

いどうしえん
移動支援サービス

じゅうようじ こうせつめいしょ
重要事項説明書

しゃかいふく しほうじんおおさかふしゃかいふく しじぎょうだん
社会福祉法人大阪府社会福祉事業団

かすがおかそう
春日丘荘ヘルパーステーション

いばらきしみなみかすがおか ちょうめ ばん ごう
茨木市南春日丘7丁目11番22号

でんわばんごう
電話番号 (072)625-6511

ばんごう
ファックス番号 (072)625-6414

い どう し え ん じ ぎ ょ う じ ゅ う よ う じ こ う せ つ め い し ょ 移 動 支 援 事 業 重 要 事 項 説 明 書

1 移動支援サービスを提供する事業者について

じぎょうしゃめいしょう 事業 者 名 称	しゃかいふくしほうじんおおさかふしかいふくしじぎょうだん 社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
だいひょうしゃしめい 代 表 者 氏 名	りじちよう ゆき まつ ひで あき 理 事 長 行 松 英 明
しよざいち 所 在 地 れんらくさき (連 絡 先)	おおさかふみの おしはくしまさんちようめ ばん ごう 大阪府箕面市白島三丁目5番50号 でんわばんごう 電話番号 : 072-724-8166 ばんごう ファックス番号 : 072-724-8165
せつりつねんがつび 設 立 年 月 日	しょうわ ねん がつ にち 昭和46年3月30日

2 サービスを^{ていきょう}提供する^{じぎょうしょ}事業所について

(1) ^{じぎょうしょ}事業所^{しょざいちとう}の所在地等

じぎょうしよ めいしやう 事業所の名称	かすがおかそう 春日丘荘ヘルパーステーション
サービスの しゆ たいしやうしや 主たる対象者	からだしやうがいしや ぜんしんせいしやうがいしや 身体障害者（全身性障害者） ちてきしやうがいしや 知的障害者 せいしんしやうがいしや 精神障害者 しやう じ ぜんしんせい ちてき せいしん なんびやうなど 障がい児（全身性・知的・精神・難病等） なんびやうとうたいしやうしや 難病等対象者
いばらきししてい 茨木市指定 じぎょうしよばんごう 事業所番号	いどうしえん 移動支援 2764246798号（平成27年6月15日指定）
じぎょうしよしよざいち 事業所所在地	おおさかふいばらきしみなみかすがおかななちやうめ ばん ごう 大阪府茨木市南春日丘七丁目11番22号
れんらくさき 連絡先 そうだんたんとうしやしめい 相談担当者氏名	でんわばんごう 電話番号 : 072-625-6511 ばんごう ファックス番号 : 072-625-6414 そうだんたんとうしや もりた ま ゆ み 相談担当者 : 森田 真由美
じぎょうしよ つうじやう 事業所の通常の じぎょうじっしちいき 事業実施地域	いばらきしぜんいき 茨木市全域

(2) 事業の目的および運営方針

じぎょう もくてき 事業の目的	りようしゃ およ しょうがいじ ほごしゃ い か りようしゃとう 利用者、及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格 そんちょう つね とうがいりようしゃとう たちば た いどうしえん さーびす ていきよう を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った移動支援サービスの提供 かくほ もくてき を確保することを目的とする。
うんえいほうしん 運営方針	1 りようしゃとう ちいき じりつ にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ いとな 利用者等が地域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、援助を適切かつ効果的に行うものとする。 2 りようしゃとう ひつよう ととき ひつよう いどうしえん ていきよう つと 利用者等の必要な時に必要な移動支援の提供ができるよう努めるものとする。 3 ちいき むす つ じゅうし りようしゃとう しょうがい しょうそん た していしょう 地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障 害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設そ の他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者との密接な連携 に努めるものとする。 4 しょうがいしゃ にちじょうせいかつおよ しゃかいせいかつ そうごうてき しえん ほうりつ およ 「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」及 び「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の事業等の人員、設備及び運営に関する 基準」並びに茨木市障害者移動支援事業実施要綱等に定める内容のほ かかんけいほうれいとう じゅんしゅ いどうしえんじぎょう じっし か関係法令等を遵守し、移動支援事業を実施するものとする。
じぎょうしょ おこなって 事業所が行って いる他の業務	きょたくかいご じゅうどほうもんかいご 居宅介護・重度訪問介護 ほうもんかいご だい1ごうほうもんじぎょう ほうもんかいごそうとう 訪問介護・第1号訪問事業（訪問介護相当）

