじるし しょう ふくし さーびす ていりつふたん しょとく お う じ て ふ た ん じ ょ う げ ん げ つ が く せ っ て い
※ 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、

ひとつき りよう さーびすりょう いじょう ふたん しょうじません
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。

ふたんじょうげんげつがくとう かんするしょうさい お す ま い しちょうそんまどぐち おといあわせ
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。

利用料金は、次表のとおりです。

提供時間 内容	30 分未満 (256 単位)		30 分以上 1 時間未満 (404 単位)		1 時間以上 1 時間 30 分未満 (587 単位)		1 時間 30 分以上 2 時間未満 (669 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
身体介護	2805 円	280 円	4427 円	442 円	6433 円	643 円	7332 円	733 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満 (754 単位)		2 時間 30 分以上 3 時間未満 (837 単位)		3 時間以上 (921 単位) 30 分毎に加算		※3 時間以上の場合に おいては、30 分を増す ごとに 83 単位を加算 (1 単位=10.96 円)	
	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		
	8263 円	826 円	9173 円	917 円	10094 円	1009 円		
提供時間 内容	30 分未満 (256 単位)		30 分以上 1 時間未満 (404 単位)		1 時間以上 1 時間 30 分未満 (587 単位)		1 時間 30 分以上 2 時間未満 (669 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
介護を伴う場合 (通院等介助(身体))	2805 円	280 円	4427 円	442 円	6433 円	643 円	7332 円	733 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満 (754 単位)		2 時間 30 分以上 3 時間未満 (837 単位)		3 時間以上 (921 単位) 30 分毎に加算		※3 時間以上の場合に おいては、30 分を増す ごとに 83 単位を加算 (1 単位=10.96 円)	
	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		
	8263 円	826 円	9173 円	917 円	10094 円	1009 円		
提供時間 内容	30 分未満 (106 単位)		30 分以上 45 分未満 (153 単位)		45 分以上 1 時間未満 (197 単位)		1 時間以上 1 時間 15 分未満 (239 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
家事援助	1161 円	116 円	1676 円	167 円	2159 円	215 円	2619 円	261 円
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満 (275 単位)		1 時間 30 分以上 (311 単位) 30 分毎に加算		※1 時間 30 分以上の場合においては、15 分を増 すごとに 35 単位を加算 (1 単位=10.96 円)			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	3014 円	301 円	3408 円	340 円				
提供時間 内容	30 分未満 (106 単位)		30 分以上 1 時間未満 (197 単位)		1 時間以上 1 時間 30 分未満 (275 単位)		1 時間 30 分以上 (345 単位) 30 分毎に加算	
	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
介護を伴わない場合 (通院等介助(身体))	1161 円	116 円	2159 円	215 円	3014 円	301 円	3781 円	378 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、利用者負担額も2倍になります。

※ 利用者の体調等の理由で居宅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。

※ 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。

※ 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)

ていきょうじかんだいめい 提 供 時 間 帯 名	そう ちょう 早 朝	ひる ま 昼 間	や かん 夜 間	しん や 深 夜
じ かん たい 時 間 帯	ごぜん ⁶ じ 午前6時から ごぜん ⁸ じ 午前8時まで	ごぜん ⁸ じ 午前8時から ご ⁶ じ 午後6時まで	ご ⁶ じ 午後6時から ご ¹⁰ じ 午後10時まで	ご ¹⁰ じ 午後10時から ごぜん ⁶ じ 午前6時まで
かさんわりあい 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)

かさんこうもく 加算項目	りようりょう 利用料	りようしゃ 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
ふくし かいごしょくいんとうしやう 福祉・介護職員等処遇 改善加算(Ⅱイ)(居宅 かいご 介護)	しよてい たんいすう 所定 単位数 の 43.1%	左記の 1 割	つき りようりょう その月の利用料の 43.1%が福祉・ かいごしょくいんとうしやうかいぜんかさん 介護職員等処遇改善加算となり ます。

かさんこうもく 加算項目	りようりょう 利用料	りようしゃ 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
きんきゆう じ たいおうかさん 緊急時対応加算	1096 円	109 円	しんたいかいごまた つういんとうかいじょ しんたい 身体介護又は通院等介助(身体 かいご ともなうばあい かぎる 介護を伴う場合)に限る。 1かい ようせい 1かい りようしゃ 1回の要請につき 1回、利用者 1にん たいし 1がつ 2かい げんど 1人に対し、1月に2回を限度と する
し ょ か い か さ ん 初 回 加 算	2192 円	219 円	しよかいつき 1かい 初回月、1回のみ

