

障害福祉サービス重要事項説明書 (居宅介護用)

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 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	株式会社ブレイスワン
代表者氏名	代表取締役 及川 和昭
本社所在地 (連絡先)	さいたま市大宮区桜木町四丁目 708 渋谷ビル 2 階 TEL:048-640-2201 FAX:048-640-2202
法人設立年月日	平成 21 年 4 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	愛ステップ大宮
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 障がい児 (18 歳未満の身体障がい者及び 18 歳未満の知的障がい者) 精神障がい者 難病等対象者
さいたま市指定 事業者番号	1116503879 (平成 23 年 4 月 1 日指定)
事業所所在地	【愛ステップ大宮】 さいたま市大宮区桜木町四丁目 708 渋谷ビル 2 階
連絡先 相談担当者名	【愛ステップ大宮】 TEL:048-640-2201 FAX:048-640-2202 相談担当者: 及川 和昭 (管理責任者)
事業所の通常の 事業実施地域	さいたま市全域

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	障がい者、障がい児の意思及び人格を尊重し、適切な居宅介護等を提供する。
運営方針	1、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、当該利用者の身体、その他の状況や環境に応じて適切な援助を行うものとする。 2、利用者が必要なときに必要な居宅介護等を提供できるよう努める。

	3、関係市町村及び地域の保険・医療・福祉サービスとの連携を図り、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	毎週月曜日から金曜日 (国民の祝日、8月12日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)
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	8:00～19:00

(5) 事業所の職員体制

管理者	及川 和昭
-----	-------

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。	常勤 3人 非常勤 0人
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。	常勤 人 非常勤 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、この手順書を基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（公的手続又は障がい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

居宅介護サービスに係る利用者負担額は、居宅介護サービスに要した総費用額の1割になります。（市区町村が定める利用者負担上限月額を限度とします。）また、居宅介護サービスに要した総費用額から利用者負担額を差し引いた額を介護給付費として事業者が受領します。

居宅介護サービスに要した総費用額は、「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等及び基準該当福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成18年厚生労働省告示第523号）」別表介護給付費等単位数表により

算定する単位数(下記表)に「厚生労働大臣が定める一単位の単価(平成18年厚生労働省告示第539号)」を乗じて得た額となります。なお、計算の結果生じた1円未満の端数額は切り捨てます。

①基本サービス単位数表 (さいたま市の一単位の単価は10.90)

		単位数	利用料 (円)	利用者負担額 (円)
身体介護	30分未満	249	2,714	271
	30分以上1時間未満	393	4,283	428
	1時間以上1時間30分未満	571	6,223	622
	1時間30分以上2時間未満	652	7,106	710
	2時間以上2時間30分未満	734	8,000	800
	2時間30分以上3時間未満	815	8,883	886
	(3時間以上 30分ごとに)	(+81)	(+882)	(+88)
通院等介助 (身体介護を伴う)	30分未満	249	2,714	271
	30分以上1時間未満	393	4,283	428
	1時間以上1時間30分未満	571	6,223	622
	1時間30分以上2時間未満	652	7,106	710
	2時間以上2時間30分未満	734	8,000	800
	2時間30分以上3時間未満	815	8,883	888
	(3時間以上 30分ごとに)	(+81)	(+882)	(+88)
家事援助	30分未満	102	1,111	111
	30分以上45分未満	148	1,613	161
	45分以上1時間未満	191	2,081	208
	1時間以上1時間15分未満	232	2,528	252
	1時間15分以上1時間30分未満	268	2,921	292
	(1時間30分以上 15分ごとに)	(+34)	(+370)	(+37)
通院等介助 (身体介護を伴わない)	30分未満	102	1111	111
	30分以上1時間未満	191	2081	208
	1時間以上1時間30分未満	268	2921	291
	(1時間30分以上 30分ごとに)	(+68)	(+741)	(+74)

② 加算単位数

下記に該当する場合は、①の基本単位数に加算を算定します。

		単位数	利用料 (円)	利用者負担額 (円)
夜間早朝加算	夜間(18時~22時)、早朝(6時~8時)に支援を行った場合に算定	①の単位数に25%を加算		
深夜加算	深夜(22時~6時)に支援を行った場合に算定	①の単位数に50%を加算		
緊急時対応加算	居宅介護支援計画に位置付けられていない居宅介護を利用者の要請を受けて24時間以内に行った場合に算定	1回につき 100	1回につき 1,090	1回につき 109
初回加算	新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回又は初回に属する月に、サービス提供責任者が居宅サービスを提供した場合又は従業者のサービスに同行した場合に算定	1ヵ月につき 200	1ヵ月につき 2,180	1ヵ月につき 218
喀痰吸引等支援体制加算	喀痰吸引等に関する認定特定行為業務従事者である介護職員等が、痰の吸引等を実施した場合に算定	1日につき 100	1日につき 1,090	1日につき 109
利用者負担上限額	利用者の負担額合計額の管理を行った場	1ヵ月につき	1ヵ月につき	1ヵ月につき

