

（サービス種類）重要事項説明書

1 サービスを提供する事業者

事業者名称	（法人格及び法人の名称を記載する）
代表者氏名	（役職名及び代表者氏名を記載する）
本社所在地 （連絡先）	（法人登記簿記載の所在地） （連絡先部署名）（電話・ファックス番号を記載する）
法人設立年月日	（法人設立年月日を記載する）

2 事業所の概要

事業所名称	（指定事業所名称を記載する）
事業の目的	（運営規程の記載内容の要約を記載する）
運営方針	（運営規程の記載内容の要約を記載する）
主たる対象者	居宅介護 身体障がい者 知的障がい者 障がい児（児童福祉法に定める障がい児） 精神障がい者 難病等対象者
	重度訪問介護 身体障がい者 知的障がい者 精神障がい者 難病等対象者
指定事業所番号	（当該重要事項説明書におけるサービス種類を記載する） 居宅介護 号（〇〇〇〇年〇〇月〇〇日指定） 重度訪問介護 号（〇〇〇〇年〇〇月〇〇日指定）
管理者	（氏名を記載する）
サービス提供責任者	（氏名を記載する）
事業所所在地	（事業所の所在地を記載する、 ビル等の場合には、建物名称、階数、部屋番号も記載する）
連絡先	（連絡先電話・ファックス番号・部署名を記載する）
事業所の通常の事業実施地域	（運営規程記載の通常の事業実施地域を記載する）
事業所が行う 他の指定障がい 福祉サービス	（当該重要事項説明書におけるサービス種類以外を記載する） 同行援護 号（〇〇〇〇年〇〇月〇〇日指定） 行動援護 号（〇〇〇〇年〇〇月〇〇日指定） 移動支援 号（〇〇〇〇年〇〇月〇〇日指定） 重度障害者等包括支援 号（〇〇〇〇年〇〇月〇〇日指定）

3 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	(運営規程の記載内容を記載する)
営 業 時 間	(運営規程の記載内容を記載する)

4 サービス提供日と時間帯

サービス提供日	(運営規程の記載内容を記載する)
サービス提供時間	(運営規程の記載内容を記載する)

5 職員の体制

職種	職 務 内 容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の一元的管理 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。	常 勤 1 人
サービス提供責任者	1 個別支援計画の作成及び変更における、利用者状況の把握・分析及び サービス種類の提供によって解決すべき課題の確認(アセスメント)。 2 利用者又は障がい児の保護者「以下「利用者等」という。」の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえた、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画の作成及び変更。 3 個別支援計画の目標や内容等及びその実施状況や評価に係る、利用者及びその同居の家族に対する説明。 4 作成及び変更した個別支援計画の、利用者及びその同居の家族並びに利用者等に対して指定計画相談支援又は指定障がい児相談支援を行う相談支援事業者への交付。 5 個別支援計画作成後における、当該計画の実施状況の把握と必要に応じた当該計画の変更。 6 従業者が行うサービスが個別支援計画に沿って実施されているかについての把握と、助言、指導等の必要な管理。 7 利用申込に係る調整、従業者に対する技術指導等のサービス内容の管理。	常勤■人 非常勤■人
従業者	1 個別支援計画に沿ったサービス種類の提供。 2 サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等に関する、サービス提供責任者への報告。	常勤■人 非常勤■人
事務員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等。	常勤■人 非常勤■人

