

じゅう よう じ こう せつ めい しょ
重 要 事 項 説 明 書

すごうホーム

ヴィラージュあゆみ きょうどうせいかつえんじょ（共同生活援助）

じゅう よう じ こう せつ めい しょ
重 要 事 項 説 明 書 (きょうどうせいかつえんじょよう
 共同生活援助用)

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「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援す
 るための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業所等の人員、設備及び運営に関す
 る基準」(平成18年厚生労働省令171号)第9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 共同生活援助サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 ころの窓
代表者氏名	理事長 田中研吾
所在地 (連絡先)	堺市東区日置荘西町8丁1番1号 事務局 電話：072-286-2260 F A X : 072-286-2268
法人設立年月日	平成15年10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	ヴィラージュあゆみ
サービスの 主たる対象者	知的障がい者 精神障がい者
堺市指定 事業所番号	共同生活援助助2726500040号(平成18年10月1日指定)
管 理 者	きんの えみ こ 金野恵美子
サービス管理責任者	きんの えみ こ いしいひろし にしおさと 金野恵美子、石井啓史、西尾智樹
主たる事業所 所在地及び 住居所在地	しゅ じぎょうしよしよざいち さかいひがしくおおみの ばんち3-105 (主たる事業所所在地) 堺市東区大美野165-3番地3-105 じゅうきよしよざいち さかいしみはらくすごう ばんち (住居所在地) 堺市美原区菅生873-1番地
連絡先 相談担当者名	でん わ ふあつくす 電話・FAX：072-286-2260 きんの えみ こ 金野恵美子
利用定員	めい 5名
開設年月日	2020年6月1日

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者の立場に立った適切な指定共同生活援助の提供を確保するとともに、知的障害者の地域生活への自立に向けての支援すること。
運営方針	入居者が地域社会で豊かに、自立した生活ができるよう支援していく。

3 共同生活住居の構造・設備について

(1) 構造

構造	木造1階建
敷地面積	999.00 m ²
延床面積	140.98. m ²

(2) 設備

設備の種類	部屋数	備考
居室	5室	全室個室、各部屋 9.94 m ² 収納スペース 1.45 m ²
居間・食堂	2室	38.3 m ²
脱衣室	1室	9.94 m ²
トイレ	2室	4.14 m ² 、1.86 m ²
浴	2室	4.14 m ²
厨房	1室	9.94 m ²
玄関ホール	1室	5.38 m ²

4 職員体制等について

(1) 各職種の職務の内容

職 種	職 務 内 容
管 理 者	<p>管理者は、職員の管理、指定共同生活援助の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他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共同生活援助の実施に関し、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います。</p>
サ ー ビ ス 管 理 責 任 者	<p>(1) 適切な方法により、利用者の有する能力、置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活や課題等の把握(以下「アセスメント」という。)を行い、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容を検討します。</p> <p>(2) アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、事業所が提供する指定共同生活援助以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との連携も含めて、利用者の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、指定共同生活援助の目標及びその達成時期、指定共同生活援助を提供する上での留意事項等を記載した共同生活援助計画の原案を作成します。</p> <p>(3) 共同生活援助計画の原案の内容を利用者に対して説明し、文書により利用者の同意を得た上で、作成した共同生活援助計画を記載した書面を利用者に交付します。</p> <p>(4) 共同生活援助計画作成後、共同生活援助計画の実施状況の把握(利用者についての継続的なアセスメントを含む。)を行うとともに、少なくとも6月に1回以上、共同生活援助計画の見直しを行い、必要に応じて共同生活援助計画を変更します。</p> <p>(5) 利用申込者の利用に際し、障がい福祉サービス事業者等に対する照会等により、利用申込者の心身の状況、事業所以外における指定障がい福祉サービス等の利用状況等を把握します。</p> <p>(6) 利用者の心身の状況、置かれている環境等に照らし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう定期的に検討するとともに、自立した日常生活を営むことができると認められる利用者に対し、必要な支援を行います。</p> <p>(7) 他の職員に対する技術指導及び助言を行います。</p>

職 種	職 務 内 容
生活支援員	生活支援員は、食事の提供、生活上の相談及び入浴等の介護等について、前号に規定する世話人と協同して、適切に援助します。
夜間支援員	夜間支援員は、就寝準備の確認、寝返りや排泄等の支援を行うとともに、緊急時の対応を行います。

