

重要事項説明 (同行援護)

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 同行援護サービスを提供する事業者について

事業者	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 TEL : 06-6537-9971 FAX : 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	視覚障がい者 視覚障がい児 難病等対象者
大阪市指定 事業所番号	同行援護 2714300189 号 (平成23年12月1日)
事業所所在地	大阪府大阪市浪速区久保吉1-4-6
連絡先 相談担当者名	TEL : 06-6537-9971 FAX:066537-9972 担当者名 濱西 愛
事業所の通常 の 事業実施地域	浪速区・西成区
事業所が行なう 他の指定障がい	居宅介護 2714300189 号 (平成18年10月01日指定) 重度訪問介護 2714300189 号 (平成18年10月01日指定)

ふくしサービス 福祉サービス	こうどうえんご 行動援助 2714300189 号	れいわねんがつにちし (令和7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	へいせいねんがつにちし (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	げつようびどようび 月曜日から土曜日までとする(祝日は営業)。 ただし、 ¹² がつ ³⁰ にちから ¹ がつ ³ にちのぞく 12月30日から1月3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

サービス提供日 サービス提供日	ねんじゅうむきゅう 年中無休
サービス提供時間 サービス提供時間	24時間 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
--------------	---------------

職 種 しよくしゅ	職 務 内 容 しよくむないよう	じんいんすう 人員数
責任者 提供 サービス 管理者・ セイニンシヤ ていきよう さーびす かんりしや	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。	つねつとむ 常勤 1人兼務 けんむ

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同行援護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に同行援護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 同行援護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて同行援護計画の変更を行います。 5 指定同行援護事業所に対する指定同行援護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 同行援護従業者（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 兼務) 非常勤 人
ヘルパー	1 同行援護計画に基づき、同行援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 人 非常勤 1人以上

3 提供^{ていきょう}するサービ^{さーび}スの内^{ない}容^{よう}と料^{りょう}金^{きん}お^およ^よび利^り用^{よう}者^{しゃ}負^ふ担^{たん}額^{がく}について

(1) 提供^{ていきょう}するサービス^{さーびす}の内容^{ないよう}について

さーびすくぶん しゅるい サービス区分と種類	さーびすの ない かたち サービスの 内容
どうこうえん ごけいかく さくせい 同行援護計画の作成	りようしゃ いこう しんしん じょうきやうとう あせすめんと おこない 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 もくひょう おうじてぐたいてき さーびす ないよう さだめたてじゆんしよ の目標に応じて具体的なサービスを定めた手順書を さくせい てじゆんしよ もと どうこうえん ごけいかく さくせい 作成し、この手順書を元に同行援護計画を作成します。
どうこうえん ご 同行援護	がいしゅつじ いどう ひつよう じょうほうていきよう こえかけ だいひつ 外出時において、移動に必要な情報提供（声かけ、代筆、 だいいくなど おこなう りようしゃ へるばー かた もつ 代読等）を行うとともに、利用者がヘルパーの肩やひじを持つ などして移動の支援を行います。 がいしゅつじ いじよう いどう はいによう はいべん およびしょくじとう また外出時の移乗、移動、排尿、排便及び食事等において ひつよう かいじょ おこないます 必要な介助を行います。

(2) ヘルパーの^{へるぱー}禁止^{きんしこうい}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 ^{いりょうこうい}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^{りようしゃ}の同居家族^{どうきよかぞく}に対するサービス^{たいするさーびす}

⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（長期にわたる外出など）

⑥^{しんたいこうそく}身体拘束^{そ の た りようしゃ}その他利用者の^{こうどう}行動を^{せいげん}制限する^{こうい}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）

⑦ ^{その} ^{たりようしゃまた} ^{かぞくとう} ^{たいしておこなう} ^{しゅうきょうかつどう} ^{せいじかつどう} ^{えいりかつどう} ^{そのためいく} 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) ^{ていきょう}提供^{さー}する^びサービスの^す料^{りょうきん}金^{りょうしやふたんがく}とその利用者負担額について

ていきょう さーびす こうせいろうどうしやう こくじ たんか りやうりやう はつせい
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。

