

**指定障がい福祉
行動援護
重要事項説明書**

**訪問介護事業所蓮
天王寺店**

〒545-0051

大阪市阿倍野区旭町 2-1-1

あべのマルシェ 1 5 5 号

TEL 06-6684-8939

FAX 06-6684-8940

重要事項説明書 （行動援護用）

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 行動援護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社蓮
代表者氏名	代表取締役 末永潤
本社所在地 （連絡先）	〒530-0015 大阪市北区中崎西四丁目3番32号 TEL：06-6131-9725 FAX：06-6131-9726
法人設立年月日	2022年5月10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	訪問介護事業所 蓮 天王寺店
サービスの 主たる対象者	知的障がい者 障がい児 精神障がい者 難病等対象者
大阪市指定 事業所番号	行動援護 2712302625号（2026年7月1日指定）
事業所所在地	〒545-0051 大阪市阿倍野区旭町2-1-1 あべのマルシェ155号
連絡先 相談担当者名	TEL：06-6684-8939 FAX：06-6684-8940 相談担当者名：工藤陽子・北原誠
事業所の通常の 事業実施地域	大阪市全域
事業所が行う他の 指定障がい 福祉サービス 等	居宅介護 2712302625号（2026年5月1日指定） 重度訪問介護 2712302625号（2026年5月1日指定） 同行援護 2712302625号（2026年5月1日指定） 移動支援 2762301329号（2026年5月1日指定）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社蓮（以下「事業者」という。）が設置する訪問介護事業所 蓮 天王寺店（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行動援護（以下「指定行動援護」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、指定行動援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行動援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、当該利用者等が行動する際に生じる危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護その他の当該利用者等が行動する際に必要な援助を適切かつ効果的に行うものとする。 2 指定行動援護の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定行動援護の提供ができるよう努めるものとする。 3 指定行動援護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。 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、指定行動援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	月曜日から日曜日
営 業 時 間	9：00～18：00

(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	工藤 陽子
-------	-------

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

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
行動援護計画の作成	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、この手順書を元に行動援護計画を作成します。
予防的対応	初めての場所で何が起こるかわからない等のため、不安定になったり、不安を紛らわすために不適切な行動がでないよう、あらかじめ目的地、道順、目的地での行動などを、言葉以外のコミュニケーション手段も用いて説明し、落ち着いた行動がとれるように支援を行います。 視覚、聴覚等に与える影響が問題行動の引き金となる場合に、本人の視界に入らないよう工夫するなど、どんな条件のときに問題行動が起こるかを熟知した上での予防的対応等を行います。

制御的対応	何らかの原因で本人が問題行動を起こしてしまった時に、本人や周囲の人の安全を確保しつつ問題行動を適切におさめるように支援を行います。
	危険であることを認識できないために車道に突然飛び出してしまうといった、不適切な行動、自傷行為を適切におさめるように支援を行います。
	本人の意思や思いこみにより、突然動かなくなったり、特定のもの（例えば自動車、看板、異性等）に強いこだわりを示すなど極端な行動を引き起こす際の対応をします。
身体介護的対応	便意の認識が出来ない者の介助や排便後の後始末等の対応をします。
	外出中に食事をとる場合の食事介助を行います。
	外出前後に行われる衣服の着脱介助などを行います。

(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。

利用料金の目安は、次表のとおりです。

サービス提供時間	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	
行動援護サービス費	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
	3,156 円	315 円	4,789 円	478 円	6,784 円	678 円	8,351 円	835 円
サービス提供時間	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		3 時間 30 分以上 4 時間未満	
行動援護サービス費	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
	9,918 円	991 円	11,475 円	1,147 円	13,086 円	1,308 円	14,620 円	1,462 円
サービス提供時間	4 時間以上 4 時間 30 分未満		4 時間 30 分以上 5 時間未満		5 時間以上 5 時間 30 分未満		5 時間 30 分以上 6 時間未満	
行動援護サービス費	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
	16,209 円	1,620 円	17,788 円	1,778 円	19,333 円	1,933 円	20,867 円	2,086 円
サービス提供時間	6 時間以上 6 時間 30 分未満		6 時間 30 分以上 7 時間未満		7 時間以上 7 時間 30 分未満		7 時間 30 分以上	
行動援護サービス費	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
	22,424 円	2,242 円	24,024 円	2,402 円	25,646 円	2,564 円	27,235 円	2,723 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、行動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、行動援護計画の見直しを行いません。

※ 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行動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 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
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の10/100	左記の1割	

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	109 円	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	219 円	初回月、1 回のみ
特 別 地 域 加 算	所定単位数の15/100	左記の1割	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サービス提供を行った場合

※ 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行動援護計画の変更を行い、ヘルパーが行動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を緊急に行った場合に加算します。

※ 初回加算は、新規に行動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。

※ 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、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、通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を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。

