

## 重要事項説明書

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居宅介護支援について、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。

この「重要事項説明書」は、「大阪市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例(平成26年大阪市条例第20号)」の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### 1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社エクボラボ
代表者氏名	代表取締役 岡田 和子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市西淀川区御幣島6-15-3 電話： 070-9222-0995 メールアドレス：info@ekubolabo.com
法人設立年月日	令和7年5月27日

### 2 利用者に対しての指定居宅介護支援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	エクボライフ
介護保険 指定事業所番号	大阪市指定 2771003056
事業所所在地	大阪市西淀川区千舟2-15-2 パッサージュ II 306号室
連絡先 相談担当者名	電話： 06-7166-4790 メールアドレス：info@ekubolabo.com 管理者：岡田 和子
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者とその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。
運営の方針	1 事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮したものとする。 2 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。 3 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。 4 事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。 5 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。 6 事業を提供するにあたっては、介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。 7 前6項のほか、「大阪市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例」（平成26年3月4日大阪市条例第20号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日（土・日曜・祝日は定休） 12月29日～1月3日、8月13日～8月15日は休業
営業時間	午前9時30分から午後5時00分まで

(4) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 岡田 和子
-----	------------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、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名以上
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤 1名以上 (内1名管理者兼務) 非常勤 名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 名 非常勤1名以上

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料(月額)	利用者負担額(介護保険適用の場合)
1 居宅サービス計画の作成 2 居宅サービス事業者との連絡調整 3 サービス実施状況把握、評価 4 利用者状況の把握 5 給付管理 6 要介護認定申請に対する協力、援助 7 相談業務	(※別紙)に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となります。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)

居宅介護支援Ⅱ 指定居宅サービス事業者等との間でケアプランに係るデータを電子的に送受信するためのシステム活用及び事務職員の配置を行っている場合

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1人に当りの利用者の数が50人未満の場合	居宅介護支援費Ⅱ(i) (単位数 1,086) 12,076円/月	居宅介護支援費Ⅱ(i) (単位数 1411) 15,690円/月
〃 50人以上の場合において、50以上60未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ(ii) (単位数 527) 5,860円/月	居宅介護支援費Ⅱ(ii) (単位数 683) 7,594円/月
〃 50人以上の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費Ⅱ(iii) (単位数 316) 3,513円/月	居宅介護支援費Ⅱ(iii) (単位数 410) 4,559円/月

※ 50人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、50件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ(ii)又は(iii)を算定します。

加算	加算額	算定回数等
初回加算 (単位数 300)	3,336円／ 回	新規に居宅サービス計画を作成する場合要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
入院時情報連携加算 (I) (単位数 250)	2,780円／ 月	介護支援専門員が病院又は診療所に入院した日のうちに情報提供
入院時情報連携加算 (II) (単位数 200)	2,224円／ 月	介護支援専門員が病院又は診療所に入院した日の翌日または翌々日に情報提供
退院・退所加算 I (イ) 連携1回 (単位数 450)	5,004円／ 回	退院等に当たって病院職員等から必要な情報をうけて、居宅サービス計画を作成し居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 (入院又は入所期間中2回を限度)
I (ロ) 連携1回カンファ参加 (単位数 600)	6,672円／ 回	
退院・退所加算 II (イ) 連携2回 (単位数 600)	6,672円／ 回	退院等に当たって病院職員等から必要な情報をうけて、居宅サービス計画を作成し居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 医療機関等におけるカンファレンスに参加した場合を上乗せで評価する。
II (ロ) 連携2回カンファ参加 (単位数 750)	8,340円／ 回	
III 連携3回カンファ参加 (単位数 900)	10,008円 ／回	
ターミナルケアマネジメント 加算 (単位数 400)	4,448円／ 回	医学的知見に基づき回復の見込みがないと診断された利用者が在宅で死亡した場合 (在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で死亡した。場合を含む) 利用者又はその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施。訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供。
通院時情報連携加算 (単位数 50)	556円／回	利用者が病院又は診療所において医師または歯科医師の診察を受ける際、介護支援専門員が同席し、必要な情報の提供等を行った場合 (利用者一人につき1月に1回を限度)
緊急時等居宅カンファレンス 加算 (単位数 200)	2,224円／ 回	病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合 (一月に2回を限度)
特定事業所加算 (I) (単位数 519)	5,771円	利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催すること。」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合 (一月につき)
特定事業所加算 (II) (単位数 421)	4,681円	
特定事業所加算 (III) (単位数 323)	3,591円	
特定事業所加算 (A) (単位数 114)	1,267円	
特定事業所医療介護連携加算 (単位数125)	1,390円	前々年度の3月から前年度の2月までの間においてターミナルケアマネジメント加算15回・退院退所加算35回以上算定している場合