管理加算	合に算定	150	1,635	163
福祉専門職員等連携加算	サービス提供責任者が、精神障害者等の特性に精通する専門職と連携して、利用者の心身の状況等を共同で評価したうえで、居宅介護計画を作成し、サービスを提供した場合に算定。(90日以内に3回まで)	1回につき 564	1回につき 6,147	1回につき 614
行動障害支援連携加算	サービス提供責任者が、支援計画シート及び支援手順書兼記録用紙の作成者と連携して、利用者の心身の状況等を共同で評価したうえで、居宅介護計画を作成し、サービスを提供した場合に算定。(30日以内に1回まで)	1回につき 584	1回につき 6,365	1回につき 636
福祉・介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	加算額に相当する福祉・介護職員の賃金改善を行っている等の他、キャリアパス要件Ⅰ～Ⅲの全て及び職場環境等要件を満たす場合に算定	居宅介護	所定単位の41.7%を加算	
福祉・介護職員処遇改善加算(Ⅱ)	加算額に相当する福祉・介護職員の賃金改善を行っている等の他、キャリアパス要件Ⅰ・Ⅱ及び職場環境等要件を満たす場合に算定	居宅介護	所定単位の40.2%を加算	
福祉・介護職員処遇改善加算(Ⅲ)	加算額に相当する福祉・介護職員の賃金改善を行っている等の他、キャリアパス要件Ⅰ又はⅡのうちのいずれか及び職場環境等要件を満たす場合に算定	居宅介護	所定単位の34.7%を加算	
福祉・介護職員処遇改善加算(Ⅳ)	加算額に相当する福祉・介護職員の賃金改善を行っている等の他、キャリアパス要件Ⅰ、Ⅱ、職場環境等要件のうちいずれかを満たす場合に算定	居宅介護	所定単位の27.3%を加算	

<2人のヘルパーにより訪問を行った場合>

○1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

<利用者負担額の上限等について>

- 介護給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。
- 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

<償還払い>

- 事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。(「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。)

(4) その他サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。自動車を使用した場合は、事業所から片道10km未満は300円、片道10km以上は500円を請求いたします。また公共交通機関を利用する場合にはその実費を請求いたします。(サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。)
- ② 居宅介護等においてヘルパーに公共交通機関の交通費などが必要な場合、その実費をい

たきます。(サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。)

4 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 10 日前後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 27 日までに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口座振替 お支払いを確認後に領収書を郵送いたします。介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知を郵送いたします。
------------------------	---

5 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 及川 和昭 イ 連絡先電話番号 TEL:048-640-2201 同 ファックス番号 FAX:048-640-2202 ウ 受付日および受付時間 (月～金曜日、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。

6 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いたします。

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。

7 虐待防止のための措置

- (1) 事業者は利用者の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。また、身体拘束は緊急やむを得ない場合を除き、原則として行いません。事業者は利用者の人格を尊重する視点に立ってサービス提供に努めます。また、虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、利用者が虐待を受けている恐れがある場合には、ただちに防止策を講じて市区町村に報告します。
- (2) 事業者は虐待防止のための指針を整備するとともに、利用者の権利擁護、サービスの適正化に向けた定期的な職員研修等を実施するものとします。
- (3) 事業者は前項の措置を適切に実施するために、虐待防止検討委員会を設置します。委員会は概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底します。
- (4) 事業者が身体拘束を緊急やむを得ず実施する場合は、次の3つの要件を満たした時とし、実施した場合は速やかに身体拘束を解除できるように努めるとともに適切な記録を行います。
- ①切迫性 :利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が高い。
 - ②非代替性 : 身体拘束その他の行動制限の他に代わる対応方法がない。
 - ③一時性 : 身体拘束その他の行動制限が一時的なものである。

8 感染症対策の強化

事業所において感染症等が発生、又はまん延しないよう次に掲げる措置を講じます。

1. 職員の清潔保持、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. 事業所における感染症等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概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底しています。
4. 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
5. 職員に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

9 業務継続に向けた取り組みの強化

- (1) 感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護の提供を継続的に実施し、非常時においても早期の業務再開が行えるよう計画(業務継続計画)を策定します。また、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対して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実施します。
- (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。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

<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。</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など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 048-640-2201 （対応可能時間 9：00～18：00）

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等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、利用者に対する居宅介護等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	さいたま市
	担 当 部 ・ 課 名	障害福祉課
	電 話 番 号	048-829-1305

