

じゅうようじこうせつめいしょ  
重要事項説明書

きょたくかいご  
《居宅介護》

りょうしゃ  
利用者：

さま  
様

かぶしきがいしゃ ふれーる  
株式会社 frere

じぎょうしょ  
事業所：

ヘルパーステーション Ciel しえる

居 宅 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「大阪市指定障がい福祉サービス事業者の指定並びに指定障がい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年大阪市条例第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

事業所名称	株式会社 frere
代表者氏名	保手濱 空己
本社所在地 (連絡先)	〒546-0024 おおさかふおおさかしひがしすみよくこうえんみなみやた 大阪府大阪市東住吉区公園南矢田2-16-19 C号 TEL:06-6718-4668 FAX:06-6718-4669
法人設立年月日	令和6年11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

事業所名称	ヘルパーステーションCiel
サービスの 主たる対象者	身体障がい者(18歳未満の者を除く) 知的障がい者(18歳未満の者を除く) 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) 障がい児(18歳未満の身体障害者及び知的障害者は除く)
大阪市指定 事業所番号	2710804754号(2025年2月1日指定)
事業所所在地	大阪府大阪市東住吉区湯里 1-1-1FUJIMOTO 第1ビル203号
連絡先 相談担当者名	TEL:06-6718-4668 FAX:06-6718-4669 ○相談担当者: 保手濱 空己
事業所の通常の 事業実施地域	東住吉区・住吉区・平野区・西成区・浪速区・阿倍野区・ 生野区・住之江区
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 2710804754号(2025年2月1日指定) 移動支援 2760802146号(2025年2月1日指定)

(2) 事業の目的および運営方針

<p>事業の目的</p>	<p>株式会社 frereが設置するヘルパーステーションCiel（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。）、重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」という。）及び同行援護（以下「指定同行援護」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、指定重度訪問介護及び指定同行援護（以下「指定居宅介護等」という。）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等の提供を確保することを目的とする。</p>
<p>運営方針</p>	<p>第2条 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、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。</p> <p>2 指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。</p> <p>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、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。</p> <p>4 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年大阪市条例第13号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。</p> <p>（事業の運営）</p> <p>第3条 指定居宅介護等の提供に当たっては、事業所の従業員によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。</p> <p>（事業所の名称等）</p> <p>第4条 指定居宅介護等を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。</p> <p>（1）ヘルパーステーション RoyG</p> <p>（2）所在地 大阪府大阪市東住吉区公園 南 矢田2丁目16-19-0号</p> <p>（職員の職種、員数及び職務の内容）</p> <p>第5条 事業所における職員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。</p> <p>（ア）（以下、提供するサービスが指定居宅介護にあっては「居宅介護計画書」、指定重度訪問介護にあっては「重度訪問介護計画書」、指定同行援護にあっては「同行援護計画書」という。）を作成し、利用者等及びその家族にその内容を説明するとともに、当該居宅介護計画書、重度訪問介護計画書又は同行援護</p>

けいかくしょ こうふ

計画書を交付する。

(イ) 居宅介護計画、重度訪問介護計画又は同行援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）の作成後において、当該居宅介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該居宅介護計画等の変更を行う。

(ウ) 事業所に対する指定居宅介護等の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理等を行う。指定居宅介護等を提供する主たる対象者)

第6条 指定居宅介護を提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

- (1) 身体障害者（18歳未満の者を除く）
- (2) 知的障害者（18歳未満の者を除く）
- (3) 障害児（18歳未満の身体障害者及び知的障害者は除く）
- (4) 精神障害者（18歳未満の者を除く）
- (5) 難病等対象者（18歳未満の者を除く）

2 指定重度訪問介護を提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

- (1) 身体障害者（18歳未満の者を除く）
- (2) 知的障害者（18歳未満の者を除く）
- (3) 障害児（18歳未満の身体障害者及び知的障害者）
- (4) 精神障害者（18歳未満の者を除く）
- (5) 難病等対象者（18歳未満の者を除く）

3 指定同行援護を提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

- (1) 視覚障害を有する身体障害者（18歳未満の者を除く）
- (2) 視覚障害を有する障害児（18歳未満の身体に障害のある児童は、除く）
- (3) 難病等対象者（18歳未満の者を除く）

