きょたくかいご
居宅介護サービス

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おおさかふしゃかいふくしじぎょうだん
社会福祉法人大阪府社会福祉事業団

かすがおかそう
春日丘荘ヘルパーステーション

いばらきしみなみかすがおか　ちょうめ　ばん　ごう
茨木市南春日丘7丁目11番22号

でんわばんごう
電話番号　(072)625-6511

ﾌｧｯｸｽ番号　(072)625-6414

重要事項説明書（居宅介護用）

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などを定める条例（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　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	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	理事長　行松　英明
本社所在地 （連絡先）	大阪府箕面市白島三丁目５番５０号 （連絡先部署名）　企画・指導グループ （電話番号）　０７２-７２４－８１６６ （ﾌｧｯｸｽ番号）　０７２-７２４－８１６５
法人設立年月日	昭和４６年３月２５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	春日丘荘ヘルパーステーション
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 精神障がい者 難病等対象者
指定事業所番号	居宅介護　２７１４２００１１６号　平成４年７月１日指定
事業所所在地	茨木市南春日丘七丁目１１号２２番地

連絡先 相談担当者名	（電話番号）　０７２－６２５－６５１１ （ﾌｧｯｸｽ番号）　０７２－６２５－６４１４ （相談担当者氏名）　森田　真由美
事業所の通常の事業実施地域	茨木市の全域
事業所が行なう他の指定障がい福祉サービス	重度訪問介護　２７１４２００１１６号 （平成４年７月１日指定） 移動支援事業　２７６４２４６７９８号 （平成２７年６月１５日指定）

(2)事業の目的および運営方針

事業の目的	利用者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を営んでいただけるように、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適切な身体介護・家事援助等のサービスを提供いたします。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日
営業時間	午前９時００分から午後５時４５分

(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
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	森田　真由美

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。 3【主な勤務時間】午前9時00分～午後5時45分	常勤 1名
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）等に対する研修、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。 8【主な勤務時間】午前9時00分～午後5時45分	常勤 3名以上
訪問介護員	1 居宅介護計画に基づき、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。 3【主な勤務時間】午前9時00分～午後5時45分	非常勤 10名以上
職員 事務	1 介護給付費等の請求業務及び通信連絡業務等を行います。	非常勤 1名

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。
	その他	上記以外のもので自立支援に必要なもの
家事援助	買物	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	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	その他	上記以外のもので自立支援に必要なもの
通院等介助		通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動（公的手続き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での受診等の手続き、移動等の介助を行います。

上記サービスは例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

(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

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。利用者負担は現在、サービスの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の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。

提供時間 ＼ 内容	30分未満		30分以上 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	
	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	2,713円	272円	4,262円	429円	6,222円	623円	7,091円	710円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 3時間30分未満		以降30分毎	
	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
	7,992円	800円	8,872円	888円	9,762円	977円	＋880円	＋88円

提供時間 ＼ 内容	30分未満		30分以上 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	
	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
通院等介助（身体介護を伴う場合）	2,713円	272円	4,262円	429円	6,222円	623円	7,091円	710円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 3時間30分未満		以降30分毎	
	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
	7,992円	800円	8,872円	888円	9,762円	977円	＋880円	＋88円

提供時間 / 内容	30分未満		30分以上45分未満		45分以上1時間未満		1時間以上1時間15分未満	
	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	1,123円	113円	1,621円	163円	2,088円	209円	2,533円	254円
	1時間15分以上1時間30分未満		1時間30分以上1時間45分未満		以降15分毎			
	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		
	2,915円	292円	3,296円	328円	＋371円	＋37円		

提供時間 / 内容	30分未満		30分以上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	
	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
通院等介助（身体介護を伴わない場合）	1,113円	112円	2,077円	208円	2,904円	291円	3,635円	364円
	以降30分毎							
	利用料	利用者負担額						
	＋731円	＋73円						

※　地域区分：5級地（1単位10.60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。（円未満の端数は切り捨て）

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。（円未満の端数は切り捨て）

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
初回加算	2,120円	212円	初回月、1回のみ
緊急時対応加算	1,060円	106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、利用者1人に対し、1月に2回を限度とします。
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）ロ	1月の総単位数に 44.1%を掛けた単位数が加算されます。		

※　初回加算について

新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した居宅介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が居宅介護を行う際に同行訪問した場合。

※　緊急時対応加算について

利用者やその家族から要請を受けて、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（身体を伴う場合）に限ります）。

※　福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）について

福祉・介護職員の処遇改善に関して一定基準を超えた場合に事業所に対して、月の所定単位数に 402/1000 を掛けた単位数が加算されます。

③　利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限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（利用者負担額が上限額を超えた場合（利用者負担額上限額管理結果票の利用者負担上限額管理結果欄が「３」の場合）に限る）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	1,590円	159円	1月あたり

４　その他の費用について

①　交通費	利用者の居宅が、通常の事業実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。 公共交通機関を利用し、利用者と同行する際にかかるヘルパーの交通費は、利用者負担とします。 ⑴ 事業所から片道２０キロメートル未満　500円 ⑵ 事業所から片道２０キロメートル以上 1,000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１０％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２５％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 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	利用者（お客様）の別途負担 となります。	

５　利用料、その他の費用の請求および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中頃までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供記録の内容と照合のうえ、請求月の２２日までに下記のいずれかの方法によりお支払いください。 (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６ヶ月以上遅延し、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　　森田　真由美 イ　連絡先電話番号　　０７２－６２５－６５１１ 同　ﾌｧｯｸｽ番号　　０７２－６２５－６４１４ ウ　受付日および受付時間 月曜日から日曜日 午前９時００分から午後５時４５分