(2) 職員配置

職 種	員数	常 勤		非 常 勤		備 考
		専 従	兼 務	専 従	兼 務	
管 理 者	1		1			
サービス管理責任者	1		1			
世 話 人	3				3	
生活支援員	3		3		0	
夜間支援員	5		2		3	

(3) 勤務体系

職 種	勤 務 体 系
管 理 者	月～金(土) 8:30～17:00
サービス管理責任者	月～金(土) 8:30～17:00
世 話 人	月～日 6:30～9:30 16:00～20:00
生活支援員	月～日 6:30～9:00 16:00～20:00
夜間支援員	月～日 20:00～6:30

5 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

サービスの種類	サービスの内容
<p>共同生活援助 計画の作成</p>	<p>利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、生活全般の質を向上させるための課題や目標、支援の方針等を記載した共同生活援助計画を作成します。</p>
<p>利用者に対する相談</p>	<p>利用者及びその家族が希望する生活や利用者の心身の状況等を把握し、適切な相談、助言、援助等を行います。</p>
<p>食事の提供</p>	<p>食材宅配サービスより提供される献立を世話人が調理を行う他、栄養と各人の嗜好を考えて、バラエティーに富んだ献立を工夫し、提供します。(食材料費及び食事に係る水道光熱費は対象外サービスです。)</p>
<p>健康管理・ 金銭管理の援助</p>	<p>・生活支援員・世話人等により観察、疾病予防、健康管理を行います。緊急時には必要により、主治医あるいは協力医療機関等に責任をもって引き継ぎます。また、利用者が外部の医療機関に通院する場合には、その付き添い等について配慮します。 ・生活費の管理方法や使用方法等について必要に応じて相談支援を行います。</p>
<p>余暇活動の支援</p>	<p>地域商店への単独買い物等を支援し、自主性を育てるとともに、余暇活動として地域行事の情報を提供し、参加を促進します。</p>
<p>緊急時の対応</p>	<p>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。</p>
<p>日中活動の場等との 連絡・調整</p>	<p>日中、自立訓練事業やデイサービス等他のサービスを利用する場合、また職場に通勤する場合等に、必要に応じてサービス提供事業者や職場等と連絡・調整を行います。</p>
<p>財産管理等の日常 生活に必要な援助</p>	<p>食事、排泄、入浴、着替え、整容等について日常生活に必要な援助を行うとともに、財産管理に支援が必要な利用者について、成年後見制度の利用を促進するなど必要な援助を行います。</p>
<p>夜間における支援</p>	<p>夜間において支援を行うものを配置し、就寝準備の確認、寝返りや排泄等の支援を行うとともに、緊急時の対応を行います。</p>
<p>体験利用に おける支援</p>	<p>契約を希望されている方に、生活上の不安を解消等を目的として、正式な契約締結前に「体験利用」として支援を行います。</p>

(2) サービス料金

利用料金は、次表のとおりです。 1単位=10.8円

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1以下
利用料	6,480円	4,925円	4,018円	3,208円	2,030円	1,847円
利用者負担額	648円	492円	402円	321円	203円	185円

※体験利用の場合は、次表のとおりです。

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1以下
利用料	7,744円	6,145円	5,195円	4,428円	3,132円	2,948円
利用者負担額	774円	615円	519円	443円	313円	295円

<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。

※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事業所がとっている体制により、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	内容
	区分2以下	区分3	区分4以上		
夜間支援等体制加算	10人泊	972円	1220円	1458円	夜間の連絡・支援体制が確保されていた場合、利用1日につき加算されます。
	9人泊	1069円	1339円	1609円	
	8人泊	1209円	1512円	1814円	

