

重 要 事 項 説 明 書（指定通所介護及び第1号通所事業）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定通所介護及び第1号通所事業（以下「事業」といいます。）について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「大阪市指定居宅サービス等の事業の人員、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26号・31号）」の規定に基づき、指定通所介護または介護予防・日常生活支援総合事業提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 事業所を開設する事業者（法人）について

事業者名称	株式会社グッドライフケア東京
代表者氏名	代表取締役 珍田 純子
本社所在地 連絡先	〒104-0033 東京都中央区新川一丁目23番5号 TEL 06-6948-6520 FAX 06-6948-6521
法人設立年月日	平成12年6月12日

2 利用者に対しての事業を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	デイサービス グッドライフケア韋公園
介護保険指定 事業者番号	大阪市指定 2771802655
事業所所在地	〒550-0003 大阪市西区京町堀2丁目7番7号 アルブラン京町堀1階
連絡先 相談担当者名	TEL 06-6447-9200 FAX 050-3535-5946 田見 沙耶香
事業所の通常の 事業の実施地域	・大阪市西区：全域 ・大阪市福島区：全域 (※)上記地域以外の方でも、ご希望の方はご相談ください
利用定員	30名

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定通所介護及び第1号通所事業の適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が、要介護状態若しくは要支援状態にある高齢者又は事業対象者に対し、適切な事業（以下「サービス」という。）を提供することを目的とします。
運営の方針	① 利用者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持・回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援します。 ② 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めます。 ③ 質の良いサービスを提供するため、サービスマニュアルを作成します。また、通所介護従事職員の研修（年1回以上）を継続的に行い、資質の向上を図ります。

(3) 営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から日曜日まで（祝日含む） （1月1日～3日を除く）
営 業 時 間	午前9時から午後6時まで
サービス提供時間	午前10時から午後5時10分まで ※原則として時間延長はいたしません。

(4) 事業所の職員体制（令和6年6月1日 現在）

管 理 者	管理者 田見 沙耶香
-------	------------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	従業者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法規等において規定されている通所介護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。	常勤 1名
生活相談員	利用者及び家族からの相談に対する援助、利用申込みに係る調整、他の従事者に対する助言及び技術指導、居宅介護支援事業者等との連携・調整を行い、また他の従事者と協力して通所介護計画の作成等を行います。	2名以上
看護職員	事業所連携により必要に応じて利用者の健康状態の確認、服薬管理、病状が急変した際の救急措置などの看護業務を通じて利用者の日常生活支援を行います。	1名以上 連携により配置
機能訓練指導員	日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための機能訓練、訓練指導及び助言を行います。	1名以上
介護職員	通所介護計画に基づき、必要な日常生活の世話及び介護、機能訓練を行います。	4名以上

(5) 設備等

定員	30名	送迎車	4台
面談室	1室	静養室	1室
食堂兼機能訓練室	1室	介護用入浴室	アビット浴室 1ヶ所 一般浴室 1ヶ所

(6) サービスの利用のための留意事項

・送迎の連絡方法	送迎連絡票で提示いたします。
・体調確認と体調不良の場合の対応	電話にてご連絡下さい。
・食事の内容	希望者に昼食を提供します。
・身体機能訓練の内容	機能回復訓練（筋力強化他）
・その他の機能訓練の内容	脳トレーニング、嚥下体操等

3 サービスの内容について

(1) サービスの内容について

- ① 身体機能訓練（レッドコード、エアロバイク、体操、制作活動等）
- ② 給食を希望する利用者に対して必要な食事を提供
- ③ 家庭での入浴が困難な利用者に対して入浴サービスを提供
- ④ 生活相談
- ⑤ 送迎（原則として、当社の自家用車両により運行します）
- ⑥ その他

(2) サービスの利用料について

以下の介護保険、以下の介護保険、介護保険に準ずるサービスにかかる法定料金については重要事項説明書・別紙の料金表を参照ください。

- ① 通所介護
- ② 第1号通所事業

(3) 通所介護従業者の禁止行為

通所介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- 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 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）
- ⑤ 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