3 サービス提供可能な日と時間帯

えいぎょうび 営業日	にちようび どうようび 日曜日～土曜日
えいぎょうじかん 営業時間	ごぜん じ ごご じ ぶん でんわ れんらくたいせい じかん 午前9時～午後5時45分 電話による連絡体制は24時間
サービス提供時間	じかん 24時間

4 事業所の職員体制

かん 管 理 者	もりた ま ゆ み 森田 真由美
-------------------	---------------------

しよくしゅ 職 種	しよく む ない よう 職 務 内 容	じんいんすう 人員数
管理 者 かん り しや	1 従業員及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業員に、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。	じようきん 常 勤 めい 1 名
サー ビス 提 供 責 任 者 ていきようせきにんしや	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、外出時における移動中の介護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 利用者又は障害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移動支援計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族等に移動支援計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 移動支援計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて移動支援計画の変更を行います。 5 指定移動支援事業所に対する指定移動支援の利用の申込みに係る調整を行います。 6 移動支援の従業員（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。	じよう きん 常 勤 めい 3 名 いじよう 以上
従 業 者 じゅうぎようしや	1 移動支援計画に基づき、移動支援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。	ひじようきん 非常勤 めい 10 名以上
事 務 職 員 じむしよくいん	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。	ひじようきん 非常勤 めい 1 名

5 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
移動支援計画の作成	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、この手順書を元に移動支援計画を作成します。
移動支援 (身体介護伴う)	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外出（原則、1日で用務を終えるもの。）
移動支援 (身体介護伴わない)	・ 外出時の移動の介護又は介助 ・ 外出先での排泄、食事等の介護又は介助 ・ 外出中やその前後におけるコミュニケーション支援 ・ 外出に伴い、必要と認められるその前後の身の回りの世話や整理

移動支援の提供が可能なもの（例）

- ① 利用者に同行する買い物
- ② 公園での散歩

移動支援の提供ができないもの（例）

- ① 障害福祉サービス事業所等への送迎
- ② 通勤、営業活動等の経済活動に係る外出
- ③ 通学等の通年かつ長期にわたる外出
- ④ 医療機関への通院
- ⑤ 官公庁への手続き（障害福祉サービスの通院等介助を利用）
- ⑥ 社会通念上適当でない外出（反社会的行為に関すること等）

(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（長期にわたる外出など）

⑥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）

⑦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

6 提供するサービスの料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、茨木市障害者等移動支援事業実施要綱に基づき、市長が定める額（補助基準額）の100分の10に相当する利用料が発生します。

利用者負担額の上限月額の利用者の属する世帯の状況に応じ、次の表のとおりです。

世帯	利用者負担上限月額
生活保護受給世帯	0円
市民税非課税世帯	0円
市民税課税世帯	4,000円

利用料金の目安は、次表のとおりです。

<利用者負担の参考例>	日中時間帯の場合		
	1時間	2時間	3時間
身体介護を伴う場合	444円	736円	918円
身体介護を伴わない場合	201円	403円	604円

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、移動支援計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、移動支援計画の見直しを行ないます。

- ※ サービス提供を行う手順書等により、茨木市が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、その場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。
- ※ 利用者の体調等の理由で移動支援計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。

7 その他の費用について

① 交通費	通常の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費をいただきます。	
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。	
	24時間前までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12時間前までにご連絡の場合	1提供あたりの利用料の10%を請求いたします。
	12時間前までにご連絡のない場合	1提供あたりの利用料の25%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。		
③ サービスの提供に必要な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 移動支援におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費		

8 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15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22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 お支払いを確認しましたら、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、移動支援費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。
-------------------------------	--

- ※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

9 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について

りようしゃ 利用者の	じじょう ご事情により、	たんとう 担当ヘル
へんこう パーの変更を	きぼう 希望される	ばあい 場合は、
みぎ 右のご	ごそうだんたんとうしゃ 相談担当者	みぎ まで
さ さい。	ご相談くだ さい。	

