

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

ゆうげんがいしゃ
有限会社 スマイル・ケアセンター

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3月4日大阪市条例第13号）第5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	有限会社 スマイル・ケアセンター
代表者氏名	代表取締役 濱西 愛
本社所在地 (連絡先)	〒556 - 0028 大阪府大阪市浪速区久保吉1 - 4 - 6 (居宅介護) (電話06 - 6537 - 9971・ファックス06 - 6537 - 9972)
法人設立年月日	平成13年6月27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	有限会社 スマイル・ケアセンター
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 難病等対象者（18歳未満の者を含む）
大阪市指定 事業所番号	居宅介護 2714300189 号（平成18年10月01日指定）
事業所所在地	〒556 - 0028 大阪府大阪市浪速区久保吉1 - 4 - 6

れ ん ら く さ き 連 絡 先 そうだんたんとうしゃめい 相談担当者名	でんわ 電話06 - 6537 - 9971・ファックス 06 - 6537 - 9972 たんとうしゃめい はまにし あい 担当者名 濱西 愛
じぎょうしょ つうじょう 事業所の通常の じぎょうじつしちいき 事業実施地域	なにわく にしなりく 浪速区・西成区
じぎょうしょ おこなう 事業所が行なう ほか していしやう 他の指定障がい ふくし さーびす 福祉サービス	じゅうどほうもんかいご 重度訪問介護 2714300189号 (平成18年10月01日指定) どうこうえんご 同行援護 2714300189号 (平成24年12月01日指定) こうどうえんご 行動援護 2714300189号 (令和07年12月01日指定) いどうしえんじぎょう 移動支援事業 2714300154号 (平成23年12月01日指定)

(2) 事業の目的および運営方針

じぎょう もくてき 事業の目的	りようしゃ きょたく じりつ にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ いとなむ 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、事業者が利用者に対して必要な障がい者自立 支援法に基づく居宅介護を適切に提供することを定めます。
うんえいほうしん 運営方針	りようしゃ きょたく じりつ にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ いとなむ 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、事業者が利用者に対して必要な障がい者自立 支援法に基づく居宅介護を適切に提供することを定めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

えいぎょうび 営業日	げつようび どうようび しゅくじつ えいぎょう 月曜日から土曜日まで (祝日は営業)ただし、12がつ30日にち 1がつ3 にち のぞく 日までを除く
えいぎょうじかん 営業時間	ごぜん9じ ごご6じ 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

さーびす ていきやうひ サービス提供日	ねんじゅうむきゅう 年中無休
さーびす ていきやうじかん サービス提供時間	じかん 24時間

(5)事業所の職員体制

かんりしや 管 理 者		はまし あい 濱西 愛
しよくしゆ 職 種	しよく つとむ ない かたち 職 務 内 容	じんいんすう 人員数
せきにん 責任者	じゅうぎょうしやおよびぎょうむ かんり いちげんてき お こ な 1 従 業 者 及 び 業 務 の 管 理 を 、 一 元 的 に 行 い ま す 。 じゅうぎょうしや ほうれいどう きてい じゆんしゆ ひつよう し き 2 従 業 者 に 、 法 令 等 の 規 定 を 遵 守 さ せ る た め 必 要 な 指 揮 めいれい おこな 命 令 を 行 い ま す 。	じょう きん 常 勤 1 人 けんむ 兼 務

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 2人以上 (うち1名管理者と兼務) 非常勤 2人以上
ヘルパー	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。	常勤 2人以上 非常勤 2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 1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
-----------	---------

きょたくかいごけいかく さくせい 居宅介護計画の作成		りようしゃ いこう しんしん じょうきょうとう あせす めんと おこな えんじょ 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 もくひょう おうぐたいてき さーびすないよう さだてじゆんしよ さくせい 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 のてじゆんしよをもと きょたくかいごけいかく さくせい の手順書を元に居宅介護計画を作成します。
身 体 介 護	しょくじかいじょ 食事介助	しょくじ かいじょ おこな 食事の介助を行います。
	にゅうよくかいじょ せいしき 入浴介助・清拭	にゅうよく かいじょ せいしき からだ ふく 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。
	はい かいじょ 排せつ介助	はい せつ かいじょ こうかん おこな 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 衣服の着脱の介助を行います。
	た その他	ひつよう せいかつえんじょ おこな 必要な生活援助を行います。
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 あずい おこな 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 利用者の食事の用意を行います。
	そうじ 掃除	りようしゃ きよしつ そうじ せいりせいどん おこな 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 利用者の衣類等の洗濯を行います。
	た その他	ひつよう せいかつえんじょ おこな 必要な生活援助を行います。
つういんとうかいじょ 通院等介助		つういんとうまた かんこうしよなら していそうだんしえんじぎょうしよ 通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への いどう こうてきてつづきまた しょう ふくしきーびす りよう かかわそうだん 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 りよう ばあい かぎ おくないがい いどうとう かいじょまた 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 つういんさきなど じゆしんとう てつづき いどうとう かいじょ おこな 通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
つういんとうじょうこうかいじょ 通院等乗降介助		つういんとう へる ばーみずから うんてん しゃりよう じょうしゃまた こうしゃ 通院等のため、ヘルパー自らの運転する車両への乗車又は降車 かいじょ あわ じょうしゃまえも こうしゃご おくないがい いどうとう の介助と併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等 かいじょまた つういんさき じゆしんなど てつづき いどうとう かいじょ おこな 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。 いそう かかわ うんちん べっとひつよう (移送に係る運賃は別途必要となります。)

