

おおさかし さかいしい どうし えんじぎょう
大阪市、堺市移動支援事業
じゅうようじ こうせつめいしょ
重要事項説明書



ほうもんかいご きょじゅうどうこうい
シャークライフケア訪問介護 居重同行移

りょうしゃ
利用者

さま
様

いどうしえんじぎょう ていきょうじぎょうしゃ

1 移動支援事業サービス提供者について

じぎょうしゃめいしゅう かぶしきがいしやシャーク
(1) 事業者名称 株式会社 SHARK

だいひょうしやしめい だいひょうとりしまりやく さめ じま ひろ え
(2) 代表者氏名 代表取締役 鮫 島 広 江

ほんしやしよざいち おおさかふさかいしきたくきたはなだまち1ちょう10ばんち
(3) 本社所在地 大阪府堺市北区北花田町1丁 10番地39

せつりつねんがっぴ ねん がつ にち
(4) 設立年月日 2023年02月08日

ていきょう たんとう じぎょうしよ

2 サービス提供を担当する事業所

じぎょうしよめいしゅう しゃーくらいふけあほうもんかいご きよじゅうどうこうい
(1) 事業所名称 シャークライフケア訪問介護 居重同行移

じぎょうしよしよざいち さかいしきたくきたはなだまち1ちょう10ばんち
(2) 事業所所在地 堺市北区北花田町1丁 10番地39

しゅ たいしゅうしや しんたいしゅうがいしや ちてきしゅうがいしや せいしんしゅうがいしや しょうがいじ
(3) サービスの主たる対象者 1.身体障害者2.知的障害者3.精神障害者4.障害児

れんらくさき
(4) 連絡先 090-8376-1001

じぎょうしよ つうじょう じぎょうじっしちいき さかいしぜんいき おおさかしぜんいき
(5) 事業所の通常の事業実施地域 堺市全域 大阪市全域

じぎょうしよ おこな していしゅうがいふくし じぎょう
(6) 事業所が行う指定障害福祉サービス事業

きょたくかいご ねん がつ にちしてい
ア 居宅介護 2716501982号 2023年4月1日指定

じゅうどほうもんかいご ねん がつ にちしてい
イ 重度訪問介護 2716501982号 2023年4月1日指定

どうこうえんご ねん がつ にちしてい
ウ 同行援護 2716501982号 2023年4月1日指定

こうどうえんご ねん がつ にちしてい
エ 行動援護 2716501982号 2023年4月1日指定

いどうしえん ねん がつ にちしてい
オ 堺市移動支援 2766541086号 2023年5月1日指定

いどうしえん ねん がつ にちしてい
カ 大阪市移動支援 2766500405号 2023年11月1日指定

じぎょう もくてきおよ うんえいほうしん

(7) 事業の目的及び運営方針

ア もく てき じぎょうしょ じゅうぎょうしゃ しきゅうけつてい う りょうしゃ たい
目的 … 事業所の従業者が支給決定を受けた利用者に対

てきせい いどうしえん ていきょう もくてき
し、適正な移動支援サービスの提供を目的とする。

うんえいほうしん

イ 運営方針 …

りょうしゃ しんたい ほか じょうきょうおよ お かんきょう おう
(ア)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

がいしゆつじ いどうちゆう かいご てきせつ こうかてき おこな
て、外出時における移動中の介護を適切かつ効果的に行うも
のとする。

りょうしゃとう いしおよ じんかく そんちょう つね りょうしゃ たちば た
(イ)利用者等の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って