- ※ 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)に限りです)。
- ※ 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。

- 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	利用者負担額	利用者負担額	
利用者負担上限額管理 加算	1644 円	164 円	1がつ 1月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	実施地域を越えてから片道10キロメートル未満 500円 実施地域を越えてから片道10キロメートル以上 800円
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25%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50%を請求いたします。
※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 通院等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、請求月の月末までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (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 お支払いを確定しましたら、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 管理者 大塚隆司 イ 連絡先電話番号 TEL：06-6624-9522 同 ファックス番号 FAX：06-6624-9612 ウ 受付日および受付時間 月曜日から金曜日まで 午前9時から午後6時まで
--	---

※ 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) 居宅介護計画等の作成

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「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」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、ご確認くださいようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画等」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) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」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、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 大塚隆司
虐待防止に関する担当者	鈴木 貴博

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 従業員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。

⑥ 虐待の防止のための指針を作成します。

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関する秘密の保持について	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「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。 ○事業者及び事業者の使用する者(以下「従業員」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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、そ
-------------------------	--

	の秘密を保持すべき旨を、従業員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を提供しません。 ○ 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 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、利用者があらかじ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 06-6624-9522 管理者 大塚隆司

(対応可能時間 午前9時から午後6時まで)

11 事故発生時の対応方法について

利用者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、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 運営指導課
	電話番号	06 - 6241 - 6527 (ガイドンス③)
主治医	主治医氏名	
	医療機関名	
	所在地・電話番号	
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	

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	公益財団法人介護労働安定センター
保険名	介護サービス事業者賠償責任保険
補償の概要	業務中に身体を傷つけたり物を破損した場合、過剰な経済的負担に対して法律上の損害賠償金等を補償します。

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

指定居宅介護等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、

た ほけんいりようさーびす また ふくし さーびす りようじようきようとう はあく つとめる
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 れんらくちようせい たいする きようりよく
連絡調整に対する協力

きょたくかいごとうじぎょうしゃ していきょたくかいごとう りよう しちょうそん また そうだんしえんじぎょう おこなう
居宅介護等事業者は、指定居宅介護等の利用について市町村又は相談支援事業を行う
ものが行なう連絡調整にできる限り協力します。

15 た していしやう ふくし さーびす じぎょうしゃとう れんけい
他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

していきょたくかいごとう ていきやう あたり しちょうそん た していしやう ふくし さーびす じぎょうしゃ および ほけん
指定居宅介護等の提供に当たり、市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者及び保健
いりようさーびす または ふくし さーびす ていきやうしゃ みつせつ れんけい つとめます
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 さーびす ていきやう きろく
サービス提供の記録

① していきょたくかいごとう じっし めいごと、そのサービス ていきやう び ないやう じっせきじかんすう および りようしゃ
指定居宅介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者
ふたんがくとうを、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
りようしゃ かくにん うけたあと、その ひかえ りようしゃ こうふ
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 していきょたくかいごとう じっし めいごと、そのサービス ていきやう び ないやう じっせきじかんすう および りようしゃ
指定居宅介護等の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認
うけます。
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。)

17 ぎやうむけいぞくけいかく さくていとう
業務継続計画の策定等

1. かんせんしやう ぎやうむけいぞくけいかく および さいがい ぎやうむけいぞくけいかく さくていとう
感染症にかかる業務継続計画及び災害にかかる業務継続計画を作成します。
2. かんせんしやう および さいがい けんしやう ていきてき ねん1かい おこないます
感染症及び災害にかかる研修を定期的（年1回以上）に行います。
3. かんせんしやう さいがい ばっせい ばあい じんそく こうどう くんれん じっし
感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

18 えいせいかんりとう
衛生管理等

1. かんせんしやう よぼう および まんえん ぼうし たいさく けんとう いいんかい せつりつ
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設立します。

2. 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
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実施します。
4. 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。
5. 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。

19 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とがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

- また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。
- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
 - (2) 非代替性……身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限りします。
 - (3) 一時性……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なくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

20 職場におけるハラスメントの防止

事業所は、適切なサービスの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の明確化等の必要な措置を講ずる。

