

様

居宅介護サービス重要事項説明書

障害者総合支援法の趣旨に従う
居宅介護サービス提供

居宅介護サービス事業所

品川区 ヘルパーステーション大原

所在地: 東京都品川区豊町6-25-13

ハイタウン中延1階

電話: 03-5749-2532 FAX: 03-5749-2533

重要事項説明書 (居宅介護用)

2024. 4. 1

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	株式会社 仁済
代表者氏名	代表取締役 依田 学
本社所在地 (連絡先)	東京都品川区大井1丁目49番12号 大井町ビル3階 03-5743-2868
法人設立年月日	昭和14年4月6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	株式会社 品川区ヘルパーステーション大原
サービスの 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 障害児（18歳未満の身体障害者、知的障害者、精神障害者及び難病等対象者） 精神障害者 難病等対象者
東京都指定 事業所番号	居宅介護1310900244号（平成18年10月1日指定）
事業所所在地	東京都品川区豊町6丁目25番地13号 ハイタウン中延1階
連絡先 相談担当者名	品川区ヘルパーステーション大原 管理者 島田 憲一 電話 03-5749-2532 FAX 03-5749-2533
事業所の通常の 事業実施地域	品川区
事業所が行なう 他の指定障害 福祉サービス	重度訪問介護 1311100505号（平成18年10月1日指定） 移動支援事業 1310900244号（平成18年10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 仁済が開設するヘルパーステーション品川が行う居宅介護・重度訪問介護の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者（厚生労働大臣が定める者）が、障害者（児）に対し、適正な指定居宅介護等を提供することを目的とする。
運営方針	事業所の居宅介護員等は、障害者（児）の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。また、事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜から土曜日 ただし、12月29日～1月3日を除く
営 業 時 間	月曜から土曜日 9時～18時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日
サービス提供時間	9時～18時

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	島田 憲一
-------	-------

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。	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、障害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 利用者又は障害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。	1 名以上
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。	2.5 名以上
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。	1 人

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。
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。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続又は障害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等での受診等の手続、移動等の介助を行います。

(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。

※ 障害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。

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	2867円	286円	4524円	452円	6574円	657円	7492円	749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			
	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		
	8444円	844円	9374円	937円	929円	92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
介護を伴う場合 (通院等介助(身体介護を伴わない場合))	2867円	286円	4524円	452円	6574円	657円	7492円	749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			
	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		
	8444円	844円	9374円	937円	929円	92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	1187円	118円	1713円	171円	2206円	220円	2676円	267円
	1時間15分以上 1時間30分未満		1時間30分以上 15分毎に加算					
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	3080円	308円	392円	39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
色 (通院等介助を伴わない場合)	1187円	118円	2206円	220円	3080円	308円	772円	77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、区市町村が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区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	1,120 円	112 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	2,240 円	224 円	初回月、1 回のみ
喀痰吸引等 支援体制加算	1,120 円	112 円	1 回につき
福祉・介護職員等 処遇改善加算(Ⅰ)	加算を含む 総額の 41.7 %	左記の 1 割	ひと月につき

※ 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。

※ 喀痰吸引等支援体制加算は、特定事業所加算(Ⅰ)を算定しない事業所において居宅介護員等がたんの吸引等を実施した場合算定する。

※ 福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)～(Ⅳ)は、福祉・介護職員に対する処遇改善の計画を都道府県知事に届け出し、認められた場合算定する。

※ 福祉・介護職員等特定処遇改善加算（Ⅰ～Ⅳ）は、福祉・介護職員に対する処遇改善の計画を都道府県知事に届け出し、認められた場合算定する。

※ 福祉・介護職員等特定事業所加算（Ⅰ～Ⅳ）は、厚生労働大臣の定める基準に適合したうえで、都道府県知事に届け出し、特定事業所となった場合に算定されます。

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	1680 円	168 円	ひと月あたり

4. その他の費用について

①交通費	通常の実施地域を超えてサービス提供を行う場合、訪問に要する交通費実費をご負担いただきます。		
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。		
	前日 17 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です	
	前日 17 時までにご連絡のない場合	2,000 円を申し受けます	
※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	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 20 日頃までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求書到着後 10 日後までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)利用者指定口座からの自動振替 (イ)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、次月請求時に領収書をお渡しますので、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	島田 憲一
	イ	連絡先電話番号	03-5749-2532
	同	ファックス番号	03-5749-2533
	ウ	受付日および受付時間	月～金曜日 9時～18時