(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^{りょうりょうきん}は、次表^{じひょう}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	2,805 円	280 円	4,427 円	442 円	6,433 円	643 円	7,332 円	732 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 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		
	8,263 円	826 円	9,173 円	917 円	10,094 円	1,009 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)	2,805 円	280 円	4,427 円	442 円	6,433 円	643 円	7,332 円	732 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 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		
	8,263 円	826 円	9,173 円	917 円	10,094 円	1,009 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	1,161 円	116 円	1,676 円	167 円	2,159 円	215 円	2,619 円	261 円
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 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				
	3,014 円	301 円	3,408 円	340 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 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
通院等 介助(身体 介護を伴 う場合)	1,161 円	116 円	2,159 円	215 円	3,014 円	301 円	3,781 円	378 円
通院等 乗 降 介 助	利用料	利用者負担額	片道 1 回あたり					
	1,117 円	110 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。

かさんこうもく
【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)

ていきょうじかんたいめい 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 じ 午前6時から ごぜん じ 午前8時まで	ごぜん じ 午前8時から ご じ 午後6時まで	ご じ 午後6時から ご じ 午後10時まで	ご じ 午後10時から ごぜん じ 午前6時まで
かさんわりあい 加算割合	ぶん 100分の 25		ぶん 100分の 25	ぶん 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	りようりよう 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
とくていじぎょうしよかさん ¹ 特定事業所加算(Ⅰ)	しよてい たんいすう 所定 単位数 の 20/100	さ き わり 左記の 1 割	
とくていじぎょうしよかさん ² 特定事業所加算(Ⅱ)	しよてい たんいすう 所定 単位数 の 10/100	さ き わり 左記の 1 割	
とくていじぎょうしよかさん ³ 特定事業所加算(Ⅲ)	しよてい たんいすう 所定 単位数 の 10/100	さ き わり 左記の 1 割	
とくていじぎょうしよかさん ⁴ 特定事業所加算(Ⅳ)	しよてい たんいすう 所定 単位数 の 5/100	さ き わり 左記の 1 割	

かさんこうもく 加算項目	りようりよう 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
-----------------	---------------	------------------------------	---------------------

きんきゅう じ たいおう かさん 緊急時対応加算	1,140 円	114 円	しんたいかい igo 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 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	2,280 円	228 円	初回月、1 回のみ

サービス区分	介護職員等処遇改善加算 I (口)
居宅介護	所定単位数の 456/1000

※ きんきゅう じ たいおう かさん りようしゃ かぞくなど ようせい う さーび すていきょうせきにんしゃ
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

きょたくかい ぎけいかく へんこう おこな へる ばー きょたくかい ぎけいかく けいかくてき ほうもん
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、

しんたいかい igo およ つういんとうかいじょ しんたいかい igo ともな ばあい かぎ
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)。

※ しょかい かさん しんき きょたくかい ぎけいかく さくせい りようしゃ たいして しょかい さーび すていきょう
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

どうげつない さーび すていきょうせきにんしゃ みづか さーび すていきょう おこな ばあいた た へる ばー
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

さーび すていきょう おこな さい どうこう ばあい かさん
サービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

※ とくべつちいき かさん こうせいらどうだいじん さだめる ちいき きょじゅう りようしゃ たいして
特別地域加算は、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て、

さーび すていきょう おこなったばあい かさん
サービス提供を行った場合に加算します。

なお、本加算を算定する場合は、通常^{ほんかさん さんてい}の事業の実施地域^{ばあい つうじょう じぎょう じつしちいき}を越えてサービス提供^{こえて さーび すていきょう}を

おこなったさい
行った際にいただくことになっている交通費^{こうつうひ ちようしゅう}は徴収^{ちようしゅう}しません。

す ばしょ たいしやうちいき あ じゅきゅうしやしょう きさい
お住まいの場所が、対象地域に当たるかどうかは、受給者証に記載されています。

③ りようしゃ いらい りようしゃ ふたん じょうげんげつがく こ じぎやうしゃ りようしゃ ふたんがく
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

ちようしゅう
徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法^{りようしゃふたんがく ちようしゅうほうほう かんり おこな ばあい い か りようきん}の管理を行った場合は、以下の料金が

かさん
加算されます。

ない 内	よう 容	りようりよう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	
	りようしゃふたんじょうげんがくかんり 利用者負担上 限 額 管理 か さん 加 算	1,710 円	171 円	1月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	(1)事業所から片道1キロメートル未満 500円 (2)事業所から片道2キロメートル以上4200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	キャンセル料は不要です。
	12時間前までにご連絡のない場合	キャンセル料は不要です。
※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30日までに、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 倉本 栄美理 イ 連絡先電話番号 06-6537-9971 同 ファックス番号 06-6537-9972 ウ 受付日および受付時間 火曜日・09:00～18:00
--	--