ア	そうだんたんとうしゃしめい 相談担当者氏名	もりた ま ゆ み 森田 真由美
イ	れんらくさきでんわばんごう 連絡先電話番号	072-625-6511
	どう ばんごう 同 ファックス番号	072-625-6414
ウ	うけつけび うけつけじかん 受付日および受付時間	えいぎょうびじない 営業日時内とする

- ※ 担当する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) 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) 移動支援計画の作成

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「移動支援
計画」を作成します。作成した「移動支援計画」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「移動支援計画」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) 移動支援計画の変更等

「移動支援計画」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、事業者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

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。

1.1 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、「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成17年10月20日障発第1020001号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱いをするとともに、下記の対策を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	庄長 羽田 浩朗
-------------	----------

- 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 虐待防止に係る指針の策定

- ⑤ 従業員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。

- ⑥ 従業員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業員がご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

1.2 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、次に掲げることにより留意して、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を行います。

- (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ます。

- (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します。
- (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つた場合は、直ちに身体拘束を解きます。

1 3 感染症の予防及び蔓延の防止について

事業者は、感染症の予防およびまん延の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・ 感染症の予防及び蔓延の防止のための指針の策定
- ・ 感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会の開催
- ・ 感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練の実施

1 4 ハラスメント対策について

事業者は、適切な移動支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するため次の措置を講じます。

- ・ ハラスメント防止に関する指針の策定
- ・ ハラスメントを防止するための従業者に対する研修の実施
- ・ その他ハラスメント防止のために必要な措置

1 5 業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や災害発生時において、ご利用者に対する必要な介護サービスの提供を継続的に実施するための、及び+非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、次の措置を講じます。

- ・ 従業者への業務継続計画の周知と必要な研修及び訓練の実施
- ・ 業務継続計画の定期的な見直し・変更

16 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	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。 ○ 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。
② 個人情報の保護について	○ 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予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。）

17 緊急時の対応方法について

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、速やかに利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。また緊急時の応援体制も整えています。

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地及び電話番号	
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所及び電話番号	
事業所	事業所名称	かすがおかそう 春日丘荘ヘルパーステーション
	対応可能時間	9時～17時45分
	電話番号	072-625-6511

18 事故発生時の対応方法について

利用者に対する移動支援の提供により事故が発生した場合は、茨木市、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、利用者に対する移動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。

市町村	市町村名	いばらきし 茨木市
	担当部・課名	ふくしぶ しょうがいふくしか 福祉部 障害福祉課
	電話番号	072-620-1636

なお本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	福祉事業者賠償責任保険

19 身分証携行義務

移動支援従業者は、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。

20 心身の状況の把握

移動支援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。

21 連絡調整に対する協力

移動支援事業者は、移動支援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。

22 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

移動支援の提供に当たり、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。

23 サービス提供の記録

- ① 移動支援の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数等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。またご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 移動支援の実施ごとに、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。

24 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情解決の体制及び手順

- (ア) 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)

(イ) 本事業所では地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所に対するご意見などもいただいています。本事業所への苦情や意見は第三者委員に相談することもできます。

① 利用者等への周知徹底

・施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

② 苦情の受付

- ・利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する。
- ・苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る。
- ・苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。

③ 苦情受付の報告

・苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

④ 苦情解決に向けての話し合い

・苦情解決責任者は、苦情申し出人と話し合いによる解決に努める。

⑤ 苦情解決の記録、報告

・苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録。

・苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。

また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する。

⑥ 苦情解決の公表

・サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて市町村への報告を行う。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 春日丘荘ヘルパーステーション	所在地	茨木市南春日丘七丁目11番22号
	電話番号	072-625-6511
	ファクス番号	072-625-6414
	受付日時	月～金曜日 9時～17時45分