6 提供するサービスの内容と料金及び利用者負担額

(1) サービスの内容

【居宅介護】

区分		サ ー ビ ス の 内 容
個別支援計画の作成		利用者の意向や利用者の状況等を把握・分析し、居宅介護の提供によって解決すべき課題を明らかにし（アセスメント）、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を定めた個別支援計画の作成。
身体介護	食事の介護	食事姿勢の確保、食事の進行にしたがってのおかずをきざむ等の介助、本人のペースを重視した摂食介助、終了後の利用者の清潔の確保 など
	排泄の介護	おむつ交換、尿びんの使用、トイレへの移乗・移動、排尿・排便介助、陰部（肛門）の清潔の確保 など
	衣類着脱の介護	寝間着から普段着への衣類の着脱の介助、普段着から外出着への衣類の着脱の介助 など
	入浴の介護	衣服の着脱、浴室までの移動、洗身、洗髪、髪の乾燥 など
	身体の清拭、洗髪	清拭、洗髪、洗顔、歯磨き、爪切り など
	その他	体位変換、じょくそう予防のための臥位姿勢交換 など
家事援助	調理	食事の調理、配膳、後かたづけ など ※対象外のもの 利用者以外の方の分の調理、来客の応接（お茶食事の手配）、正月・節句等の特別な手間をかけて行う調理 など
	衣類の洗濯、補修	利用者の衣服の洗濯機による洗濯、乾燥、取り入れ、アイロンかけ、収納、夏冬服の入れ替え、ボタンつけ など ※対象外のもの 利用者以外の方の分の洗濯、補修 など
	掃除、整理整頓	利用者が専ら使用する居室内清掃、台所掃除（単身世帯の場合）、ごみ出し（単身世帯の場合） など ※対象外のもの 利用者以外も利用する居室等（居間・台所・浴室・トイレ等の共用部分）の掃除、利用者以外の方の布団干し、庭の草むしり、花木の水やり、植木の剪定、障子の張り替え、家具・電気器具等の移動・修繕・模様替え、床のワックスかけ、家屋の補修・ペンキ塗り、大掃除、自家用車の洗車・掃除、ペットの世話、引越しの荷造り、引越し前に住んでいた住居の掃除 など
	生活必需品の買い物	原則として、単身世帯とし、ヘルパーによる代行サービスを基本とする。日常生活に必要な買い物（通常利用している生活圏内）、医療機関（調剤薬局含む）での薬の受け取り（医療機関が受診を伴わない薬の受け取りを認めている場合のみ）など。
	関係機関等との連絡	区役所等との連絡 など
通院等介助 （身体介護を伴うもの・身体介護を伴わないもの）		医療機関の受診や官公署等へ公的手続きや相談のために外出する際の移動等の介助、窓口での手続きの補助 など
通院等乗降介助		居宅介護事業の指定を受けているタクシー会社などから、タクシーの乗車前と降車後に通院等介助のサービス提供を受ける。タクシー運賃は自己負担。

【重度訪問介護】

区分	サ ー ビ ス の 内 容
個別支援計画の作成	利用者の意向や利用者の状況等を把握・分析し、重度訪問介護の提供によって解決すべき課題を明らかにし(アセスメント)、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を定めた個別支援計画の作成。
重度訪問介護サービスの提供	・ 居宅における入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助、外出時における移動中の総合的な介護。 ・ 病院、診療所、助産所、介護老人保健施設または介護医療院への入院、入所中における意思疎通の支援その他必要な支援。 ※対象外のもの 利用者以外の方の分の調理、洗濯、補修、布団干し。来客の応接（お茶食事の手配）。正月・節句等の特別な手間をかけて行う調理。利用者以外も利用する居室等（居間・台所・浴室・トイレ等の共用部分）の掃除。庭の草むしり、花木の水やり、植木の剪定、障子の張り替え、家具・電気器具等の移動・修繕・模様替え、床のワックスがけ、家屋の補修・ペンキ塗り、大掃除、自家用車の洗車・掃除、ペットの世話、引越しの荷造り など

(2) ヘルパー（サービス提供責任者及び従業者）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等はいけません。

- 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) サービスの料金及び利用者負担額

- ・ 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、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ります。
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。
- ・ 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、利用者の同意のもとヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合サービスの費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。
- ・ 本事業者が代理受領を行った介護給付費額は利用者に通知します。
- ・ 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。

これは作成例です。事業所の状況に応じた加除修正が必要です。

重要事項説明書作成例（福岡市 R8 年）
居宅介護・重度訪問介護

【居宅介護】提供時間ごと料金表（令和 6 年度報酬改定分）（単位：円）

身体介護	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
	2,713	271	4,282	428	6,222	622	7,091	709
	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		※3 時間以上の場合、 30 分を増すごとに 83 単位を加算 (1 単位＝10.6 円)	
	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		
	7,992	799	8,872	887	9,762	976		
通院等介助 (身体介護を伴う)	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
	2,713	271	4,282	428	6,222	622	7,091	709
	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		※3 時間以上の場合、 30 分を増すごとに 83 単位を加算 (1 単位＝10.6 円)	
	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		
	7,992	799	8,872	887	9,762	976		
家事援助	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
	1,123	112	1,621	162	2,088	208	2,533	253
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 30 分毎に加算		※1 時間 30 分以上の場合、 15 分を増すごとに 35 単位を加算 (1 単位＝10.6 円)			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	2,915	291	3,296	329				
通院等介助 (身体介護を伴わない)	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
	1,123	112	2,088	208	2,915	291	3,657	365
	※1 時間 30 分以上の場合、30 分を増すごとに 69 単位を加算 (1 単位＝10.6 円)							
通院等乗降介助			利用料		利用者負担額		片道 1 回あたり	
			1,081		108			