4 その他の費用について

① 送迎代	送迎の実施地域内はサービス料に含まれます。 利用者の希望により送迎を実施しない場合には減算されます。
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、下記の連絡先まで至急ご連絡ください。 下記により、キャンセル料を請求させていただきます。 【連絡先】 06-6447-9200 ➤ 当日キャンセルの場合は、サービス利用のキャンセル料として実費（600 円）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。 ※ 利用者のご都合により、当日サービス提供時間を短縮された場合は、当日のお食事代等を請求いたします。

5 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

利用料、その他の費用の請求方法等	ア 利用料、その他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
利用料、その他の費用の支払い方法等	ア サービスの提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の月末までに、原則、下記の方法によりお支払い下さい。 ➤ 利用者指定口座からの自動振替 イ お支払いの確認をしましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管さ

	れますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要となる場合があります。)
--	--

- ※ 利用料、及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、請求書到達月の翌月 1 日を起算日として支払い期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から相当の期間以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。また、納付期限を越えた場合は、お支払いがあった日まで、延滞料として年 14.6 % の利息を付加する場合があります。

6 担当する従業者の変更をご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、担当する従業者の変更を希望される場合は、下記の相談担当者までご相談ください。	管理者 田見 沙耶香
	06-6447-9200
	月曜日から日曜日まで 午前 9 時から午後 6 時まで

- ※ 担当する従業者は、利用者のご希望をできるだけ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、特定の職員をサービスに充てるなどの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

- (1) サービスの提供にあたって、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「通所介護計画」を作成します。なお、作成した「通所介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「通所介護計画」に基づいて行います。なお、「通所介護計画」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。
- (5) 従業者に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (6) 利用者に重大な虚偽の申告がある場合や、事業所の通常の事業の実施地域外に転居した場合は、サービス提供をお断りいたします。

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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者及び担当者	管理者 田見 沙耶香
------------------	------------

- (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を設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。
- (7) サービス提供中に従業者による虐待あるいは以下①～④のハラスメント行為を受けた場合は、上記の虐待防止に関する責任者あるいは第 17 の 2 項記載の苦情受付窓口へご連絡ください。また、本件を

もって事業所との契約を解除することができます。

ア 生い立ち、生業（なりわい）、人種を侮蔑し、人格を否定するなど人権を侵害する行為。

イ 大声で恫喝または過剰な威嚇、物を投げつける、身体への暴力をふるう行為。

ウ 許可なく容姿を撮影し、インターネットに公開する行為。

エ その他、利用者及び家族等に対する社会通念を逸脱したいやがらせ行為。成年後見制度の利用を支援します。

- (8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

10 利用者及び家族等の禁止事項等について

- (1) 事業所は、従業者および施設における他の利用者に対して以下の各号のハラスメント行為やサービス提供妨害行為があった場合は、利用者及び家族等に対して再発防止を求め、あるいは利用者に疾患等の進行による影響があれば、専門医師の受診を求めます。そのうえで、合理的な理由もなく、事業所からの文書あるいは電子メールによる再三の要請にも関わらず実行できない場合は、契約書記載の手続きをもってサービス提供契約を解除いたします。

ア 生い立ち、生業（なりわい）、人種を侮蔑し、人格を否定するなど人権を侵害する行為。

イ 大声で恫喝または過剰な威嚇、物を投げつける、身体への暴力、行動奪う捕縛や監禁をする行為。

ウ 不必要な体触・接吻・抱擁・性行為の強用、卑猥な映像視聴の強用や言動などの性的な迷惑行為。

エ 容姿の撮影の強用、盗撮などの肖像権を侵害し、あるいは承諾なくインターネットに公開する行為。

オ 従業員等に対する契約外のサービスを強用する行為。

カ 同一内容での長時間の電話拘束や、執拗に架電する行為

キ その他、社会通念を著しく逸脱し円滑な業務遂行を妨害する行為、または合理的な理由もなく自らの意に沿わないことを理由に従うよう脅迫する行為、施設における他の利用者への迷惑行為。

- (2) 事業者は、利用者に対して従業員の安全を確保できるよう、以下の各号の対策をお願いします。

① 愛玩動物（イヌ、ネコ、ウサギ、小鳥など）は、飼い主には従順でも見知らぬ者に対しては、吠えたり暴れたり咬むことがあるため、送迎訪問時には別室もしくはケージ等へ入れて、従業者に接触させないでください。