(指定居宅介護等の内容)

第7条 事業所で行う指定居宅介護等の内容は、次のとおりとする。

- (1) 居宅介護計画等の作成
- (2) 身体介護に関する内容
  - ア 食事の介護
  - イ 排せつの介護
  - ウ 衣類着脱の介護
  - エ 入浴の介護
  - オ 身体の清拭、洗髪
  - カ 通院介助（通院等のための乗車又は降車の、介助通院等の介助について、本事業所の従業者が自ら運転して通院等を支援する。）
  - キ その他必要な身体の介護
- (3) 家事援助に関する内容
  - ア 調理
  - イ 衣類の洗濯、補修
  - ウ 住居等の掃除、整理整頓
  - エ 生活必需品の買い物
  - オ 関係機関との連絡

	<p>カ その他必要な家事</p> <p>(4) 重度訪問介護に関する内容</p> <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</p> <p>(5) 同行援護に関する内容</p> <p>ア 移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）</p> <p>イ 移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護</p> <p>ウ 排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助</p> <p>(6) 前各号に掲げる便宜に附帯する便宜</p> <p>(2) から (5) に附帯するその他必要な介護、家事、相談、助言。</p> <p>(利用者負担額等に係る管理)</p> <p>第8条 事業所は、利用者及び障害児の保護者の依頼を受けて、当該利用者等が同一の月に指定障害福祉サービス及び指定施設支援（以下「指定障害福祉サービス等」という。）を受けたときは、当該利用者等が当該同一の月に受けた指定障害福祉サービス等に要した費用（特定費用を除く。）の額から法第29条第3項の規定により算定された介護給付費又は訓練等給付費の額を控除した額を算定するものとする。この場合において、利用者負担額等合計額が、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施行令（平成18年政令第10号。以下「令」という。）第17条第1項に規定する負担上限月額、又は令第21条第1項に規定する高額障害福祉サービス費算定基準額を超えるときは、指定障害福祉サービス等の状況を確認の上、利用者負担額等合計額を市町村に報告するとともに、利用者等及び指定障害福祉サービス等を提供した指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設に通知するものとする。</p>
--	---

(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 (国民の祝日、年末年始12/30～1/3、夏季8/13～8/16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 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

管 理 者	保手濱 空己
-------	--------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	従業者及び業務の管理を、一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護の実施に関し、事業所の職員に対し遵守させるため必要な指揮命令を行う。	常 勤 1人 (サービス提供責任者兼務)
サービス管理責任者	1 利用者等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書面（以下、提供するサービスが指定居宅介護にあつては「居宅介護計画書」、指定重度訪問介護にあつては「重度訪問介護計画書」、指定同行援（以下、「指定居宅介護計画」という。）を記載した書面を作成し利用者等、及びその家族にその内容を説明するとともに、居宅介護計画書を交付する。 2 居宅介護計画の作成後において、居宅介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて居宅介護計画の変更を行う。 3 事業所に対する指定居宅介護の利用の申し込みにかかる調整、従業者に對する技術指導等のサービスの内容の管理等を行う。	常 勤 1人 (管理者兼務)
ヘルパー	1 居宅介護計画に基づき指定居宅介護の提供に当たる。 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 0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 0人 非常勤 0人

### 3 提供するサービスの内容及び利用者負担額について

#### (2) 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。
介 身 護 体	食事介助 食事の介助を行います。
	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。

	にゆうよくかいじょ 入浴介助	にゆうよく かいじょ せいしき からだ ふ せんぱつ おこな 入浴の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
家 事 援 助	ちょうり 調理	りようしゃ しょくじ よう い おこな 利用者の食事の用意を行います。
	いる い せんたく ほしゅう 衣類の洗濯、補修	りようしゃ いる い など せんたく おこな 利用者の衣類等の洗濯を行います。
	そうじ 掃除	りようしゃ きよしつ そうじ せいりせいとん おこな 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	か もの 買い物	りようしゃ にちじょうせいかつ ひつよう ぶつびん か い だし おこな 利用者の日常生活に必要な物品の買い出しを行います。 よちよきん ひ だ あず い おこな 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
つういんなどかいじょ 通院等介助		ほんじぎょうしょ じゅうぎょうしゃ みずか うんてん じっし つういんなど じょうしゃまた 本事業所の従業者が自ら運転して実施する通院等のための乗車又は こうしゃ かいじょ のぞ 降車の介助を除く。