	にん 7人	えん 1382円	えん 1728円	えん 2074円	
	にんはく 6人泊	えん 1609円	えん 2,020円	えん 2,419円	
	にんはく 5人泊	えん 2128円	えん 2419円	えん 2905円	
	にんはく 4人泊	えん 2,419 円	えん 3,024円	えん 3,629円	
	にんはく 3人泊	えん 3,229 円	えん 4,028円	えん 4,838円	
	にんはく 2人泊 い か 以下	えん 4,828 円	えん 6,048円	えん 7,258円	
ふくしせんもんしよくいん 福祉専門職員 はいちとうかさん 配置等加算	じょうけん 条件Ⅰ			えん 108円	左 記 の 1 割 り
	じょうけん 条件Ⅱ			えん 75円	
	じょうけん 条件Ⅲ			えん 43円	
<p>じょうけん じょうけん (条件Ⅰ)(条件Ⅱ) せいかつしえんいん ゆうしかくしゃ 生活支援員のうち、有資格者が いってわりあいじょうばあい りよう にち 一定割合以上場合、利用1日につ かさん き加算されます。</p> <p>じょうけん (条件Ⅲ) せいかつしえんいん きんむけいたい 生活支援員のうち、勤務形態が じょうきん ばいせんと また 常勤のものが75%、又は きんぞくねんすう ねんいじょう 30 勤続年数が3年以上のものが30 ばいせんと こえるばあい りよう にち %を超える場合、利用1日に かさん つき加算されます。</p>					

じぎょうしよ たいおう ないよう かひよう りようきん かさん
②事業所がとった対応の内容により、下表のとおり料金が加算されます。

につちゆうしえん 日中支援 かさん 加算Ⅱ	たいしやう 対象者 1名 めい	くぶん 区分4~6	えん 5,821円	左 記 の 1 割 り	につちゆう かつどう しきゆう けつてい 日中活動サービスの支給決定を うけて りようしや また しゆうろう 受けている利用者又は就労している りようしや しんしん じょうきやうとう どうがい 利用者が、心身の状況等により当該サ どう りよう ひつよう ービス等を利用できない場合に必要な しえん おこな りよう にち かさん 支援を行ったとき、利用1日につき加算さ れます。
		くぶん い か 区分3以下	えん 2,916円		
	2名以上 たいしやう 対象者 めい いじやう	くぶん 区分4~6	えん 2,916円		
		くぶん い か 区分3以下	えん 1,458円		
じゆうどしやうがいしやしえんかさん 重度障害者支援加算	くぶん 区分4~6	えん 3,888円	1の	しやうがいしえんくぶん いじよう とくてい きじゆん 障害支援区分4以上であって、特定の基準 みた すりようしやたい つうじやう かいごたいせい を満たす利用者対して、通常の介護体制に	

	くぶんいか 区分3以下	えん 1,944円	くわえて、より手厚いサービスを提供した ばあい、利用1日につき加算されます。
--	----------------	--------------	---

6 その他の費用について

ない 内	よう 容	りょう 料	きん 金
や 家	ち 賃	げつがく 月額	えん 38,000円
こうねつすいひ 光熱水費		とうげつしようじつせき 当月使用実績に対して、	たい 実費を翌月に精算・請求と なり ます。
にちようひんひ 日用品費		さんこう 参考：光熱水費約10,000円・日用品費約3,000円	えん ※共用部分 居室分を含みます。
しょくざいりょうひ 食材料費		ちようしょくやく 朝食約250円	とうげつしようじつせき 当月使用実績に対して、実費 を翌月に精算・請求となり ます。
		ちゆうしょくやく 昼食約350円	
		ゆうしょくやく 夕食約650円	
しゅうぜんひ 修繕費		ぜんねんどしゅうぜんじつせき ※ ¹ 前年度修繕実績に対して、	つきわりせいさん 月割精算いたします。
かざいほけんりょう ※ ² 家財保険料		げつがく 月額2,690円（令和5年度料率算定による）	ねんかんほけんりょう 年間保険料12等分相当額を月毎にお支払い頂きます。
キャンセル料		しょくじ 食事のキャンセルは、早目 にお願い致します。	はやめ 夕食のキャンセルは、前週 の月曜日まで連絡を願 い致します。期限が過ぎ ますと夕食代実費(650 円)を頂戴致します。

※¹但し、修繕実績額により、次年度の月割負担額が10,000円を越える場合は、10,000円を限度額とし、残額は次々年度に繰越させていただきます。ご利用者の責めに帰する共有設備の破損等については、加入保険(AIG等)による賠償をお願いする場合があります。