ていきょう おこな
サービス提供を行う。

じぎょう じっし あ ちいき かにい むす じゅうし かんけい
(ウ)事業の実施に当たっては、地域や家庭との結びつきを重視し、関係

しちょうそん た しょうがいふくし じぎょうしゃ ちいき ほけん いりょう
市町村、他の障害福祉サービス事業者、地域の保健・医療・

ふくし めんみつ れんけい つと
福祉サービスとの綿密な連携に努める。

じぎょうしょ まどぐち えいぎょうびおよ えいぎょうじかん

(8) 事業所の窓口の営業日及び営業時間

えいぎょうび げつようび きんようび
ア 営業日 … 月曜日から金曜日

えいぎょうじかん
イ 営業時間 … 9:00~18:00

ていきょうかのうびおよ じかんたい

(9) サービス提供可能日及び時間帯

ていきょうかのうび
ア 提供可能日 … 月曜日から日曜日

ていきょうかのうじかんたい じかん
イ 提供可能時間帯 … 24時間

3 事業所の職員体制

(1) かんりしゃ じょうきん にん
管理者 … 常勤1人

(2) ていきょうせきにんしゃ じょうきん にん
サービス提供責任者 … 常勤1人

ぎょうむないよう 業務内容

りょうもうしこ かか ちょうせい おこな
ア 利用申込みに係る調整を行います。

りょうしゃ しゃかいせいかつじょうひつようふかけつ がいしゅつおよ よかかつどうとう しゃ
イ 利用者が社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動等の社

かいさんか がいしゅつ りょうしゃ しんたい ほか じょうきょうおよ
会参加のための外出ができるよう、利用者の身体その他の状況及び

お かんきょう おう いどうしえん てきせつ おこな
その置かれている環境に応じて、移動支援サービスが適切に行われるようア

じっし てきせつ しえん おこな
セメントを実施し、適切な支援が行えるようにします。

もと りょうしゃ たい てきせつ ていきょう おこな
ウ アセスメントに基づいて利用者に対し適切なサービス提供が行えるよう

じゅうぎょうしゃ えんじょないようとう しじ
に従業者に援助内容等を指示します。

りょうしゃまた しょうがいじ ほごしゃ にちじょうせいかつぜんぱん じょうきょうおよ き
エ 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

ぼうとう ふ ぐたいてき ないようとう きさい いどうしえんけいかく
望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した移動支援計画を

さくせい
作成します。

りょうしゃおよ どうきょ かぞく いどうしえんけいかく ないよう せつめい どうい
オ 利用者及びその同居の家族に移動支援計画の内容を説明し、同意を

え こうふ
得て交付します。

いどうしえんけいかく じっしじょうきょう はあく おこな ひつよう おう いどうしえん
カ 移動支援計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて移動支援

けいかく へんこう おこな
計画の変更を行います。

じぎょうしょじゅうぎょうしゃ いか とう たい ぎじゅつしどうなど
キ 事業所従業者（以下ヘルパーという）等に対する技術指導等のサービス
ないよう かんり おこな
スの内容の管理を行います。

たい ぐたいてき えんじよもくひょうおよ えんじよないよう しじ
ク 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、
りょうしゃ じょうきょう じょうほう でんたつ
利用者の状況についての情報を伝達します。

じょうきん にん ひじょうきん にん
(3) ヘルパー … 常勤2人 ・ 非常勤1人

ぎょうむないよう 業務内容

いどうしえんけいかく てじゅんしょ もと いどうしえん ていきょう
ア 移動支援計画や手順書に基づき、移動支援サービスを提供します。

ていきょうご ていきょうび ないよう りょうしゃ しんしん じょうきょう
イ 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

とう きさい ていきょうきろく さくせい
等について記載した、提供記録を作成します。

ていきょうご ていきょうび ないよう りょうしゃ しんしん じょうきょう
ウ 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