※ 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。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・身体拘束の適正化について

① 虐待防止に関する対策

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生、再発防止のために虐待防止委員会を設置し、その結果について従業者に周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。サービス提供中に当該事業所従業者または擁護者(利用者の家族等、障害者を現に擁護

する者)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、速やかにこれを区市町村に通報します。

- ・成年後見制度の利用を支援します。
- ・苦情解決体制を整備しています。

② 身体拘束の適正化

人権の擁護・身体拘束の発生を防止するため、身体拘束適正化委員会を設置し、その結果について従業者に周知します。

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。

ただし、下記の通り緊急止むを得ない利用により拘束をせざるを得ない場合は、事前に利用者およびその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急止むを得ない理由について記録します。

- (1) 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合
- (2) 非代替性：身体拘束以外に利用者または他人の生命・身体に危険が及ぶことを防止することができない場合
- (3) 一時性：利用者または他人の生命・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く

③ 虐待防止・身体拘束の適正化に関する責任者を選定しています

虐待防止・身体拘束の適正化に関する責任者	管理者	島田憲一
----------------------	-----	------

9. その他

① ハラスメント等の行為について

ご利用者様やご家族等が当社や当社従事者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを中止させていただきます。

- (1) セクシャルハラスメント・パワーハラスメント等の行為
「身体的攻撃」・「精神的攻撃」・「過大な要求または過小な要求」
- (2) 暴力・暴言・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為
- (3) 対象範囲外のサービスの要求・その他迷惑行為

② 感染症の予防および蔓延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画に基づいて対応します。

③ 災害等の不可抗力のための対策

契約の有効期間中に、地震・噴火・台風等の天災、その他事業所の責めに帰すべからざる事由により、通信網や交通網が遮断された場合や気象庁より発表された警報および注意発表基準に該当した際は、サービス時間および訪問時間の変更やサービス提供を休止させて頂く場合があります。これらの事象に関しては、従業者に周知し、業務継続計画に基づいて対応します。ほか、指針の整備、研修を実施します。

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、他の障害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. 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。

【主治医】

医療機関名	
住 所	
電話番号	
主治医氏名	

【ご家族等緊急連絡先】

氏 名	
住 所	
電話番号	
続 柄	

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 03-5749-2532 （対応可能時間 9 時～18 時）

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、区市町村、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。

13. 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。

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。

14. 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。

15. 他の指定障害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たり、市町村、他の指定障害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

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）

(イ) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応する体制及び手順は以下のとおりとします。

①苦情の把握

当日または時間帯によっては翌日に利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨を伝える。

②検討会の開催

苦情内容の原因を分析する為、関係者出席のもと対応策を協議する。

③改善の実施

利用者に対し、改善策を説明し同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を把握する。(損害を賠償すべき事故が生じた際には、速やかに損害を賠償する。)

④解決困難な場合

関係各所に内容を詳細に連絡し、助言・指導・協力を依頼し改善を行う。

⑤再発防止

同様の苦情・事故が起こらないように、苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成、改訂し研修などの機会を通じて再発防止に努める。

⑥事故発生時の対応

事故が発生した場合には、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係各所と対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 東京都品川区大井1丁目49番12号 3階 電話 03-3773-0875 ファックス 03-5743-0878 受付時間 月～金曜日 9時～18時 ただし、祝祭日、12月29日～1月3日を除く
【品川区の窓口】 障害者福祉課障害者相談係	電話番号 03-5742-6710 受付時間 月～金曜日 9時～17時 ただし、祝祭日、12月29日～1月3日を除く
【公的団体の窓口】 東京都社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	電話番号 03-3268-1148 受付時間 月～金曜日 9時～17時 ただし、祝祭日、12月29日～1月3日を除く

19 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
-----------------	-------

20 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、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する為の法律に基づく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（平成18年厚生労働省令第171号平成18年9月29日）」第9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	東京都品川区大井1丁目49番12号 大井町ビル3階
	法人名	株式会社 仁済
	代表者名	代表取締役 依田 学
	事業所名	品川区ヘルパーステーション大原
	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	