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。

30ぶんみまん 30分未満		30 ぶ いじょう 30分以上 1じかんみまん 1時間未満		1じかんいじょう 1時間以上 1じかん30ぶんみまん 1時間30分未満		1じかん30ぶんいじょう 1時間30分以上 2じかんみまん 2時間未満	
りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額
2,093 円	209 円	3,309 円	330 円	4,778 円	477 円	5,490 円	549 円
2じかんいじょう 2時間以上 2じかん30ぶんみまん 2時間30分未満		2じかん30ぶんいじょう 2時間30分以上 3じかんみまん 3時間未満		3じかんいじょう 3時間以上 30ぶんごと かさん 30分毎に加算			
りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額		
6,203 円	620 円	6,926 円	692 円	7639 円（3時間 まで）に 30分増す ごとに +723 円	763 円に 30分 増すごと に +72 円		

利用料金は、次表のとおりです。

※ 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、同行援護計画に

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、同行援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同行援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。

※ 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。

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。

加算項目	利用料	利用者 負担額	算定回数等
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の1割	
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10/100	左記の1割	
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の 10/100	左記の1割	
特定事業所加算(Ⅳ)	所定単位数の 5/100	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 ふたんがく 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	1,096円	109円	1かいようせい 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 初回加算	2,192円	219円	しょかいつき1かい 初回月、1回のみ
とくべつちいきかさ 特別地域加算	しよていたんいすう 所定単位数の 15/100	さき1わり 左記の1割	こうせいろうどうだいじんさだめるちいき 厚生労働大臣が定める地域に きょじゅう 居住している利用者に対し さーびすていきようおこなったばあい サービス提供を行った場合
もうろうしゃしえん に たいするかさ に対する加算	しよていたんいすう 所定単位数の 25/100	さき1わり 左記の1割	もうろうしゃむけつうやくかいじょいんはけん 盲ろう者向け通訳・介助員派遣 じぎょうじゅうじいつていじつむけいけん 事業に従事し一定の実務経験を ゆうするものがくぶん6そうとうりようしゃ 有するものが区分6相当の利用者 しえんおこなったばあい に支援を行った場合

サービス区分	介護職員等処遇改善加算Ⅰ(口)
同行援護	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 かぞくとう ようせい う けて さーびすていきようせきにんしゃ
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

どうこうえんごけいかく へんこう おこない へるばー どうこうえんごけいかく けいかくてき ほうもん
同行援護計画の変更を行い、ヘルパーが同行援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は、きんきゅう おこなったばあい かさん
緊急に行った場合に加算します。

※ しょかいかさ しんき どうこうえんごけいかく さくせい りようしゃ たいして しょかい さーびすていきよう
初回加算は、新規に同行援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 さーびすていきようせきにんしゃ みずから ていきよう おこなうばあいた 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

さーびすていきよう おこなうさい 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 こうせいろうどうだいじん 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、

さーびすていきよう 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、ほんかささん さんてい ばあい つうじょう じぎょう じっしちいき こえて さーびすていきよう
本加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を

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は徴収しません。

おすまい ばしょ たいしょうちいき あたる じゅきゅうしゃしょう 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 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	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	
利用者負担上限額管理 加算	1,644円 ^{えん}	164円 ^{えん}	つき 1月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	じぎょうしよ かたみち1 き ろ め ー と る みまん 500円 (1)事業所から片道1キロメートル未満 500円	
② キャンセル 料	じぎょうしよ かたみち2 き ろ め ー と る いじょう4200円 (2)事業所から片道2キロメートル以上4200円	
	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 同行援護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 イ 連絡先電話番号 同 ファックス番号 ウ 受付日および受付時間	くらもと さかえみ さと 倉本 栄美里 06-6537-9971 06-6537-9972 火曜日・9：00～18：00
--	---	--

※ 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。

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) 同行援護計画の作成

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「同行援護計画」を作成します。作成した「同行援護計画」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「同行援護計画」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) 同行援護計画の変更等

「同行援護計画」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

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 06-6537-9971 (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

- 利用者に対する同行援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、利用者に対する同行援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	おおさかし しょう ふくしきょく 大阪市 障がい福祉局 しょう しきくぶ 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ちやうめ1ーフー331せんば せん たーびる 7ごう3かい 大阪府大阪市中心部3丁目1-7-331船場センタービル7号3階
	たんとうぶ・かめい 担当部・課名	ふくしきょく しょう しゃしきくぶ うんえいしどうか 福祉局 障がい者施策部 運営指導課
	でんわばんごう 電話番号	06 - 6241 - 6527 (ガイダンス①)

もとしぎやうしゃ 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。

ほけんがいしゃめい みつ いすみともかいじょうか さいかぶしきがいしゃ
保険会社名 三井住友海上火災株式会社

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

ほしょう がいよう ほうりつじょう そんがいばいしょう もとづいて そんがいばいしょうせいきゆうしゃ たいしてしはらう
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