### 3 以下、次の場合には減算されます。

- ・運営基準減算：50%減算、2か月以上継続して該当する場合には基本報酬算定なし
- ケアマネジメント業務が適切に行われない場合
- ・特定事業所集中減算：200単位
- 居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合
- ・高齢者虐待防止措置未実施減算：1%減算
- 虐待の発生又はその再発を防止するための措置(委員会、指針整備、研修実施等)が講じられていない場合
- ・業務継続計画未策定減算：1%減算
- 感染症や災害が発生した場合でも、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するための、業務継続計画が未策定の場合(感染症、災害いずれか又は両方が未策定の場合)
- ・同一建物減算：5%の減算
- 事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にケアマネジメントを行う場合

### 4 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
--------------------------------------

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回
---------------------------

### 5 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 利用者は介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 居宅介護支援提供に先立って、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者にお知らせください。
- (3) 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、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します。
- (4) 利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることで退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。
- (5) 事業所で過去6か月以内に作成した居宅サービス計画における、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護の各サービスの利用割合と、各サービスが同一事業者によって提供されたものの割合等について記録保存を行います。
- (6) 面接時など、スマートフォンやタブレット等のICTを活用して業務を行うことがあります。

### 6 業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時に、利用者に事業を継続的に実施するために次の措置を講じます。

- (1) 業務継続計画を策定します。
- (2) 従業者に対する業務継続計画の周知、定期的な研修及び訓練を実施します。
- (3) 定期的な業務継続計画の見直し及び変更を行います。

### 7 衛生管理等について

- (1)従事者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2)事業所内で感染症が発生の予防及びまん延を防ぐため、次の対策を講じます。
  - 1 感染症対策を検討する委員会を概ね六か月に一回以上開催します。
  - 2 感染症対策の指針を整備します。
  - 3 従業者に対して定期的に研修及び訓練を実施します。

## 8 虐待の防止、身体拘束廃止について

- (1) 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。
- (2) 虐待防止に関する担当者は下記のとおりです。

虐待防止に関する責任者	管理者	岡田 和子
虐待防止に関する担当者	管理者	岡田 和子

- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 利用者及びその家族等からの苦情処理体制を整備しています。
- (5) 当事業所は、虐待防止、身体拘束廃止に向けた取り組みの指針を整備します。
- (6) 当事業所は、従業者に対する人権擁護・虐待防止・身体拘束廃止の委員会及び啓発の研修を定期的に行います。虐待防止対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果を従業者に周知します。
- (7) 事業者は、サービス提供中に、従業者や利用者の家族等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、速やかに市町村に通報します。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

1 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 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「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。</li> <li>2 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。</li> <li>3 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。</li> <li>4 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。</li> </ol>
2 個人情報の保護について	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 事業者は、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ぬ。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ぬ。</li> <li>2 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。</li> <li>3 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。）</li> </ol>

## 10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援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。

なお、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	損害保険ジャパン株式会社
保険名	施設所有管理者賠償責任保険・生産物賠償責任保険
補償の概要	介護事業者が損害賠償責任を負担しなければならない場合に補償

## 11 身分証携行義務

介護支援専門員は、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。

## 12 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- 1 提供した指定居宅介護支援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】、別冊のとおり）
- 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、別紙①参照。

### (2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 （事業者の担当部署・窓口の名称）	所在地 大阪市西淀川区千舟2-15-2 パッサージュII 306号室 電話： 06-7166-4790 受付時間：平日 9：30～17：00
【役所（保険者）の窓口】 大阪市内	所在地 電話 受付時間 <b>別紙参照</b>
【市役所の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 （指定・指導グループ）	所在地 大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331 電話： 06-6241-6310 受付時間：平日 9：00～17：30
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 電話： 06-6949-5418 受付時間 平日 9：00～17：00

## 13 介護支援専門員の担当変更について

- (1) 当事業所内で担当介護支援専門員の変更をお願いする場合があります。
- (2) 担当介護支援専門員を変更する場合は、1ヶ月前に連絡をします。
- (3) 担当変更後も介護支援内容等に支障が出ないよう引継ぎを行います。

## 14 実習生の受け入れについて

- (1) 当事業所で実習生の受け入れを行っています。
- (2) 研修のため居宅訪問時に実習生の同伴をお願いする場合があります。
- (3) 実習生と居宅訪問する場合は、事前に連絡をします。

## 15 相談、連絡体制について

24時間連絡、相談できる体制を確保するために、営業時間内は各介護支援専門員に携帯電話を貸与し携帯するように周知しています。すぐに電話に出られない場合もありますが、折り返しご連絡させていただきます。（営業時間外は事業所の電話番号にて対応いたします）

### 1.6 ケアプランに位置付けるサービス事業者について

ご利用者は、ケアプランに位置付けるサービス事業者について複数の事業所の提供を求めることができるとともに、ケアプランに位置付けた事業所の選定理由の説明を求めることができます。