【居宅介護】加算項目

- ① サービス提供の時間帯による加算
- 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）、早朝（午前 6 時から午前 8 時まで） 25%
- 深夜（午後 10 時から午前 6 時まで） 50%
- ② 事業所の体制等による加算
- 特定事業所加算(Ⅰ) 20%
- 特定事業所加算(Ⅱ) 10%
- 特定事業所加算(Ⅲ) 10%
- 特定事業所加算(Ⅳ) 5%
- ③ 処遇改善加算
- 福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ・ロ） 45.6%
- 福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ・イ） 44.6%
- 福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅱ・ロ） 44.1%
- 福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅱ・イ） 43.1%
- 福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅲ） 37.6%
- 福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅳ） 30.2%
- ④ 中山間地域等に居住している利用者に対しサービス提供を行った場合
- 特別地域加算 15%
- ⑤ 事業所の対応等による加算

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	1,060 円/回	106 円/回	1 月に 2 回まで
初回加算	2,120 円/回	212 円/回	初回月 1 回まで
利用者負担上限額管理加算	1,590 円/月	159 円/月	

【重度訪問介護】提供時間ごと料金表（令和 6 年度報酬改定分）

1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
1,971 円	197 円	2,936 円	293 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満		2 時間以上 2 時間 30 分未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
3,911 円	391 円	4,886 円	488 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満		3 時間以上 3 時間 30 分未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
5,861 円	586 円	6,826 円	682 円
3 時間 30 分以上 4 時間未満		4 時間以上 8 時間未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
7,801 円	780 円	4 時間まで 8,702 円 30 分増すごとに +901 円	4 時間まで 870 円 30 分増すごとに +90 円
8 時間以上 12 時間未満		12 時間以上 16 時間未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
8 時間まで 15,953 円 30 分増すごとに +901 円	8 時間まで 1,595 円 30 分増すごとに +90 円	12 時間まで 23,150 円 30 分増すごとに +858 円	12 時間まで 2,315 円 30 分増すごとに +85 円
16 時間以上 20 時間未満		20 時間以上 24 時間未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
12 時間まで 30,040 円 30 分増すごとに +911 円	12 時間まで 3,004 円 30 分増すごとに +91 円	20 時間まで 37,312 円 30 分増すごとに +848 円	20 時間まで 3,731 円 30 分増すごとに +84 円

※ 病院等において意思疎通その他支援を行う場合も上記単位に同じ。
※ 重度障がい者等包括支援の対象者の支援の度合いに相当する心身の状態にある利用者は上記単価に 100 分の 15 を、障がい支援区分 6 に該当する利用者は 100 分 8.5 を加算。

【重度訪問介護】加算項目

- ① サービス提供の時間帯による加算
夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）、早朝（午前 6 時から午前 8 時まで） 25%
深夜（午後 10 時から午前 6 時まで） 50%
- ② 事業所の体制等による加算
特定事業所加算（Ⅰ） 20%
特定事業所加算（Ⅱ） 10%
特定事業所加算（Ⅲ） 10%
- ③ 処遇改善加算
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ・ロ） 38.2%
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ・イ） 37.2%
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅱ・ロ） 36.7%
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅱ・イ） 35.7%
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅲ） 30.2%
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅳ） 24.8%
- ④ 中山間地域等に居住している利用者に対しサービス提供を行った場合
特別地域加算 15%
- ⑤ 事業所の対応等による加算

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		1,060 円/回	106 円/回	1 月に 2 回まで
初回加算		2,120 円/回	212 円/回	初回月 1 回まで
移動 介護 加算	1 時間未満	1,060 円	106 円	
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	1,325 円	132 円	
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	1,590 円	159 円	
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	1,855 円	185 円	
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	2,120 円	212 円	
3 時間以上		2,650 円	265 円	
利用者負担上限額管理加算		1,590 円/月	159 円/月	