### (3) 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 いりようこうい  
医療行為
- ② りようしゃまた かぞく きんせん よちよきんつうちよう 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 りようしゃまた 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 りようしゃ 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 りようしゃ 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 りようしゃ 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 そ の た りようしゃ 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  
(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 りようしゃまた だいさんしゃなど せいめい しんたい ほ こ きんきゅう え ば あい のぞ  
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

### (4) 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。

利用料金は、次表のとおりです。

提供時間 ないよう 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	2805円	281円	4427円	443円	6433円	6443円	7332円	734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		ふんごと えん ※30分毎に909円 りようしゃふたんがく (利用者負担額： えん 91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		
	えん 8263円	えん 827円	えん 9173円	えん 918円	えん 10094円	えん 1009円		
提供時間 ないよう 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）	2805円	281円	4427円	443円	6433円	644円	7332円	734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		ふんごと えん ※30分毎に909円 りようしゃふたんがく (利用者負担額： えん 91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		
	えん 8293円	えん 827円	えん 9173円	えん 918円	えん 10094円	えん 1009円		
提供時間 ないよう 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	1161円	117円	1676円	168円	2159円	216円	2619円	262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		ふんごと えん ※15分毎に383円 りようしゃふたんがく (利用者負担額： えん 39円)			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	えん 3014円	えん 302円	えん 3409円	えん 341円				
提供時間 ないよう 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
介護を伴わない（通院等介助）（身体介護を伴わない）	1161円	117円	2159円	216円	3014円	302円	3781円	378円

※30分毎に756円（利用者負担額：76円）



- ※ 上記の料金表は基本料金の目安であり、ヘルパーの体制などにより金額が増減する場合があります。
- ※ 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、料金が変動することがあります。  
(円未満の端数は四捨五入)
- ※ 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)

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	1,096円	110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 限度とする。
初回加算	2,192円	220円	初回月、1回のみ
福祉・介護職員等 処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数の 402/1000	左記の1割	福祉・介護職員の 賃金改善等につい て、一定の基準に 適合する取り組みを 実施している事業者 において加算する。 加算は、福祉・介護 職員の賃金改善に充 てられる。

※ 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。

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	1635円	163円	1月あたり

#### ④ 福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱ

当事業所は全ての介護職員の処遇改善に取り組んでいるとして届出を行っているため全ての利用者が対象に、以下の料金が加算されます。

##### 〈居宅介護〉

基本サービス費(訪問介護利用料)に各種加算減算を加えた総単位数に

サービス別加算率274/1000 を乗じた単位数に地域単位数単価10.96円を乗じた金額

#### 4 その他の費用について

① 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。	
	前日までにご連絡の場合	0円
	当日にご連絡の場合	1 提供あたりの利用料の 50%を請求いたします。
※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。		
② 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。	
③ 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		
④ 利用者の居宅が、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（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。		

#### 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上旬くらい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。	
	1 現金支払い	サービス利用月の翌月末まで
	2 利用者指定口座からの自動振替	ご対応可能ですので、管理者までご相談下さい。
	3 事業者指定口座への振り込み	関西みらい銀行（銀行コード：0159） 針中野支店（支店コード：319） 普通口座：0125447
お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡します。保管をお願いします。		
また、移動支援給付費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1ヶ月以上遅延し、故意に支払いの督促から10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 (保手濱 空己)</p> <p>イ 連絡先電話番号 (06-6718-4668)</p> <p>同 ファックス番号 (06-6718-4669)</p> <p>ウ 受付日および受付時間 (月曜日～金曜日9:00～18:00)</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」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、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・サービス管理責任者 保手濱 空己
-------------	-------------------------

- 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 虐待防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- ⑥ 虐待の防止のための指針を作成します。
- ⑦ サービス提供中に、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報告します。

## 9 ハラスメント行為について

サービス提供にあたって利用者から下記のハラスメント行為を行った場合、ヘルパーから当事業者に報告を行います。事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のため措置及び行為者に対する法的措置を講じます。なお今後のサービスの提供の変更またはお断りすることがあります。