	くじょうかいけつせきにんしゃ は だ ひろあき 苦情解決責任者 羽田 浩朗 くじょうけつてんとんしゃ もりた ま ゆ み 苦情受付担当者 森田 真由美
しちようそん まどぐち) 【市町村の窓口】 いばらきし ふく し ぶしょうがいふく し か 茨木市福祉部障 害 福祉課	しょ ざい ち いばらきしえきまえみちようめ ばん ごう 所 在 地 茨木市駅前三丁目 8 番13号 でんわばんごう 電話番号 0 7 2 - 6 2 2 - 1 6 3 6 ファックスばんごう ファックス番号 0 7 2 - 6 2 7 - 1 6 9 2 うけつけじかん げつ きんようび 受付時間 月～金曜日 8 時 4 5 分～ 1 7 時 1 5 分
こうてきだんたい まどぐち) 【公的団体の窓口】 おおさかふしやかいふく しきょうぎかい 大阪府社会福祉協議会 うんえいてきせい か い いんかい ふく し 運営適正化委員会「福祉サービス 苦情解決委員会」	しょ ざい ち おおさかしちゅうおうくなかでらいちちようめ ばん ごう 所 在 地 大阪府中央区中寺一丁目 1 番54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 でんわばんごう 電話番号 0 6 - 6 1 9 1 - 3 1 3 0 ファックスばんごう ファックス番号 0 6 - 6 1 9 1 - 5 6 6 0 うけつけじかん つきからきんようび しゆくじつ のぞく 受付時間 月～金曜日（祝 日を除く） 1 0 時～ 1 6 時 （12 : 15～13 : 00 は除く）
だいさんしゃいいん 【第三者委員】	し な やまぐち まさひろ 氏 名 山口 正弘 でんわばんごう 電話番号 0 7 2 - 6 2 3 - 2 7 6 6 し な くらまえ ゆきお 氏 名 蔵前 行夫 でんわばんごう 電話番号 0 7 2 - 6 2 7 - 6 0 6 7

25 ていきよう だいさんしゃひようか じっしじようきよう 提供するサービスの第三者評価の実施状況

じっし う む 実施の有無	む 無
じっし ちようきん ねんがっぴ 実施した直近の年月日	ねん がつ ひ 年 月 日
じっし ひようかきかん めいしょう 実施した評価機関の名称	

26 サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の区分認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更新と同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができませんが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 区分認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照ください。）

（1）ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約をする旨を申し出てください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 障害福祉サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご契約者が入院された場合
- ③ ご契約者の「移動支援計画」が変更された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める移動支援サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合

- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦ 他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 別紙「ハラスメント事例」のようなハラスメントに該当する行為をサービス従事者がご利用者やご家族から受け、本契約を継続しがたい事情が生じた場合

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

【 ご入居者及びご利用者、ご家族からのハラスメント事例 】

春日丘荘各事業所からのお願い

ご利用者・ご家族との信頼関係もとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう、以下の点についてご協力ください。

○職員に対する金品等の心付けはお断りしています。職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受け取る事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。

○ペットはゲージへ入れる、リードにつなぐ等のご協力をお願いします。大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットに噛まれた場合、治療費などのご相談をさせて頂く場合がございます。

○暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにも、ご協力をお願いします。

【 具体的なハラスメント例 】

- イ) 乱暴な言動又は暴力
 - ・ 怒鳴る、奇声を上げる、大声を発する
 - ・ 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 等
- ロ) セクシャルハラスメント
 - ・ 職員の身体を触る、手を握る
 - ・ 腕を引っ張り抱きしめる
 - ・ アダルトビデオを流す、ヌード写真を見せる・見られるように置く 等
- ハ) 言動による精神的暴力
 - ・ 介護職失格等、自尊心を傷つける言葉
 - ・ 他者を引き合いに出し、過大なサービスを繰り返し要求する 等
- 二) その他
 - ・ 職員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
 - ・ ストーカー行為
 - ・ 法令又は契約の範囲外のサービス、実現困難な事を執拗に求める 等

27 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	令和	年	月	日
-----------------	----	---	---	---

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	令和	年	月	日
-----------------	----	---	---	---

上記内容について、「茨木市障害者移動支援事業実施要綱」、「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の事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第171号平成18年9月29日）」第9条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	茨木市南春日丘七丁目11番22号
	法人名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代表者名	理事長 行松 英明
	事業所名	春日丘荘ヘルパーステーション
	管理者	森田 真由美
	説明者氏名	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

ご家族及び 代理人	住所	
	氏名	印