21 指定居宅介護等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。

22 苦情解決の体制及び手順

- (ア) 提供した指定居宅介護等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。

○相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設ける。

じょうせつまどぐち

常設窓口：TEL：06-6624-9522

FAX

FAX：06-6624-9612

たんとうしゃ

かんりしゃ

おおつかりゆうじ

担当者；管理者 大塚隆司

こめりようしゃさま

じゅうようじこうせつめいしょ

そうだんおよびくじょう

かんするまどぐち

きさい

※利用者様には重要事項説明書に相談及び苦情に関する窓口について記載し、

しゅうち

よてい

周知する予定にしている。

まるそうだんおよびくじょう

ないよう

そうだん

くじょうたいおうしーと

さくせい

○相談及び苦情の内容については、「相談・苦情対応シート」を作成する。

たんとうしゃ

ふざい

ばあい

たいおうかのう

○担当者が不在の場合、だれもが対応可能なようにするとともに、

かくじつ

たんとうしゃ

ひきつ

ぐたいせい

しいて

確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

くじょうまた

そうだん

ばあい

りようしゃ

じょうきよう

しょうさい

はあく

ひつよう

おうじてほうもん

○苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問

じっし

じょうきよう

ききとり

じじょう

かくにん

おこなう

を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

かんりしゃ

ほうもんかいごいん

じじつかんけい

かくにん

おこなう

○管理者は訪問介護員に事実関係の確認を行う。

まるそうだんたんとうしゃ

はあく

じょうきよう

すたっふ

けんとう

おこない

じか

たいおう

けつてい

○相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

たいおうないよう

もとづき

ひつよう

おうじてかんけいしゃ

れんらくちょうせい

おこなう

りようしゃ

かならず

○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、利用者へ必ず

たいおうほうほう

対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を有する内容もその旨を翌日までには連絡する）

(じぎょうしゃ まどぐち) 【事業者の窓口】 ケアセンターらむね くじょうたいおうまどぐちたんとう おおつかりゆうじ 苦情対応窓口担当：大塚隆司	おおさかしにしなりくたまでひがし1ちょうめ10ばん20ごう 大阪市西成区玉出東1丁目10番20号 でんわ 06-6624-9522 電話：06-6624-9522 FAX：06-6624-9612 うけつけじかん 受付時間：9：00～18：00 こめじるしつち ひ のぞく ※ 土・日を除く
しちょうそん ほけんしゃ まどぐち 【市町村（保険者）の窓口】 にしなりく ふくしたんとう しょう ふくし 西成区 福祉担当（障がい福祉）	しょうざいち おおさかしにしなりくきしのさと1ちょうめ5ばん20ごう 所在地：大阪市西成区岸里1丁目5番20号 でんわ 06-6659-9857 電話：06-6659-9857 FAX：06-6659-9468 うけつけじかん げつようび きんようび 受付時間：月曜日から金曜日まで 9：00～17：30
(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 うんえいてきせいはいんかい 運営適正化委員会 ふくしきーびすくじょうかいけついいんかい 「福祉サービス苦情解決委員会」	ところざいち おおさかしちゅうおうくなでら1-1-54 所在地 大阪市中央区中寺1-1-54 おおさかしゃ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 電話番号 06-6191-3130 ふあつくずばんごう 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 のぞく 受付時間 月～金曜日（祝日を除く） ごぜん10じ ごご4じ 午前10時～午後4時

23 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

じっし 実施している	じっし 実施していない
じっしび ねん がつ にち) 【実施日： 年 月 日】 (けっか 【 結果 じょうきょう 状況：	(ひょうかきかんめい) 【評価機関名： の かいじ 開示 】【

24 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
-----------------	---	---	---

25 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、「おおさかししていしやうがいふくしきーびすじぎょうしや大阪市指定障害福祉サービス事業者の指定並びにおおさかししてい大阪市指定
しょうがいふくしきーびすじぎょうとうじんいん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
定める条例（平成25年大阪市条例第13号）」の規定に基づき、利用者りようしやに説明を
おこないました。

事業者 じぎょうしや	所在地 しよざいち	おおさかしにしなりくたまでひがし1ちやうめ10ばん20ごう 大阪市西成区玉出東1丁目10番20号
	法人名 ほうじんめい	かぶしきがいしや R Y U 株式会社 r y u
	代表者 だいひょうしやめ	だいひやうとりしまりやく おおつかりゆうじ 代表取締役 大塚隆司
	事業所名 じぎょうしよめい	ケアセンターらむね
	説明者氏名 せつめいしやしめい	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者 りようしや	住所 じゅうしよ	
	氏名 しめい	

上記署名は、ぞくがら（続柄）だいこうが代行しました。

同席者

代理人 だいりにん	住所 じゅうしよ	
	氏名 しめい	