※　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) 居宅介護計画の作成

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「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」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「居宅介護計画」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充分な配慮を行ないます。

(3) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」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(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	荘長　　羽田　浩朗

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 虐待防止に係る指針の策定

⑤ 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。

⑥ 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者がご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

９　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。

１０　感染症の予防及び蔓延の防止について

事業者は、感染症の予防およびまん延の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

・感染症の予防及び蔓延の防止のための指針の策定

・感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会の開催

・感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練の実施

１１ハラスメントの防止について

事業者は、適切な指定居宅介護支援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次の措置を講じます。

・ハラスメント防止に関する指針の策定

・ハラスメントを防止するための従業者に対する研修の実施

・その他ハラスメント防止のために必要な措置

１２　業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や災害発生時において、ご利用者に対する指定居宅介護支援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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、次の措置を講じます。

・従業者への業務継続計画の周知と必要な研修及び訓練の実施

・業務継続計画の定期的な見直し・変更

１３　秘密の保持と個人情報の保護について

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。 ○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。 ○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。

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。 ○ 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。）

１４　緊急時の対応方法について

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、速やかに利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。また緊急時の応援体制も整えています。

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地及び電話番号	
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所及び電話番号	
事業所	事業所名称	春日丘荘ヘルパーステーション
	対応可能時間	９時～１７時４５分
	電話番号	０７２-６２５－６５１１

１５　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	茨木市
	担当部・課名	福祉部　障害福祉課
	電話番号	０７２－６２０－１６３６

なお本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン
保険名	福祉事業者賠償責任保険

１６　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。

１７　心身の状況の把握

指定居宅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。

１８　連絡調整に対する協力

居宅介護事業者は、指定居宅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。

１９　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。

２０　サービス提供の記録

① 指定居宅介護の実施ごとに、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。またご希望に応じて訪問記録を交付致します。

② 指定居宅介護の実施ごとに、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。）

２１　サービス提供に関する相談、苦情について

（１）苦情解決の体制及び手順

（ア）　提供した指定居宅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）　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。

① 利用者等への周知徹底

・施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

② 苦情の受付

・利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する。

・苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る。

・苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。

③ 苦情受付の報告

・苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

④ 苦情解決に向けての話し合い

・苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。

⑤ 苦情解決の記録、報告

・苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録。

・苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。

また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する。

⑥ 苦情解決の公表

・サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて市町村への報告を行う。

（２）苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 春日丘荘ヘルパーステーション	所在地　茨木市南春日丘七丁目11番22号 電話番号　０７２－６２５－６５１１ ﾌｧｯｸｽ番号　０７２－６２５－６４１４ 受付日時　月～日曜日　９時～１７時４５分 苦情解決責任者　羽田　浩朗 苦情受付担当者　森田　真由美
【市町村の窓口】 茨木市福祉部障害福祉課	所在地　茨木市駅前三丁目８番13号 電話番号　０７２－６２２－１６３６ ﾌｧｯｸｽ番号　０７２－６２７－１６９２ 受付時間　月～金曜日 ８時４５分～１７時１５分
【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　大阪市中央区中寺一丁目１番54号 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） １０時～１６時 （12：15～13：00は除く）
【第三者委員】	氏名　山口　正弘 電話番号　０７２-６２３－２７６６ 氏名　蔵前　行夫 電話番号　０７２-６２７－６０６７

２２　提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	無
実施した直近の年月日	年　月　日
実施した評価機関の名称	

２３　サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。
契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

①ご契約者が死亡した場合

②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合

③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合

⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）

⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照ください。）

（1）ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約をする旨を申し出てください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

①自立支援給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合

②ご契約者が入院された場合

③ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合

④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める居宅介護サービスを実施しない場合

⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合

⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

⑦他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

（2）事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

①ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合

③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

④別紙「ハラスメント事例」のようなハラスメントに該当する行為をサービス従事者がご利用者やご家族から受け、本契約を継続しがたい事情が生じた場合

（3）契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

【 ご入居者及びご利用者、ご家族からのハラスメント事例 】

春日丘荘各事業所からのお願い

ご利用者・ご家族との信頼関係もとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう、以下の点についてご協力ください。

〇職員に対する金品等の心付けはお断りしています。職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受け取る事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。

〇ペットはゲージへ入れる、リードにつなぐ等のご協力をお願いします。大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットに噛まれた場合、治療費などのご相談をさせて頂く場合がございます。

〇暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにも、ご協力をお願いします。

【 具体的なハラスメント例 】

イ） 乱暴な言動又は暴力
- 怒鳴る、奇声を上げる、大声を発する
- 物を投げつける
- 刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける　等

ロ） セクシャルハラスメント
- 職員の身体を触る、手を握る
- 腕を引っ張り抱きしめる
- アダルトビデオを流す、ヌード写真を見せる・見られるように置く　等

ハ） 言動による精神的暴力
- 介護職失格等、自尊心を傷つける言葉
- 他者を引き合いに出し、過大なサービスを繰り返し要求する　等

ニ） その他
- 職員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ストーカー行為
- 法令又は契約の範囲外のサービス、実現困難な事を執拗に求める　等

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	令和　　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	令和　　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	茨木市南春日丘七丁目１１番２２号
	法人名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代表者名	理事長　行松　英明
	事業所名	春日丘荘ヘルパーステーション
	管理者	森田　真由美
	説明者氏名	印

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	印

ご家族及び代理人	住所	
	氏名	印