とう ていきょうせきにんしゃ ほうこく おこな
等について、サービス提供責任者に報告を行います。

ていきょう ないよう 4 提供するサービスの内容

いどうしえんけいかく さくせい (1) 移動支援計画の作成

ていきょうせきにんしゃ しきゆうないよう りょうしゃ しんしん じょうきょう りょう
ア サービス提供責任者は支給内容や利用者の心身の状況、利用

しゃおよ かぞく いこうとう ふ ぐたいてき ないよう きさい いどうし
者及び家族の意向等を踏まえ、具体的なサービスの内容を記載した「移動支

えんけいかく さくせい りょうしゃまた かぞく せつめい どうい え あと せいしき
援計画」の案を作成し、利用者又は、家族に説明し同意を得た後、正式

いどうしえんけいかく こうふ
な「移動支援計画」として交付します。

いどうしえんけいかく りょうしゃとう しんしん じょうきょう へんか いこう へんこう
イ 「移動支援計画」は、利用者等の心身の状況の変化や意向の変更に

ひつよう おう へんこう
より必要に応じて変更することができます。

さい じょうきてじゅん したが あらた いどうしえんけいかく りょうしゃ
その際は、上記手順に従って、改めて「移動支援計画」を利用者

かぞく せつめい こうふ
やその家族に説明し、交付します。

ていきょう ないよう
(2) サービス提供の内容

しゃかいせいかつじょうひつようふかけつ がいしゅつおよ よかかつどうとうしゃかいさんか
社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための

がいしゅつ げんそく にち ようむ お つうねん ちょうき がいしゅつ
外出(原則、1日で用務を終えるもの。)ただし、通年かつ長期にわたる外出

とう いどうしえん おこな あらかじ がいしゅつ もくてきとう
等、移動支援サービスが行えないものもありますので、予め外出の目的等

じぎょうしょ
を事業所につたえてください。

いどうしえん ていきょう かのう
ア 移動支援サービスの提供が可能なもの

れい りょうしゃ どうこう かも こうえん さんぼ
例…①利用者に同行する買い物 ②公園での散歩

いどうしえん ていきょう
イ 移動支援サービスの提供ができないもの

れい しょうがいふくし じぎょうしょ そうげい
例…①障害福祉サービス事業所への送迎

つうきん つうがく そうげい
②通勤・通学のための送迎

いりょうきかん つういん きょたくかいごじぎょう つういんとうかいじょ ていきょう
③医療機関への通院(居宅介護事業の通院等介助のサービス提供)

かんこうちょう てつづ きょたくかいごじぎょう つういんとうかいじょ ていきょう
④官公庁への手続き(居宅介護事業の通院等介助のサービス提供)

きんしこうい
(3) ヘルパーの禁止行為

ていきょう あ つぎ こうい おこな
ヘルパーはサービスの提供に当たって次の行為は行いません。

いりょうこうい
ア 医療行為

りょうしゃまた かぞく きんせん よきんつうちょう しょうしょ しょうい あず
イ 利用者又は家族の金銭、預金通帳、証書、書類などの預かり

りょうしゃまた かぞく きんせん ぶつぴん いんしょく じゅじゅ
ウ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

りょうしゃ どうきよかぞく たい
エ 利用者の同居家族に対するサービス

ていきょうちゅう いんしゅ きつえん
オ サービス提供中の飲酒、喫煙

しんたいこうそく ほかりょうしゃ こうどう せいげん こうい
カ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為

りょうしゃまた だいさんしゃとう せいめい しんたい ほご きんきゅうや え
(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急止むを得

ばあい のぞ
ない場合を除く。)

しゅうきょうかつどう せいじかつどう えいりかつどう ほかめいわくこうい
キ 宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

ていきょう りょうきん りょうしゃふたんがく
5 提供するサービスの料金と利用者負担額について

かくしちょうそん さだ いどうしえんひ がく わり りょうしゃふたんがく ふたん
(1) 各市町村が定める移動支援費の額の1割を利用者負担額として負担していた

りょうしゃふたんがく げんどがく かくしちょうそん さだ りょうしゃふたんがく
だきます。(利用者負担額の限度額は、各市町村が定める利用者負担額の

じょうげん じょうげんがく うわまわ ばあい りょうしゃふたんげんどがく ふたん
上限までとし、上限額を上回った場合、利用者負担限度額までの負担とな
ります。)

ていきょう おこな てじゅんしょとう しちょうそん ふたりはけん みと ばあい
(2) 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、

りょうしゃ どうい ふたり どうじはけん ばあい ひょう ふたりぶん
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