② その他、社会一般的に危険と考えられる行為はお断りします。

- (3) 事業者は、利用者に対して自身の安全確保をはかるため、以下の各号の対策をお願いします。

① 通所施設へ来所する場合は、衛生管理の観点から、飲み物や茶菓の持ち込みは、主治医や事業者が認めているもの以外は固くお断りします。

② 故障している私有の車椅子、歩行器、杖等は事故になるおそれがあるので、事前に専門業者へ修理依頼して、安全に利用できる状態にしておいてください。

③ 送迎車等で移動中は、シートベルト等安全装具を装着してください。ただし、事業所が装着を免除した場合を除きます。

④ 送迎地点はあらかじめ定めた場所で行い、途中乗降はできないことをご承知おきください。

⑤ 不必要な高額な現金や貴金属の施設への持ち込みや亡失や盗難のおそれがあるのでおやめください。

⑥ 感染症（新型コロナウイルス、インフルエンザ、ノロウイルス、風疹など）に罹った、あるいはその症状が現れている場合は、自身の容体悪化のみならず従業員や他の利用者が感染する可能性が高いので、必ず事業所へ連絡してください。なお、この場合は快癒するまで来所をお断りします。

11 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りです。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りです。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・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きます。

1 2 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業所は、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「医療・介護関係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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業所及び事業所の使用する者（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。 ③ 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。 ④ 事業所は、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。
個人情報の保護について	① 事業所は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業所は、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。 ③ 事業所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。） ④ その他、事業所が取り扱える個人情報は、別途「個人情報使用同意書」で同意いただいた範囲とします。

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) 従業者が送迎のために利用者を訪問した時に、以下の各号の場合において、利用者の人命に関わる状態があると判断した場合（予見される場合を含む）は、利用者等へ承諾を得ることなく、利用者の居宅または居室等へ立ち入る場合があります。
この場合、事業所は立ち入りの事実の報告とその結果を遅滞なく利用者等に報告します。ただし、従業者自身の安全を優先します。
 - ① 居宅内もしくは居室内から応答が無く、安否確認が必要な場合
 - ② 居宅内もしくは居室内から救助を求める声があった場合
 - ③ 利用者宅または近隣で火災・水没が発生している場合
 - ④ その他、人命にかかわる事態が発生している、もしくは予見される場合。

1 4 非常災害対策について

非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとします。

避難、救出その他必要な訓練を行う回数:年2回 以上

災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名	管理者 田見 沙耶香
------------------------	------------

1.5 事故発生時の対応方法について

- (1) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) また、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、損害賠償を速やかに行います。ただし、事業所に故意・過失がない場合はこの限りではありません。また、当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

なお、事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保 險 会 社 名	東京海上日動火災保険株式会社
保 險 名	賠償責任保険

- (3) 損害賠償にあたっては、保険会社に損害の査定および示談を委任する場合があります。また、経年劣化や耐用年数を「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（国土交通省住宅局）」「耐用年数表（国税庁）」を参考に査定する場合があります。

1.6 身分証携行義務

従業員は、常に身分証を携行し、提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

- (1) 初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から求めがあったとき。
- (2) 利用者の住居の管理会社または管理人、利用者が関係する医療機関、公的機関から求めがあったとき。

1.7 心身の状況の把握

サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、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 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) サービスの提供に当たり、居宅介護支援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) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「通所介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

1.9 サービス提供の記録

- (1) サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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) サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- (3) 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。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

2.0 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を策定しています。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。

- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

2 1 衛生管理等

- (1) 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配置しています。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 従業員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。
- (5) 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。

2 2 サービスの終了について

- (1) 契約書第 1 6 条記載のとおり、次の各号のいずれかに該当する場合、あるいはサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合には、当然に本契約は終了します。手続きは本契約書の記載に拠ります。

①次のいずれかの理由により利用者に通所介護等サービスを提供できなくなった場合

- i 利用者が死亡したとき
- ii 主治医により通所介護及び第 1 号通所事業が必要ないまたは適さないと判断されたとき
- iii 利用者の所在が 2 週間以上不明になったとき
- iv 利用者が介護保険施設等へ入所等した場合
- v 利用者が要介護(支援)認定を受けられないとき
- vi 利用者が事業所の通常の事業の実施地域外に転居した場合