- ① 脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい言動など「精神的な攻撃」
- ② 暴行・障害など「身体的な攻撃」
- ③ 明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、サービスの妨害
- ④ 私的なことに過度に立ち入ることなど「個の侵害」
- ⑤ 「セクシュアルハラスメント」に関する言動
- ⑥ 「マタニティハラスメント」に関する言動
- ⑦ 「ジェンダーハラスメント」に関する言動
- ⑧ 「パワーハラスメント」に関する言動
- ⑨ 「カスタマーハラスメント」に関する言動
- ⑩ 性的な冗談、からかい、質問
- ⑪ わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ⑫ その他、他人に不快感を与える性的な言動
- ⑬ 性的な噂の流布
- ⑭ 身体への不必要な接触
- ⑮ 交際、性的な関係の強要
- ⑯ 性的な言動に対して拒否等を行った者に対する不利益取扱い

ハラスメントに関する責任者を選定しています。

ハラスメント行為に関する責任者	保手濱 空己
ハラスメント行為に関する担当者	保手濱 空己

## 10 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	<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「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>
② 個人情報の保護について	<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等で使用する等、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>

## 11 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 06-6654-8738（対応可能時間 9:00～18:00）

## 12 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。

大阪市福祉局障がい者施策部運営指導課

大阪市中心区船場中央 3-1-7-331 (船場センタービル 7 号館 3 階)

TEL : 06-6241-6527 FAX : 06-6241-6608

	<p>市 町 村 名 電 話 番 号 担 当 課</p>	<p>保健福祉センター 大阪市 ・ 住吉区南住吉 3 丁目 1 5 — 5 5 (月) ~ (金) 9 : 00 - 17 : 00 TEL : 06-6694-9857 FAX : 06-6694-9692</p> <p>・ 東住吉区東田辺 1 丁目 1 3 — 4 (月) ~ (木) 9 : 00 - 17 : 30 (金) 9 : 00 - 19 : 00 TEL : 06-4399-9857 FAX : 06-6629-4580</p> <p>・ 西成区岸里 1 丁目 5 — 2 0 (月) ~ (木) 9 : 00 - 17 : 30 (金) 9 : 00 - 19 : 00 TEL : 06-6659-9857 FAX : 06-6659-9468</p> <p>・ 平野区背戸口 3 丁目 8 — 1 9 TEL : 06-4302-9857 FAX : 06-4302-9943 (月) ~ (木) 9 : 00 - 17 : 30 (金) 9 : 00 - 19 : 00</p> <p>・ 阿倍野区文の里 1 丁目 1 — 4 0 TEL : 06-6622-9857 FAX : 06-6621-1412 (月) ~ (木) 9 : 00 - 17 : 30 (金) 9 : 00 - 19 : 00</p> <p>・ 住之江区御崎 3 丁目 1 — 1 7 TEL : 06-6682-9857 FAX : 06-6686-2040 (月) ~ (木) 9 : 00 - 17 : 30 (金) 9 : 00 - 19 : 00</p> <p>・ 生野区勝山南 3 丁目 1 — 1 9 TEL : 06-6715-9857 FAX : 06-6715-9967 (月) ~ (木) 9 : 00 - 17 : 30 (金) 9 : 00 - 19 : 00</p>
--	--------------------------------------	---

ほんじぎょうしゃ かき そんがいばいしょうほけん かにゆう  
本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

ほけんかいしゃめい 保健会社名	とうきょうかいじょうにちどうかさいほけんかぶしきがいしゃ 『東京海上日動火災保険株式会社』
ほけんめい 保険名	ちようほけんじぎょうかつどうほけん 超ビジネス保険(事業活動保険)
ほしょうがいよう 保障の概要	ざいさんかんほしょうきゆうぎようかんほしょう 財産に関する補償、休業に関する補償、 ばいしょうせきにんかんほしょう 賠償責任に関する補償、

### 13 身分証携行義務

きょたくかいごじゆうぎょうしゃ つね みぶんしょう けいこう しょかいほうもんじおよ りようしゃ りようしゃ かぞく  
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  
ていじ もと と き みぶんしょう ていじ  
提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