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株式会社
保険名	介護事業者賠償責任補償
保障の概要	対人賠償 1億円限度 対物賠償 1,000万円限度

1.3 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。

1.4 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。

1.5 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。

1.6 他の指定障がい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。

1.7 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。)

1.8 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を作成します。

1.9 ハラスメント対策の強化

事業者は介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けて取り組みます。

(1) 事業所内外において行われる優先的な関係を背景とした言動、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

1. 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼしそうになる）行為
2. 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
3. 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアル等を基に即座に対応します。

また、再発防止会議等により、同様案件が発生しないよう再発防止策を検討し実施します。

(3) 職員に対してハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に職員による話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

(4) ハラスメントと判断をされた場合には、その行為者に対して関係機関への連絡・相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約を解約する等の措置を講じます。

20 従業員訪問時のお願い

- (1) 従業員の訪問時には喫煙・飲酒はお控えください。
- (2) 従業員に対する心付け（飲食物、現物、金銭の提供など）はお控えください。
- (3) ペットはケージに入れる、リードにつなぐ、別室に移動する等の対応をしてください。
- (4) 社会通念上、職員が身の危険や苦痛を感じる可能性のある以下のような事柄が発生した際には、利用契約の解除等の措置を講じます。

身体的、精神的な暴力	物を投げつける、刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、大声、人格否定、部屋の出入り口に立ち続けるなど
セクシャルハラスメント	職員の体を触る、手を握る、腕を引っ張る、抱きしめる、必要以上に距離を詰める、卑猥な写真や動画を片付けずに見せつける、性的な発言など
不当な要求	飲食物や金品等を持ち帰ることの強要、不要なケアの強要、謝罪の強要、利用料金の値下げ要求など

21 苦情解決の体制及び手順

- (1) 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）
- (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。
 - ① 苦情受付担当者は苦情内容を記録し、管理者・サービス提供責任者に報告する。
 - ② 管理者は関係職員から事情を聞き取るとともに苦情の原因を把握し、関係職員と検討を行う。
 - ③ 管理者は必要に応じて利用者宅を訪問するなどの方法で、検討結果を利用者に報告する。
 - ④ 同様の苦情が発生しないよう、職員ミーティングで苦情内容と原因、対応内容を報告する。

【事業者の窓口】 (愛ステップ大宮 苦情受付窓口) 苦情解決責任者：事業所長 及川 和昭 苦情解決担当者：管理責任者 及川 和昭	さいたま市大宮区桜木町四丁目 708 渋谷ビル 2 階 TEL:048-640-2201 FAX:048-640-2202 受付時間：月曜日～金曜日 9：00～18：00
【市町村の窓口】 さいたま市障害福祉課自立支援給付係	さいたま市浦和区常盤 6-4-4 市役所 2 階 TEL:048-829-1309 FAX:048-829-1981
さいたま市西区役所支援課	さいたま市西区大字指扇 3743 区役所 1 階 TEL:048-620-2662 FAX:048-620-2766
さいたま市北区役所支援課	さいたま市北区宮原町 1-852-1 区役所 1 階 TEL:048-669-6062 FAX:048-669-6166
さいたま市大宮区役所支援課	さいたま市大宮区大門町 3-1 区役所 1 階 TEL:048-646-3062 FAX:048-646-3166
さいたま市見沼区役所支援課	さいたま市見沼区堀崎町 12-36 区役所 1 階 TEL:048-681-6062 FAX:048-681-6166
さいたま市中央区役所支援課	さいたま市中央区下落合 5-7-10 区役所 1 階 TEL:048-840-6062 FAX:048-840-6166
さいたま市桜区役所支援課	さいたま市桜区道場 4-3-1 区役所 1 階 TEL:048-856-6172 FAX:048-856-6276
さいたま市浦和区役所支援課	さいたま市浦和区常盤 6-4-4 区役所 1 階 TEL:048-829-6143 FAX:048-829-6239
さいたま市南区役所支援課	さいたま市南区别所 7-20-1 区役所 5 階 TEL:048-844-7172 FAX:048-844-7276
さいたま市緑区役所支援課	さいたま市緑区大字中尾 975-1 区役所 1 階 TEL:048-712-1172 FAX:048-712-1276
さいたま市岩槻区役所支援課	さいたま市岩槻区本町 3-2-5 区役所 3 階 TEL:048-790-0163 FAX:048-790-0163

18 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
-----------------	---	---	---

19 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、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	さいたま市大宮区桜木町四丁目 708 渋谷ビル 2 階
	法人名	株式会社ブレイスワン
	代表者名	代表取締役 及川 和昭 印
	事業所名	愛ステップ大宮
	説明者職名 及び氏名	印

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	印

代理人	住所	
	氏名	印