※²家財保険料は、火災・風水害等による、グループホーム内の家具等への損害に備えご加入をおすすめしています。

この他、個別の事情により必要となる嗜好品等の実費については個人負担になります。

7 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

<p>りようしゃふたんがく 利用者負担額 その他の費用の 支払い方法につ いて</p>	<p>りようしゃふたんがくおよ た ひよう 利用者負担額及びその他の費用について、サービスを りよう つき 利用した月の よくげつ か りようがつぶん せいきゆうしよ とど ていきよう 翌月10日までにご利用書をお届けします。サービス提供の きろく ないよう しょうごう せいきゆうづき にち か き ほうほう 記録と内容を照合のうえ、請求月の27日までに、下記のいずれかの方法 しはら くだ によりお支払い下さい。 げんきんしはら (ア)現金支払い りようしゃしていこうざ じどうふりかえ (イ)利用者指定口座からの自動振替 じぎょうしゃしていこうざ ふ こ (ウ)事業者指定口座への振り込み しはら かくにん かなら りようしゆうしよ わた ほかん 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 ねが お願いします。 かいごきゆうふひとう しちようそん きゆうふ う ばあい じゆりようつうち 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 わた かなら ほかん ねが をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。</p>
---	---

※ 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
きじつ げつじちょうちえん こい しはら とくそく しはら ばあい
期日から3ヶ月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合に
けいやく かいやく うえ みはら ぶん しはら
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。

8 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
ふたんじようげんつきがく かくにん じゆきゆうしやしやう じゆうしよ しきゆうりよう へんごう
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
ばあい すみ じぎょうしや し
あった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 共同生活援助計画の作成

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「共同生活
かくにん しきゆうけつていないよう そ りようしやおびかぞく いこう はいりよ 「きようどうせいかつ
えんじよけいかく」 さくせい さくせい きようどうせいかつえんじよけいかく あん だんかい りようしや
援助計画」を作成します。作成した「共同生活援助計画」については、案の段階で利用者
また かぞく ないよう せつめい りようしや どうい え うえ せいあん かくにん
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
ねが
だくようお願いします。

(3) 共同生活援助計画の変更等

「共同生活援助計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要
きようどうせいかつえんじよけいかく へんごうとう
おう へんごう
に応じて変更することができます。

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、
しょうがいしや ようごしや たい しえんとう かん ほうりつ へいせい23ねんほうりつだい79ごう じゆんしゆ
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
か き たいさく こう
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。

ぎやくたいぼうし かん せきにしや 虐待防止に関する責任者	かんりしや きんの えみ こ 管理者 金野恵美子
----------------------------------	-----------------------------

- 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。

10 秘密の保持と個人情報保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>事業者は、利用者の個人情報について「個人情報保護に関する法律」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。</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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<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等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、利用者により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072-286-2260 法人本部(対応可能時間：月～土9：00～16：30)

12 協力医療機関について(歯科診療を含む)

協力医療機関は、治療を必要とする場合に協力を依頼している医療機関です。ただし、優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。

医療機関名称	木村医院
医院長名	木村彰男
所在地	大阪府堺市中区大野芝町242-2
電話番号	072-237-5000
診療科	内科、循環器科、皮膚科、アレルギー科

13 事故発生時の対応方法について

利用者に対する共同生活援助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、利用者に対する共同生活援助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。

保険加入	<p>本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。</p> <p>保険会社名 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社</p> <p>保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険</p> <p>保障の概要 施設賠償保険</p>
------	---

14 非常災害時の対策

非常時の対応	別に定める消防計画により対応いたします。
平時の訓練	別に定める消防計画に則り、避難訓練を年2回実施します。
防災設備	<ul style="list-style-type: none"> 消火器・防炎機能のあるカーテン等 震災に備えての備蓄(食糧・飲料水7日分) その他、携帯ラジオ・懐中電灯等
消防計画	<p>消防署への届出日：令和5年11月1日</p> <p>防災管理者：日高友貴</p>

ほけんかにゆう
保険加入

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。
ほけんがいしゃめい どうわそんがいほけんかぶしきがいは
保険会社名 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
ほけんめい かいごほけん しゃかいふくしじぎょうしゃそうごほけん
保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険
ほしょう がいよう しせつばいしょうほけん
保障の概要 施設賠償保険