りょうしゃふたんがく にばい
なり、利用者負担額も2倍になります。

ほか ひょう
6 その他の費用について

こうつうひ
(1) 交通費

じぎょう じっしちいき はんい こ おこな じぎょう よう こうつうひ こうきょうこうつうきかんまた
事業の実施地域の範囲を超えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関又は

りょう ばあい じっぴ せいきゅう
タクシーを利用した場合は、実費を請求します。

(2) キャンセル料

なし

りょうりょう ほか ひょう せいきゅうおよ しまらいほうほう
 7 利用料、その他の費用の請求及び支払方法について

りょうりょう りょうしゃふたんがく
 (1) 利用料（利用者負担額）について

りょうりょう せたい しょとくくぶん おう げつがく じょうげんがく つぎ さだ
 利用料は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が次のとおり定

じょうげんがく こ ぶぶん じぎょうしゃ いどうしえんひ し
 められており、上限額を超えた部分について、事業者が移動支援費として市

ちょうそん せいきゅう
 町村に請求することとなっています。

くぶん 区分	ふたんじょうげんがく 負担上限額	せたい しゅうにゆうじょうきょう 世帯の収入状況
1	えん 0 円	せいかつほごじゆきゅうせたい <input type="checkbox"/> 生活保護受給世帯 しふみんぜいひかぜいせたい <input type="checkbox"/> 市市民税非課税世帯 ちゅうごくざんりゅうほうじんとう えんかつ きこく そくしんおよ えい <input type="checkbox"/> 中国残留邦人等の円滑な帰国の促進及び永 住帰国後の自立の支援に関する法律による支援給付 じゆうきこくご じりつ しえん かん ほうりつ しえんきゆうふ 受けている者
2	えん 3,000 円	じょうきがい せたい 上記以外の世帯

だいにじゅりょうつうち
 (2) 代理受領通知について

まいつきまつじつ しちょうそん せいきゅう いどうしえんひ がくとう ひつようじこう
 毎月末日までに、市町村に請求した移動支援費の額等、必要事項を

きさい いどうしえんひじゅりょう し わた かなら ほかん
 記載した「移動支援費受領のお知らせをお渡ししますので、必ず保管してくださ
 い。

りょうりょう ほか ひょう しまらいほうほう
 (3) 利用料、その他の費用の支払方法

りょう つぎ よくげつ か りょうづきぶん せいきゅうしよ わた
 サービスを利用した月の翌月10日までに利用月分の請求書をお渡ししますの

ていきょうきろく ないよう しょうごう せいきゅうづき まつじつ つぎ
 で、サービス提供記録と内容を照合のうえ、請求月の末日までに、次

ほうほう しまらい
 のいずれかの方法によりお支払ください。

げんきんしはらい
ア 現金支払

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 ふりこ
ウ 事業者指定口座への振込み

しはら かくにんご りようしゅうしょ わた ほかん ねが
お支払い確認後、領収書をお渡ししますので保管をお願いします。

りようりょう ほか ひよう しはらい しはらいのうりよく かかわ し
※ 利用料、その他の費用の支払について、支払能力があるにも拘らず支

はらいきじつ つきいじょうちえん こい しはらい とくそく かない し
払期日から3月以上遅延し、故意に支払の督促から14日以内にお支

はらい ばあい けいやく かいじょ みばら ぶん しはらい
払がない場合には、契約を解除したうえで、未払い分をお支払いいただくこ
とがあります。

8 サービスの提供に当たっての留意事項

しきゅうけっていじょうきょう かくにん
(1) 支給決定状況の確認

ていきょう さきだ じゅきゅうしゃしょう きさい しきゅうりょう し
ア 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