7 その他の費用

①交通費（通常の事業の実施地域以外の地域）	（運営規程の記載内容を記載）	
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。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。	
	24 時間前までのご連絡	無料
	12 時間前までのご連絡	1 提供あたりの利用料の ■ %
	12 時間前以降のご連絡	1 提供あたりの利用料の ■ %
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通院等介助または外出時における移動中の介護におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費		
⑤④のほか、サービス提供にあたり必要となるヘルパーの入場料その他これに類する費用		

8 利用料金等のお支払い

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 ■ 日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、請求月の ■ 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。

- ア) 現金支払い
- イ) 利用者指定口座からの自動振替
- ウ) 事業者指定口座への振り込み

お支払いの確認の後、必ず領収書をお渡ししますので、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。

9 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口

- ・ 相談担当者氏名 （氏名）
- ・ 連絡先電話番号 （電話番号）
連絡先ファックス番号 （ファックス番号）
- ・ 受付日および受付時間 （受付曜日と時間帯）

※ 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。

10 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 受給者証の確認

受給者証の住所、支給量・支給内容・利用者負担上限月額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。また、職員が受給者証の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(2) 個別支援計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者等の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、個別支援計画を作成します。作成した個別支援計画については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者等の同意を得た上で交付します。

(3) 個別支援計画の変更等

個別支援計画は、利用者等の日常生活全般の状況及び希望等の変化により、必要に応じて変更することができます。

なお、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、相談窓口等にご相談ください。

(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。

(6) サービス実施記録の確認

サービス実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容をご確認いただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでも相談窓口等へお申し出ください。

なお、個別支援計画及びサービス提供ごとの記録は、サービスを提供した日の属する月の3月後の1日から5年間保存します。

11 虐待の防止

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、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）」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

① 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	(職・氏名を記載する)
-------------	-------------

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の設置等を実施しています。

12 秘密の保持と個人情報の保護

利用者及びその家族に関する秘密の保持	- 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「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。 - 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。
--------------------	---

個人情報 の保護	・ 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。 ・ 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。）
-------------	---

13 緊急時の対応方法

- ・ 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。
- ・ 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 _____ （対応可能時間 : ~ : ）

14 事故発生時の対応方法

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、当該事業所の指定権者、利用者の支給決定市町村、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、損害賠償を速やかに行います。

保険会社名	
保険名	
保障の概要	

15 身分証携行義務

当事業所の従業者は、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。

16 心身の状況の把握

サービス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。

17 利用者の意思決定支援の推進

サービス提供責任者は、業務を行うに当たっては、利用者の自己決定の尊重を原則とした上で、利用者が自ら意思を決定することに困難を抱える場合には、適切に利用者への意思決定支援が行われるよう努めます。

18 連絡調整に対する協力

サービス種類事業者は、指定サービス種類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。

- 19 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携
指定サービス種類の提供に当たり、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。
- 20 サービス提供の記録
- ① 指定サービス種類の実施ごとに、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 指定サービス種類の実施ごとに、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。)
- 21 苦情解決の体制及び手続等
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。

事業所の 窓口	所在地	
	担当部署	
	電話番号	
	ファックス番号	
市町村の 窓口	所在地	福岡市中央区天神1丁目8番1号
	担当部署	福岡市 障がい者部 障がい在宅福祉課
	電話番号	092-711-4985
	ファックス番号	092-711-4818
	受付時間	月～金（12/29～1/3。祝日を除く）8時45分から18時
公的団体の 窓口	所在地	〒816-0804 福岡県春日市原町3丁目番地7 （社会福祉法人福岡県社会福祉協議会）
	担当部署	福岡県運営適正化委員会
	電話番号	092-915-3511
	ファックス番号	092-584-3790
	受付時間	月～金（12/29～1/3。祝日を除く）9時から17時

22 第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ 無
実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

これは作成例です。事業所の状況に応じた加除修正が必要です。

重要事項説明書作成例（福岡市 R8 年）
居宅介護・重度訪問介護

23 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
-----------------	---	---	---

24 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
---------------	---	---	---

上記内容について、福岡市指定障がい福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準等を定める条例（平成 24 年 12 月 27 日条例第 57 号）第 10 条第 1 項の規定に基づき、利用者等に説明を行いました。

事業者	所在地		
	法人名		
	代表者名		
	事業所	名称	
		管理者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者等	住所	
	氏名	（障がい児の場合は、保護者の氏名）

代理人	住所	
	氏名	