15 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定共同生活援助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)
もとじぎょうしよ ちいき す かた だいさんしゃいいん せんになん ちいきじゆうみん たちば
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
ほんじぎょうしよ たい いけん ほんじぎょうしよ くじょう いけん
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
だいさんしゃいいん そうだん
第三者委員に相談することもできます。
だいさんしゃいいん しめい おおがみきょういち もりやまのりみつ
第三者委員氏名：大上恭一（072-285-3598） 森山憲光（0721-55-7040）
わたしみつお
渡士光雄（090-8759-7607）
- (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。
くじょううけつけたんとうしや い か てじゆん ぎょうむ すいこう
苦情受付担当者は以下の手順で業務を遂行します。
くじょううけつけ さい い か ないよう くじょうもう だてにん かくにん
① 苦情受付に際し以下の内容について苦情申し出人に確認します。
くじょう そうだん ないようおよ もうしでにん きぼう しょめん きろく
苦情や相談の内容及び申出人の希望については書面にて記録します。
くじょう ないよう くじょうもうしでにん きぼうなど だいさんしゃいいん ほうこく ようひ
1. 苦情の内容 2. 苦情申出人の希望等 3. 第三者委員への報告の要否
くじょうもうしでにん くじょうかいけつせきにしや はな あ だいさんしゃいいん じよげん
4. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言・
たちあ ようひ
立会いの要否
およ ふよう ばあい じぎょうしよ すみ かんりしやなど ちゆうしん
② 3. 及び 4. が不要な場合は、事業所において、速やかに管理者等を中心とした相談・苦情処理のための会議を開催し、事実関係の確認、改善策の策定等を行います。
そうだん くじょうしより かいぎ かいさい じじつかんけい かくにん かいぜんさく さくてい
とう おこな
③ 会議の結果をもち、苦情申出人との話し合いによる解決を図ります。
かいぎ けっか くじょうもうしでにん はな あ かいけつ はか
うけつ くじょうおよ たいおう けいか すべ くじょうかいけつせきにしや ちくじほうこく
④ 受付けた苦情及び対応の経過は全て苦情解決責任者に逐次報告します。
くじょううけつけ かいけつ かいぜん けいか けっか しょめん きろく
⑤ 苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録します。
くじょうかいけつせきにしや い か ぎょうむ おこな
苦情解決責任者は以下の業務を行います。
もうしでにん かいけつ さい ひつよう おう だいさんしゃいいん じよげんおよ た あ もと
① 申出人との解決の際、必要に応じて第三者委員の助言及び立ち合いを求めること
くじょうもうしでにん もと かのう
とがあります。苦情申出人からの求めも可能です。
くじょうもうしでにん ほうこくようひ きぼう ふ くじょうかいけつけっか
② 苦情申出人の報告要否についての希望を踏まえつつ、苦情解決結果について
だいさんしゃいいん ほうこく ひつよう じよげん う
第三者委員へ報告し、必要な助言を受けます。
くじょうもうしでにん かいぜん やくそく じこう くじょうもうしでにん だいさんしゃいいん たい いてい
③ 苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人、第三者委員に対して、一定
きかんけいか ごほうこく
期間経過後報告します。

④ 「事業報告書」や「機関紙」等^{じぎょうほうこくしょ きかんし どう じっせき けいさい こうひょう}に実績を掲載し、公表^{こじんじょうほう かん}します。(個人情報に関するものは除きます)
 重大な事案と判断される場合^{じゅうだい じあん はんだん}、受付後すぐに堺市、援護の実施者等に受付内容を報告し、
 解決・改善までの経過と結果についても報告します。^{かいけつ かいぜん けいか けっか ほうこく}

<p>じぎょうしゃ まどぐち 【事業者の窓口】 しゃかいふくしほうじん まど 社会福祉法人こころの窓 ほうじんほんぶじむきょく あお とり ない 法人本部事務局（青い鳥 内）</p>	<p>しよざいじ おおさかふさかいしひがしくひ きしやうにしまち 所在地 大阪府堺市東区日置荘西町 ちやうばんごう 8丁1番1号 でんわばんごう 電話番号 072-286-2260 ばんごう ファックス番号 072-286-2268 うけつけじかん 受付時間 午前9時～午後4時30分</p>
<p>しちやうそん まどぐち 【市町村の窓口】 かくくやくしよちいきふくしか 各区役所地域福祉課 じぎょうしよ つうじやう じぎやうじっしちいき ちいき 事業所の通常の事業実施地域の地域福祉課</p>	<p>さかいしきたく しよざいち しんかなおかちやう 堺市北区 所在地 新金岡町5-1-4 でんわばんごう 電話番号 072-258-6771 ばんごう ファックス番号 072-258-6836 ひがしく しよざいち ひきしやうはらでらまち 東区 所在地 日置荘原寺町195-1 でんわばんごう 電話番号 072-287-8112 ばんごう ファックス番号 072-287-8117 みはらく しよざいち くらやま 美原区 所在地 黒山167-1 でんわばんごう 電話番号 072-363-9316 ばんごう ファックス番号 072-362-0767</p>
<p>していけんしゃ まどぐち 【指定権者の窓口】 さかいし けんこうふくしきょく 堺市 健康福祉局 しょうがいふくしぶ しょうがいふくしきーびすか 障害福祉部 障害福祉サービス課</p>	<p>しよざいじ おおさかふさかいしきかくみなみかわらまち ばんごう 所在地 大阪府堺市堺区南瓦町3番1号 でんわばんごう 電話番号 072-228-7510 ばんごう ファックス番号 072-228-8918 うけつけじかん 受付時間 午前9時～午後5時</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 くじやうかいけつはいんかい 「福祉サービス苦情解決委員会」</p>	<p>しよざいじ おおさかしちゆうおうくたにまち 所在地 大阪府中央区谷町7-4-15 おおさかふしやかいふくしきいかん2かい 大阪府社会福祉会館2階 でんわばんごう 電話番号 06-6191-3130 ばんごう ファックス番号 06-6191-5660 うけつけじかん 受付時間 月～金曜日（祝日を除く） げつ きんようび しゅくじつ のぞ 午前10時～午後4時</p>