### 1.7 医療機関との連携

- (1) 医療系介護サービスをケアプランに位置付ける場合は、主治医に助言、意見を求めると共に、居宅サービス計画書を主治医に交付します。
- (2) 入院する場合は、医療保険証とお薬手帳持参し、担当ケアマネの連絡先を医療機関にお伝えください。

### 1.8 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、「大阪市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例(平成26年大阪市条例第20号)」の規定に基づき利用者説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市西淀川区御幣島6-15-3
	法人名	株式会社エクボラボ
	代表者名	代表取締役 岡田 和子
	事業所所在地	大阪市西淀川区千舟2-15-2 パッサージュ II 306号室
	事業所名	エクボライフ
	説明者氏名	岡田 和子

本書により重要事項について説明を受け同意しました。

利用者	住所	
	氏名	

代筆者	住所	
	氏名 (続柄)	( )

代理人	住所	
	氏名 (続柄)	( )

## (＊別紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

- 1 居宅介護支援業務の実施
  - 1 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
  - 2 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
- 2 居宅サービス計画の作成について
  - 1 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
    - 1 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
    - 2 利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
    - 3 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
    - 4 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
  - 2 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治医の医師等の意見を求めます。
  - 3 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
    - 1 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。
    - 2 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。
- 3 サービス実施状況の把握、評価について
  - 1 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
  - 2 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。＊利用者、家族等の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用した状況把握を行う場合は、2月に1回の訪問とさせていただきます。
  - 3 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
  - 4 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。
- 4 居宅サービス計画の変更について  
事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。
- 5 給付管理について  
事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。
- 6 要介護認定等の協力について
  - 1 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
  - 2 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。
- 7 居宅サービス計画等の情報提供について  
利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。
- 8 電磁的記録等
  - 1 事業者は、居宅介護支援に係る書面の保存方法として、電磁的方法により行うことができます。
  - 2 事業者は、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもののうち、書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、利用者等相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法により行うことができます。

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要（居宅介護支援）

事業所又は施設の名称	エクボライフ
申請するサービスの種類	居宅介護支援

## 措置の概要

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置等
  - ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口：電話 06-7166-4790

担当者：岡田 和子

※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。

  - ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
  - ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - ・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、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。  
(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)
- 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
  - ・処理体制に記したとおり、事業者の管理者にあてて、苦情内容の事実確認を迅速に行うとともに、共同でその対応を行う。なお、苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止の対応方針を協議する。
- 4 その他参考事項
  - ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

別冊② 大阪市

	名 称	所 在 地	電 話 番 号
大阪市	健康福祉局高齢者施策部介護保険課	大阪市北区中之島 1-3-20	06-6208-8028
大阪市	北区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市北区扇町 2-1-27	06-6313-9859
大阪市	都島区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市都島区中野町 2-16-20	06-6882-9859
大阪市	福島区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市福島区大開 1-8-1	06-6464-9859
大阪市	此花区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市此花区春日出北 1-8-4	06-6466-9859
大阪市	中央区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市中央区久太郎町 1-2-27	06-6267-9859
大阪市	西区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市西区新町 4-5-14	06-6532-9859
大阪市	港区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市港区市岡 1-15-25	06-6576-9859
大阪市	大正区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市大正区千島 2-7-95	06-4394-9859
大阪市	天王寺区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市天王寺区真法院町20-33	06-6774-9859
大阪市	浪速区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市浪速区敷津東 1-4-20	06-6647-9859
大阪市	西淀川区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市西淀川区御幣島 1-2-10	06-6478-9859
大阪市	淀川区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市淀川区十三東 2-3-3	06-6308-9859
大阪市	東淀川区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市東淀川区豊新 2-1-4	06-4809-9859
大阪市	東成区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市東成区大今里西 2-8-4	06-6977-9859
大阪市	生野区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市生野区勝山南 3-1-19	06-6715-9859
大阪市	旭区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市旭区大宮 1-1-17	06-6957-9859
大阪市	城東区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市城東区中央 3-4-45	06-6930-9859
大阪市	鶴見区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市鶴見区横堤 5-4-19	06-6915-9859
大阪市	阿倍野区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市阿倍野区文の里 1-1-40	06-6622-9859
大阪市	住之江区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市住之江区御崎 3-1-17	06-6682-9859
大阪市	住吉区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市住吉区南住吉 3-15-55	06-6694-9859
大阪市	東住吉区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市東住吉区東田辺 1-13-4	06-4399-9859
大阪市	平野区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市平野区背戸口 3-8-19	06-4302-9859
大阪市	西成区保健福祉センター保険福祉課（介護保険）	大阪市西成区岸里 1-5-20	06-6659-9859

附則

この規定は 2026年5月1日から施行する。