- ② 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	1,644 円	164 円	1 月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費を利用者及び障害児の保護者から徴収するものとする。なお、この場合、事業者の自動車を使用したときは、次の額を徴収するものとする。 (1) 事業所から片道30キロメートル未満 実費
-------	---

	(2) 事業所から片道30キロメートル以上 実費	
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50%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100%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 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		利用者（お客様）の別途負担となります。

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20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、請求月の翌月15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 【お振込先】 北おおさか信用金庫 梅田支店 (110) 普通 2083142 株式会社 蓮 代表取締役 末永潤 お支払いを確認しましたら、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。 ※お支払いに掛かる費用（振込手数料等）は利用者様の負担となります。
------------------------	--

※ 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	工藤陽子・北原誠
	イ 連絡先電話番号	06-6684-8939
	同 ファックス番号	06-6684-8940
	ウ 受付日および受付時間	月～金 9:00～18:00の間

※ 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、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

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) 行動援護計画の作成

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「行動援護計画」を作成します。作成した「行動援護計画」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「行動援護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、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います。

(3) 行動援護計画の変更等

「行動援護計画」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 本人の意向を踏まえたサービス提供（同性介助）

事業者は、本人の意思に反する異性介助がなされないよう、サービス提供責任者等がサービス提供に関する本人の意向を把握するとともに、本人の意向を踏まえたサービス提供体制の確保に努めます。

9 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）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	管理者 工藤 陽子
-------------	-----------

- 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。

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	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。）

11 衛生管理等

- (1) 従業者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。
- (2) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における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定期的に開催するとともに、その結果について、従業者へ周知徹底を行っております。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行っています。

1.2 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行っています。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1.3 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。
- ③ 必要時、救急車を要請し症状や必要な情報を救急隊員に説明します。
原則として、サービス外の対応になるので救急車にヘルパーは同乗できません。

連絡先：電話番号 070-3299-4317 担当：北原誠（きたはらまこと）

1.4 事故発生時の対応方法について

利用者に対する行動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、利用者に対する行動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。

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（ガイダンス①）

市町村	市 町 村 名	※大阪市内の方は別表4にて記載しております。
	担 当 部 ・ 課 名	※大阪市以外の方は別表3にて記載しております。
	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 東京海上日動火災保険

保険名 超ビジネス保険

保障の概要 物損などの事故による損害に対する賠償

1 5 事故防止のための服装・履物に関するお願い

利用者様への安全な介護サービスの提供および移動・介助時の転倒事故防止のため、サービス提供時間中の利用者様の服装および履物については、安全性の高いもの（かかとが固定できる履物、動きやすく丈の適正な衣服等）の着用をお願いしております。ハイヒール、スリッパ、過度に丈の長いスカート等は、転倒や転落の原因となるためご遠慮ください。

上記の定めに反する服装・履物の着用に起因して発生した転倒、負傷等の事故につきましては、当事業所は責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

1 6 身分証携行義務

行動援護従業者は、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時は、いつでも身分証を提示します。

1 7 心身の状況の把握

指定行動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、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。

1 8 連絡調整に対する協力

行動援護事業者は、指定行動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が行う連絡調整にできる限り協力します。

1 9 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定行動援護の提供に当り、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。

2 0 サービス提供の記録

- ① 指定行動援護の実施ごとに、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 指定行動援護の実施ごとに、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。）

2 1 指定行動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。

2 2 苦情解決の体制及び手順

- （ア） 提供した指定行動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）
- （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。

1 相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口：電 話 06-6684-8939 F A X 06-6684-8940

担当者：工藤陽子・北原誠

担当者が不在の場合誰もが対応可能にすると共に、確実に担当に引き継ぐ体制をとっている。

2 苦情また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、訪問を実施し状況の確認や事情の確認を行う。

管理者は訪問介護員に対し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 事業所内で処理し得ない内容であっても行政の窓口や関係機関との協力により、常に利用者の利益を最優先に考え全力で対応する。

苦情がサービス向上につながるものとし、全ヘルパーに内容を開示し再発防止に努め今後どのようにしていくかを全ヘルパーにて検討し行動する。

【事業者の窓口】 訪問介護事業所 蓮 天王寺店 管理者 工藤 陽子	〒545-0051 大阪市阿倍野区旭町 2-1-1 あべのマルシェ 155 号 電話番号 06-6684-8939 ファックス 06-6684-8940 受付時間 月～金 9:00～18:00
【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） 大阪市の場合は利用者様宅の居宅がある区の保健福祉センター	※別表 4 にて記載しております。 大阪市以外の方は別表 3 にて記載しております。
【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 大阪府中央区中寺 1-1-54 大阪社会福祉指導センター内 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） 午前 10 時～午後 4 時

2.2 第三者評価の実施状況

実施している	✓実施していない
--------	----------

2 3 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
-----------------	---	---	---

2 4 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、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	大阪市北区中崎西四丁目 3 番 3 2 号
	法人名	株式会社蓮
	代表者名	代表取締役 末永潤
	事業所名	訪問介護事業所 蓮 天王寺店
	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	