※ 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いたします。

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十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。

(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、9頁に記載の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	濱西 信生
-------------	-------

- 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

おこないます。
を行います。

連絡先：電話番号 06 - 6537-9971 (対応可能時間 09 : 00～18:00)

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。

大阪市	おおさかし しょうがい ふくしきよく 大阪市 障害 福祉局 しょうがい しさくぶ うんえい 障がい施策部 運営 しどうか 指導課	〒541-0055 おおさかふおおさかしちゅうおうく3ちようめ1-7-331せんば せん たーびる 7ごう3かい 大阪府大阪市中央区3丁目1-7-331船場センタービル7号3階
	でん わ 電 話	06-6241-6527
	えいぎょうじかん 営業時間	げつ きんようび 9じ 月～金曜日 9時から17時30分

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

ほけんがいしゃめい みつしすみともかいじようかさいほけんかぶしきがいしゃ
保険会社名 三井住友海上火災保険株式会社

ほけんめい ばいしょうせきにんほけん
保険名 賠償責任保険

保障の概要 法律上の損害賠償に基づいて損害賠償請求者に対して支払うべき治療費や修理費など

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

していきたくかいご ていきょう あ た っ て、りようしゃ しんしん じょうきよう お か れ て、かんきよう
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、
た ほけんいりようさーびすまた ふくし さーびす
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

きょたくかいご じぎょうしゃ ていきょうかいご 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
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。

15 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

していきたくかいご ていきょう 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 ほけん
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
いりようさーびす ふくし さーびす ていきょうしゃ みつせつ れんけい つと
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 していきたくかいご じっし さーびす ていきょうひ ないよう じっせきじかんすうおよびりようしゃ
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
ふたんがくとう さーびす ていきょう しゅうりようじ りようしゃ かくにん う
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
りようしゃ かくにん う けたあと 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 していきたくかいご じっし さーびす ていきょうじっせききろくひょう きろく おこな りようしゃ かくにん
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
うけ
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。
ふくしやとう ひよう じっぴ ふたん
(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

けいやく さいして りようしゃ さーびす ないよう おうじた みつ もり けいやくしょべつし さくせい
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。

18 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)

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。

第三者委員氏名・連絡先 長谷川 ひさ子 06-6654-4091

(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。

(ロ)

- ① 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情のための会議を開催する。
- ② サービスを提供した者からの概要説明
- ③ 問題点の整理、洗い出し及び今後の解決についての話し合いを行う。
- ④ 文書により回答を作成し管理者が事情説明を利用者に対して直接行った上で文書を渡す。
- ⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で利用者を担当する居宅支援事業及び国民保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
- ⑥ 事業実施マニュアルにおいて改善点を説明し、再発防止に努める。
- ⑦ 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。(下記に記す【事業者の窓口】のとおり)

じぎょうしゃ まどぐち 【事業者の窓口】 ゆうげんがいしゃ 有限会社 スマイル・ケアセンター	しょざいち おおさかしなにくくほよし 所在地 大阪市浪速区久保吉 1-4-6 でんわばんごう 06-6537-9971 ばんごう 06-6647-1937 電話番号 06-6537-9971 ファックス番号 06-6647-1937 うけつけじかん げつ とうび 9 じ 受付時間 月～土曜日 9時から18時
しちようそん まどぐち 【市町村の窓口】 なにくやくしよ しょう ふくしか 浪速区役所 障がい福祉課	しょざいち おおさかしなにくしきつひがし 1-4-20 所在地 大阪市浪速区敷津 東 1-4-20 でんわばんごう 06-6647-9857 FAX 06-6647-1937 電話番号 06-6647-9857 FAX 06-6647-1937 うけつけじかん げつ きんようび しゆくじつ のぞく 受付時間 月～金曜日（祝日を除く） 9時から17時半
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」	しょざいち おおさかしちゅうおうくなくでら 所在地 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 06-6191-3130 電話番号 06-6191-3130 ふあつくすばんごう 06-6191-5660 ファックス番号 06-6191-5660 うけつけじかん げつ きんようび しゆくじつ のぞく 受付時間 月～金曜日（祝日を除く） 午前10時～午後4時

19 だいさんしやひようか 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 じょうきょう 【結果の状況：	ひようかきかんめい 【評価機関名： 】 】

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	ねん年	がつ月	にち日
-----------------	-----	-----	-----

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	ねん年	がつ月	にち日
-----------------	-----	-----	-----

上記内容について、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3月4日大阪市条例第13号）第5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	〒556-0028 大阪府大阪市浪速区久保吉1-4-6
	法人名	有限会社スマイル・ケアセンター
	代表者名	濱西 愛
	事業所名	有限会社スマイル・ケアセンター
	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。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

令和8年2月6日 施行
令和8年6月1日 施行

⑥