②サービス利用契約書 第 2 条の規定による契約終了の申し出がなされ、契約期間が満了した場合

③利用者等が本契約第 1 7 条により本契約を解除したとき、または事業所が同第 1 8 条により本契約を解除したとき

- (2) 利用者は、事業所に対し、契約終了希望日の 7 営業日前までに文書又は口頭をもって通知することにより、本契約を解約することができます。
- (3) 利用者は、事業所もしくは従業員が正当な理由なくサービスを実施しない場合には、何らの催告を要せず、直ちに本契約を解除することができます。
- (4) 事業所は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの催告を要せず、直ちに本契約を解除することができます。

①利用者またはその家族がサービスの提供を阻害するような行為をなし、事業所による再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが困難になった場合

②利用者及び家族が暴力団その他の反社会的勢力またはその構成員であることが判明したとき、もしくは、暴力・脅迫その他の犯罪を手段とする要求、法的な責任を超えた不当な要求を行った場合

2 3 サービス提供に関する相談、苦情について

提供したサービス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。苦情申立窓口は下記のとおりです。

【苦情申し立て窓口】

デイサービス グッド ライフケア韮公園	【担当】 田見 沙耶香	受付時間	月～日曜日 午前 9 時～午後 6 時 年末年始(1 月 1 日～3 日を除く)
		住所	大阪市西区京町堀 2 丁目 7 番 7 号 アルブラン京町堀 1 階
		電話番号	06-6447-9200
		FAX 番号	050-3535-5946
大阪府国民健康保険 団体連合会	国保連介護保険課	受付時間	月～金曜日(祝日等を除く) 午前 9 時～午後 5 時

		住所	大阪府中央区常盤町 1 丁目 3 番 8 号 中央大通 F Nビル内
		電話番号	06-6949-5418
大阪府福祉局 高齢者施策部介護保険課	指定・指導グループ	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 5 時 30 分
		住所	大阪府中央区船場中央 3 丁目 1 番 7-331
		電話番号	06-6241-6310
		FAX 番号	06-6241-6608
大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会		受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 10 時～午後 4 時
		電話番号	06-6191-3130
西区役所	保健福祉課	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 5 時 30 分
		住所	大阪府西区新町 4-5-14
		電話番号	06-6532-9986
		FAX 番号	06-6538-7316
福島区役所	保健福祉課	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く）
		住所	大阪府福島区大開 1 丁目 8 番 1 号
		電話番号	06-6464-9859
		FAX 番号	06-6462-0792

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。

- ・苦情又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訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、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ともに、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行う。

2.4 キーパーソンの役割

- (1) 本契約においてキーパーソンを家族代表者または代理人に担っていただきます。利用者及び家族でよく話し合って選任してください。
- (2) キーパーソンの役割は主に以下のとおりです。
 - ① 介護サービス事業者が提供するサービスについて、利用者に助言すること。
 - ② 利用者の意を汲んで、利用者に代わって介護サービス事業者との契約を行うこと
 - ③ 利用者の介護サービスについて、利用者及び家族などの意見を取りまとめ役になること
 - ④ ケアマネジャーや医療機関などの関係者からの連絡窓口となり、利用者や家族間の情報共有を行うこと
 - ⑤ 利用者に事故がある場合、救急搬送や緊急手術、入院など、緊急事態の判断や決定をすること
 - ⑥ 利用者の債務について連帯保証人となること
- (3) 連帯保証人は家族代表者または代理人が担っていただきますが、やむをえない場合は別に選任することができます。
- (4) 家族代表者または代理人、連帯保証人を変更する場合は、遅滞なく事業所へお届けください。

2.5 この重要事項説明書の概要等については、当該事業所の見やすい場所に掲示するとともに、当該事業所のウェブサイト（法人ホームページ等又は情報公表システム上）に掲載・公表します。

2.6 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
-------	---

2.7 特記事項

--

28 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	
-----------------	--

上記内容について、「大阪市指定居宅サービス等の事業の人員、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 26 号・31 号）」に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	〒104-0033 東京都中央区新川一丁目 23 番 5 号
	法人名	株式会社グッドライフケア東京
	代表者名	代表取締役 珍田 純子
	事業所名	デイサービス グッドライフケア靱公園

上記内容の説明を事業所から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

家族代表者 (連帯保証人)	住所	
	氏名	
	続柄	

代理人	住所	
	氏名	
	利用者との関係	