16 心身の状況の把握

指定共同生活援助の提供に当たっては、利用者^{りやうしや しんしん じやうきやう}の心身の状況、その置かれている環境^{かんきやう た ほけんいりやう また ふくし}、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。

17 連絡調整に対する協力

共同生活援助事業者は、指定共同生活援助の利用について市町村又は相談支援事業者が行う連絡調整にできる限り協力します。

18 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定共同生活援助の提供に当り、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。

19 サービス提供の記録

- ① 指定共同生活援助の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数（外部サービス利用型の場合）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。
- ② 指定共同生活援助の実施ごとに、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。）

20 指定共同生活援助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。

21 事業所ご利用の際にご留意いただく事項

感染症対策	事業所利用者がインフルエンザ等の他者に感染する疾病であることを、医師が診断した場合、医師の完治連絡が出るまで事業所利用は出来ません。
設備・器具の利用	事業所内の設備、器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損が生じた場合、賠償していただくことがあります。
貴重品の管理	貴重品は、利用者の責任において管理していただきます。自己管理のできない利用者につきましては希望により世話人及びバックアップ事業所にて管理を致します。
喫煙	当ホームは、大阪府健康増進計画に基づき、全面禁煙宣言施設に登録していますので、喫煙はご遠慮ください。
宗教活動	利用者の思想、信仰は自由ですが、他の利用者に対する宗教活動、

せいじかつどう 政治活動 えりかつどう 営利活動	せいじかつどうおよ えりかつどう えんりよ 政治活動及び営利活動はご遠慮ください。
-----------------------------------	--

ていきょうかいしかのうねんがっぴ
2.2 サービス提供開始可能年月日

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 がつ にち 年 月 日
---------------------------------------	-------------------

じゅうようじこうせつめい ねんがっぴ
2.3 重要事項説明の年月日

じゅうようじこうせつめいしょ 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 がつ にち 年 月 日
---	-------------------

じょうきないよう しょうがいしゃ にちじょうせいかつおよ しゃかいせいかつ そうごうてき しえん ほうりつ
 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ための法律
 もと していしょうがいふくし じぎょうしょう じんいん せつびおよ うんえい かん きじゆん へいせい
 に基づく指定障害福祉サービスの事業所等の人員、設備及び運営に関する基準」(平成18
 ねんこうせいろうどうしょうれい171ごう だい じゅう きてい もと りようしゃ せつめい おこな
 年厚生労働省令171号)」第9条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

じぎょうしゃ 事業者	しよざいち 所在地	さかいしひがしくひ きしょうにしまち ちょう ばん ごう 堺市東区日置荘西町8丁1番1号
	ほうじんめい 法人名	しゃかいふくしほうじん まど 社会福祉法人 ころの窓
	だいひょうしゃめい 代表者名	りじちよう たなか けんご 理事長 田中 研吾
	じぎょうしょめい 事業所名	ヴィラージュあゆみ
	せつめいしゃしめい 説明者氏名	いん 印

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

りようしゃ 利用者	じゅう しょ 住所	
	し めい 氏名	いん 印

だい り にん 代理人	じゅう しょ 住所	
	し めい 氏名	いん 印