ちりやうひ しゅうぜんひ
治療費や修繕費

12 身分証携行義務

どうこうえん ごじゆうぎやうしゃ つねにみぶんしょう けいこう しょかいほうもんじ およびりやうしゃ かぞく
同行援護従業者は、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ときは、いつでも身分証を提示します。

13 心身の状況の把握

していどうこうえんご ていきやう あたつて りやうしゃ しんしん じやうきやう おかれて かんきやう
指定同行援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 ほけんいりやうさーびすまた ふくしきーびす りやうじやうきやうとう 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 連絡調整に対する協力

どうこうえんご じぎやうしゃ していどうこうえんご りやう しちやうそんまた そうだんしえんじぎやう おこなう
同行援護事業者は、指定同行援護の利用について市町村又は相談支援事業を行うもの

おこなうれんらくちやうせい かぎりきやうりよく
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

していどうこうえんご ていきやう あたり しちやうそん た していどう ふくしきーびす じぎやうしゃおよびほけんい
指定同行援護の提供に当たり、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 指定同行援護の実施ごとに、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 指定同行援護の実施ごとに、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。)

17 指定同行援護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。

18 苦情解決の体制及び手順

- (ア) 提供した指定同行援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

TEL: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) 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。

す。
(ハ)

- 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為の窓口を設置します。(下記に記す【事業者の窓口】のとおり)

(事業者の窓口) 【事業者の窓口】 ゆうげんがいしゃ すまい けあせんたー 有限会社 スマイル・ケアセンター	ところ ざい ち おおさかしなにわくく ぼよし1-4-6 所在地 大阪市浪速区久保吉1-4-6 でんわばんごう 電話番号06-6537-9971 FAX06-6537-9972 うけつけじかん げつようび どのうび 受付時間 月曜日～土曜日 9時～18時
(市町村の窓口) 【市町村の窓口】 なにわくやくしよ しやう ふうしか 浪速区役所 障がい福祉課	ところ ざい ち おおさかしなにわくく ぼよし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 電話番号 06-6647-9857 FAX 06-6647-1937 うけつけじかん げつ きん しゆくじつ のぞく 9じ 17じ 受付時間 月～金(祝日を除く)9時から17時
(市町村の窓口) 【市町村の窓口】 にしなにくやくしよ しやうがいふうしか 西成区役所 障害福祉課	ところ ざい ち おおさかしにしなにくきのさと 所在地 大阪市西成区岸里1-5-20 でんわばんごう 電話番号 06-6659-9857 うけつけじかん げつ きん しゆくじつ のぞく 9じ 17じはん 受付時間 月～金(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やうぎかい 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 ふくしきサービスくじや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 おおさかしちゆうおうくなから1-1-54 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き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 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 しゆくじつ 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

19 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
【実施日： 年 月 日】	【評価機関名： 】
【結果の開示状況： 】	【 】

20 さーび すていきょうかいしかのうねんがっぴ
サービス提供開始可能年月日

さーび すていきょうかいしかのうねんがっぴ 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 じゅうようじこうせつめい ねんがっぴ
重要事項説明の年月日

じゅうようじこうせつめいしよ せつめいねんがっぴ この重要事項説明書の説明年月日	ねん 年	がつ 月	にち 日
---	------	------	------

じょうきないよう おおさかししていしょうがいふくしき さーび す じぎょうとう じんいん せつび およびうんえい
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
かんするきじゆんとう さだめるじょうれい へいせい25ねん3がつ4にち おおさかしじょうれいだい13ごう だい5じょう きてい
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
もとづき、りようしゃ せつめい おこないました。
基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	ところ さい ち 所在地	おおさかふおおさかしなにわくく ぼよし 大阪府大阪市浪速区久保吉1-4-6
	ほう じん めい 法人名	ゆうげんがいしゃ 有限会社 スマイル・ケアセンター
	だい ひょう しゃ め 代表者	はまにし あい 濱西 愛
	じぎょうしよめい 事業所名	ゆうげんがいしゃ 有限会社 スマイル・ケアセンター
	せつめいしゃしめい 説明者氏名	

じょうきないよう せつめい じぎょうしゃ たしか うけました。
上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	じゅう しょ 住所	
	し めい 氏名	

だいりひと 代理人	じゅう しょ 住所	
	し めい 氏名	

(大阪市作成モデル様式)

れいわ8ねん2がつ6にちせこう
令和8年2月6日施行

れいわ8ねん6がつ にちしこう
令和8年6月1日施行