きゅうないようとう かくにん
給内容等を確認させていただきます。

じゅきゅうしゃしょう きさいないよう へんこう しょう ばあい じゅうしょ へんこう し
イ 受給者証の記載内容に変更が生じた場合（住所の変更、支

きゅうりょう へんこうとう すみ じぎょうしゃ し
給量の変更等）、速やかに事業者にお知らせください。

けいやくていけつご ひつよう じこう じゅきゅうしゃしょう きさい しきゅうけっていきかん
※ 契約締結後、必要な事項を受給者証に記載し、支給決定期間

とう はあく じゅきゅうしゃしょう うつ じぎょうしゃ ほかん
等の把握のため、受給者証の写しを事業者において保管させていただきます。

ていきょう へんこうとう
(2) サービス提供の変更等

ア サービス提供は、「移動支援計画」に基づいて行い、実施に関する指示や命令は全て事業者が行います。

イ サービスの変更や追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者の希望する

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、他の事業所を紹介するなど必要な調

整をいたします。

ウ サービス提供時に担当ヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提

供に当たっては、複数のヘルパーが交代してサービスを提供します。担当

ヘルパーや訪問する予定のヘルパーが交代する場合は、予め利用者又は

その家族に説明し、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に十分に配慮します。

エ 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。

オ サービス実施のために必要な備品等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。

ぎゃくたい ぼうし
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。

ぎゃくたいぼうし かん せきになしや せんてい
(1) 虐待防止に関する責任者を選定します。

ぎゃくたいぼうし かん せきになしや だいひょうとりしまりやく さめじま ひろえ
虐待防止に関する責任者 代表取締役 鮫島 広江

せいねんこうけんせいど りょう しえん
(2) 成年後見制度の利用を支援します。

くじょうかいけつたいせい せいび
(3) 苦情解決体制を整備します。

じゅうぎょうしゃ たい ぎゃくたいぼうし けいはつ ふきゅう けんしゅう じっし けんしゅう
(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、研修

つう じゅうぎょうしゃ じんけんいしき こうじょう ちしき ぎじゆつ こうじょう つと
を通じて従業者の人権意識の向上や知識、技術の向上に努めます。

じゅうぎょうしゃ なや とう そうだん たいせい ととの ほか じゅうぎょうしゃ りょうしゃとう
(5) 従業者の悩み等を相談できる体制を整える他、従業者が利用者等の

けんりょうご とく かんきょう せいび つと
権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

ひみつほじ こじんじょうほう ほご
10 秘密保持と個人情報保護について

りょうしゃおよ かぞく かん ひみつ ほじ
(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

じぎょうしゃ りょうしゃ こじんじょうほう こじんじょうほう ほご かん ほうりつ
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」

およ こうせいろうどうしょうさくてい ふくしじぎょうしゃ こじんじょうほう てきせつ
及び厚生労働省策定の「福祉事業者における個人情報の適切な

とりあつか じゆんしゆ てきせつ とりあつか つと
取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとしま
す。

じぎょうしゃおよ じゅうぎょうしゃ ていきょう し え りょうしゃおよ
A 事業者及び従業者は、サービス提供するうえで、知り得た利用者及

かぞく じょうほう せいとう りゆう だいさんしゃ も
びその家族の情報を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

じょうほう ほじ ぎむ ていきょうけいやく しゅうりょう あと
I この情報を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後において

けいぞく
も継続します。

じぎょうしゃ じゅうぎょうしゃ ぎょうむじょうし え りょうしゃおよ かぞく じょう
エ 事業者は、従 業者に 業務上 知り得た利用者 及びその家族の 情

ほう ほじ じゅうぎょうしゃ きかんおよ じゅうぎょうしゃ あと
報 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

じょうほう ほじ むね こようけいやく せいやくしょとう もと
においても、その 情 報 を保持する」旨を、雇用 契約 や誓 約 書 等 により求め
ます。

りょうしゃおよ かぞく かん こじんじょうほう ふく きろくぶつ
オ 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 については、

ぜんりょう かんりしゃ ちゅうい かんり しょぶん さい だいさんしゃ ろう
善 良 な管理者の 注 意をもって管理し、処 分の際にも第 三 者 への漏

えい ぼうし
洩 を防止します。

こじんじょうほう しょうどうい (2) 個人 情 報 の使用 同意について

いどうしえんじぎょう ていきょう えんかつ ていきょう たんとうしゃ
移動支援事業 のサービス 提 供 を円 滑 に 提 供 するため、サービス 担 当 者

かいぎ ほか しょうがいふくし じぎょうしゃとう じょうほう きょうゆう おこな ばあい
会議や他の 障 害 福祉サービス事業者 等の 情 報 の 共 有 を 行 う場合