### 14 心身の状況の把握

しんしん じようきよう はあく  
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  
いりよう また ふくし りようじようきようなど はあく つと  
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。

### 15 連絡調整に対する協力

きょたくかいごじゆうぎょうしゃ していきょたくかいご りよう しちようそんまた そうだんしえんじぎょう おこな  
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連絡  
ちようけい かぎ きようりよく  
調整にできる限り協力します。

### 16 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 ていぎよう あた しちようそん た していしりょう ふくし じぎょうしやおよ ほけんいりよう  
指定居宅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  
ふくし ていぎようしや みつせつ れんけい つと  
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。

### 17 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ご負担いただきます。)

### 18 指定居宅介護サービス等内容の見積もりについて

けいやく さいして りようしやの 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 サービス提供に関する相談、苦情について

#### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定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)
- ② 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。

○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為、必要に応じ訪問を実施し、



状況の聞き取りや事情の確認を行う。



○管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。



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



○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共に、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)

### ③その他参考事項

事業所において処理しえない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。

- 提供した指定居宅介護等に関し、法第10条第1項の規定により市町村が、また、法第48条第1項の規定により大阪府知事又は市町村長が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令、又は当該職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、利用者等及びその家族からの苦情に関して市町村又は大阪府知事及び市町村長が行う調査に協力するとともに、市町村又は大阪府知事及び市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 社会福祉法（昭和26年法律第45号）第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力するものとする。

<p>【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)</p>	<p>所在地：大阪市東住吉区湯里 1-1-1 FUJIMOTO 第1ビル203号 電話番号：06-6718-4668 ファックス番号：06-6718-4669 受付時間：9:00～18:00 代表窓口：保手濱 空己</p>
--------------------------------------	---

<p>【市町村の窓口】 (利用者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>保健福祉センター 大阪市 ・住吉区南住吉3丁目15-55 (月)～(金)9:00-17:00 TEL: 06-6694-9857 FAX: 06-6694-9692  ・東住吉区東田辺1丁目13-4 (月)～(木)9:00-17:30(金)9:00-19:00 TEL: 06-4399-9857 FAX: 06-6629-4580</p>
---	---

	<p>にし なり く きのさと ちょうめ ・西成区岸里1丁目5-20 (月)～(木)9:00-17:30(金)9:00-19:00 TEL: 06-6659-9857 FAX: 06-6659-9468</p> <p>ひらのく せとぐち ちょうめ ・平野区背戸口3丁目8-19 TEL: 06-4302-9857 FAX: 06-4302-9943 (月)～(木)9:00-17:30(金)9:00-19:00</p> <p>あべのく ふみ さと ちょうめ ・阿倍野区文の里1丁目1-40 TEL: 06-6622-9857 FAX: 06-6621-1412 (月)～(木)9:00-17:30(金)9:00-19:00</p> <p>すみのえく みさき ちょうめ ・住之江区御崎3丁目1-17 TEL: 06-6682-9857 FAX: 06-6686-2040 (月)～(木)9:00-17:30(金)9:00-19:00</p> <p>いくのく かつやまみなみ ちょうめ ・生野区勝山南3丁目1-19 TEL: 06-6715-9857 FAX: 06-6715-9967 (月)～(木)9:00-17:30(金)9:00-19:00</p>
<p>こうてきだんたい まどぐち 【公的団体の窓口】 おおさかふしや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 くじょうかいけつていんかい 「福祉サービス苦情解決委員会」</p>	<p>しょうざい ち 所 在 地 おおさかしちゅうおうくなかでら 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 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 ファックスばんごう 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(祝日を除く) ごぜんじ ごごじ 午前10時～午後4時</p>

## 20 だいさんしやひょうか じっしじようきよう 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】	ひょうかきかんめい 【評価機関名： ｝
けつ か かい じじようきよう 【結果の開示状況： ｝	

## 21 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	れいわ ねん がつ にち 令和 年 月 日
-----------------	--------------------------

## 2 2 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	大阪府大阪市東住吉区湯里 1-1-1FUJIMOTO 第1ビル203号
	法人名	株式会社 frere
	代表者名	保手濱 空己
	事業所名	ヘルパーステーションCiel
	説明者氏名	保手濱 空己

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

代理人	住所	
	氏名	