さい りょうしゃおよ かぞく こじんじょうほう しょう あらかじ
があります。その際は、利用者 及びその家族の個人 情 報 の使用について、予

ぶんしょ どうい え しょう
め 文 書 で 同 意 を 得 て 使 用 し ます。

きんきゅうじ たいおうほうほう 11 緊 急 時 の 対 応 方 法 について

ていきょうちゅう りょうしゃ びょうじょう きゅうへん しょう ばあい ほかひつよう ば
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

あい すみ しゅじい れんらく おこな ひつよう そち こう りょうしゃ
合 は、速 やかに主治医への 連 絡 を 行 うなど 必 要 な措置を 講 じるとともに、利用者 が

あらかじ してい れんらくさき れんらく
予 め指定する 連 絡 先 にも 連 絡 します。

きんきゅうじ れんらくさき (1) 緊 急 時 の 連 絡 先

ほうもんかいご きょじゅうどうこうい たんとう さめじま ひろえ
シャークライフケア 訪 問 介 護 居 重 同 行 移 090 - 8376-1001 担 当 鮫 島 広 江

たいおうかのうじかん 24じかん (2) 対 応 可 能 時 間 24時 間

ほか
(3) その他

じぎょうしゃ きんきゅうじ たいおう およ きんきゅうじ れんらくたいせい せいび
ア 事業者は、緊急時の対応マニュアル及び緊急時の連絡体制を整備

じゅうぎょうしゃ たい しゅうち
し 従業者に対し周知します。

きんきゅうじ たいおう けんしゅう じっし てきせつ たいおう おこな
イ 緊急時の対応について、研修を実施し、適切な対応が行えるようにし
ます。

じこはっせいじ たいおうほうほうとう
12 事故発生時の対応方法等について

りょうしゃ たい いどうしえんじぎょう ていきょう じこ はっせい ばあい すみ りょう
利用者に対する移動支援事業の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用

しゃ かぞく しちょうそんとう れんらく おこな ひつよう そち こう
者の家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

りょうしゃ たい いどうしえんじぎょう ていきょう ばいしょう じこ はっせい ばあい
また、利用者に対する移動支援事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合

そんがいばいしょう すみ おこな
は、損害賠償を速やかに行います。

じぎょうしゃ つぎ そんがいばいしょうほけん かにゆう
(1) 事業者は次の損害賠償保険に加入しています。

ほけんかいしゃめい どうきょうかいじょうにちどうかさいほけん
ア 保険会社名 東京海上日動火災保険

ほけんめい ちょう ほけん
イ 保険名 超ビジネス保険

ほしょう がいよう ぶっそん じこ ばいしょう
ウ 保障の概要 物損などの事故による賠償

じこたいおう せいび たいおうほうほう あらかじ さだ
(2) 事故対応マニュアルを整備し対応方法について予め定めめます。

じこ じれい はっせい さい とき じょうきょうおよ さい と しょち ない
(3) 事故・ひやりハット事例が発生した際は、その時の状況及びその際に採った処置の内

よう きろく だいちょう せいび げんいん かいめい さいはっせい ふせ たいさく
容について、記録する台帳を整備するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐ対策

こう
を講じます。

みぶんしょう けいこうぎむ
13 身分証の携行義務

ていきょう おこな さい つね みぶんしょう けいこう
サービス提供を行う際は、常に身分証を携行します。

14 サービス提供の記録

サービス提供の記録については、その日の利用状況等が把握できるように、サービス提供の都度、目的地・交通手段・支援内容・サービス提供時間・利用者の心身の状況等の必要な事項を詳細に記載し、利用者やその家族から確認を得たうえで、利用者控えを交付します。

15 苦情解決の体制及び手順

苦情又は相談があった場合は、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い、事実関係の特定を行います。相談担当者は、把握した状況を記録するとともに管理者等と検討を行い、当面及び今後の対応を検討します。検討した対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは、対応方法を含めた結果を報告します。

(1) 事業者は、相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

ア 連絡先

でんわばんごう 電話番号 090-8376-1001
ファックス 050-3457-9363

イ 受付時間

9:00~18:00

ウ 担当者

サービス提供責任者 中井直美

しちょうそん そうだんまどぐち
(2) 市 町 村 の 相 談 窓 口

しちょうそんまどぐち
ア 市 町 村 窓 口

さかいしけんこうふくしきよく しょうがいふくしきーびすか
堺 市 健 康 福 祉 局 障 害 福 祉 サ ー ビ ス 課

れんらくさき
イ 連 絡 先

でんわばんごう
電 話 番 号 072-228-7510

ファックス 072-228-8918

うけつけじかん
ウ 受 付 時 間

9:00~17:30

おおさかふしゃかいふくしきょうぎかうんえいてきせいかいいんかい
(3) 大 阪 府 社 会 福 祉 協 議 会 運 営 適 正 化 委 員 会

しょざいち
ア 所 在 地

おおさかしちゅうおうくなかでら ちょうめ ばん ごう
大 阪 市 中 央 区 中 寺 1 丁 目 1 番 5 4 号

おおさかしやかいふくししどう かい
大 阪 社 会 福 祉 指 導 セ ン タ ー 1 階

れんらくさき
イ 連 絡 先

でんわばんごう
電 話 番 号 06-6191-3130

ファックス 06-6101-5660

うけつけじかん
ウ 受 付 時 間

げつ きんようび ど` にち しゆく じつ ねんまつねんし
月 ~ 金 曜 日 (土・日・祝 祭 日、年 末 年 始 を の ぞ きます。)

10:00~16:00

そくだんおよ くじょう う つ さい うけつけび ないようとう きろく しつ こう
(4) 相 談 及 び 苦 情 を 受 け 付 け た 際 は、受 付 日、内 容 等 を 記 録 し、サ ー ビ ス の 質 の 向

じょう む とりくみ おこな
上 に 向 け た 取 組 を 行 います。

ていきょうかいしよていねんがっぴ
16 サービス提供開始予定年月日

れいわ ねん がつ にち ていきょう かのう
令和 年 月 日よりサービス提供が可能。

じゅうようじこうせつめいねんがっぴ
17 重要事項説明年月日

れいわ ねん がつ にち
令和 年 月 日

じょうきないよう りようしゃ せつめい おこな
上記内容について、利用者に説明を行いました。

じぎょうしゃめいしやう かぶしきがいしゃ
(1) 事業者名称 株式会社 シャーク

だいひょうしゃしめい だいひょうとりしまりやく さめじま ひろえ
(2) 代表者氏名 代表取締役 鮫島 広江

じぎょうしょめいしやう ほうもんかいご きょじゅうどうこうい
(3) 事業所名称 シャークライフケア訪問介護 居重同行移

せつめいしゃしめい
(4) 説明者氏名

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。

けいやくしょ こじんじょうほうしようしょ じゅうようじこうせつめいしよ じゅうしょしめいきにゆう じぎょうしゃ ばそこん
契約書、個人情報使用書、重要事項説明書の住所氏名記入を事業者にパソコン

にゆうりょく おねがい どうい
入力をお願いしたことに同意します。

りようしゃ じゅうしょ
利用者 住所

しめい
氏名

れんらくさきでんわばんごう
連絡先電話番号

だいひつしゃ じゅうしょ
代筆者 住所

し めい
氏 名

れんらくさきでんわばんごう
連 絡 先 電 話 番 号

だいにん じゅうしょ
代 理 人 住 所

し めい
氏 名

れんらくさきでんわばんごう
連 絡 先 電 話 番 号

りょうしゃかぞくどうせきしゃ
利 用 者 家 族 同 席 者

じゅうしょ
住 所

し めい
氏 名

れんらくさきでんわばんごう
連 絡 先 電 話 番 号