

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

こうどうえんご
(行動援護)

りようしゃ
利用者

さま
様

ゆうげんがいしゃ
有限会社 **スマイル・ケアセンター**

重 要 事 項 説 明 書

(行動援護用)

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条及び大阪市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等を定める条例（平成25年3月4日大阪府条例第13号）第5条
の規定に基づき、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 行動援護サービスを提供する事業者について

事業者名称	有限会社 スマイル・ケアセンター
代表者氏名	濱西 愛
本社所在地 (連絡先)	大阪府大阪市浪速区久保吉1-4-6 TEL 06-6537-9971 FAX 06-6537-9972
法人設立年月日	平成13年6月27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

じぎょうしょめいしょう 事業所名称	ゆうげんがいしゃ 有限会社 スマイル・ケアセンター		
サービスの 主たる対象者	ちてきしょう 知的障がい者 しょう 障がい児 せいしんしょう 精神障がい者		
おおさかししてい 大阪市指定 じぎょうしょばんごう 事業所番号	こうどうえんご 行動援護 2714300189 号 (令和7年12月1日指定)		
じぎょうしょよぎいち 事業所所在地	おおさかしなにくくほよし 大阪市浪速区久保吉 1－4－6		
れんらくさき 連絡先 そうだんたんとうしゃめい 相談担当者名	TEL 06-6537-9971 FAX 06-6537-9972 たんとう 担当 濱西 愛		
じぎょうしょ つうじょう 事業所の通常 じぎょうじっしちいき 事業実施地域	なにわく にしなりく 浪速区・西成区		
じぎょうしょ おこなう た 事業所が行う他 の指定障がい 福祉サービス	きょたくかいご 居宅介護 2714300189 号 (平成18年10月1日指定) じゅうどほうもんかいご 重度訪問介護 2714300189 号 (平成18年10月1日指定) どうこうえんご 同行援護号 2714300189 号 (平成18年10月1日指定)		

とう等	いどうしえん 移動支援 2714300154号 (平成23年10月1日指定)
-----	--

(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 きょたく じりつ にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ いとなむ 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、事業者が利用者に対して必要な障がい者自立 支援法に基づく居宅介護を適切に提供することを定めます。
うんえいほうしん 運営方針	りようしゃ じりつ にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ いとなむ 利用者が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 身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、家事、 移動中の介護並びに生活に関する相談及び助言その他生活全般にわた る援助を適切かつ効果的に行うものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

えいぎょうび 営業日	げつよう とうようび しゅくじつ えいぎょう 月曜から土曜日までとする(祝日は営業)
えいぎょうじかん 営業時間	9じ 18じ 9時から18時まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

さーびすていきょうび サービス提供日	ねんじゅうむきゅう 年中無休
さーびすていきょうじかん サービス提供時間	じかん 24時間

(5) 事業所の職員体制

かんりしや 管理者	はまにし あい 濱西 愛
-----------	-----------------

職種	しよく 職務 ない 内容	じんいんすう 人員数
管理責任者・サービス提供責任者	1 じゅうぎょうしやおよび業務の管理を、一元的に行います。 2 じゅうぎょうしやに、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。	つね つとむ 常勤 1人 けんむ 兼務

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行動援護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に行動援護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 行動援護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて行動援護計画の変更を行います。 5 指定行動援護事業所に対する指定行動援護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 行動援護従業者（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 2人以上 うち1名 管理者・ サービス 提供 責任兼務 非常勤 1人
ヘルパー	1 行動援護計画に基づき、行動援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 2人以上 非常勤 2人以上
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 1人以上 非常勤 1人以上

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
行動援護計画の作成	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する。

	さくせい てじゆんしよ もと こうどうえん ごけいかく さくせい 作成し、この手順書を元に行動援護計画を作成します。
よぼうてきたいおう 予防的対応	初めての場所^{ばしよ なに}で何が起^おこるかわからない等^なのため、不安定^{ふあんてい}になつたり、不安^{ふあん}を紛^{まぎ}らわすために不適^{ふてき}切^{せつ}な行^{こう}動^{どう}がでないよう、あらかじめ目的^{もくてき}地^ち、道^{みち}順^{じゆん}、目的^{もくてき}地^ちでの行^{こう}動^{どう}などを、言葉^{ことば}以外^{いがい}のコミュニケーション手^{しゅ}段^{だん}も用^{もち}いて説^{せつ}明^{めい}し、落^おち着^ちいた行^{こう}動^{どう}がとれるように支^し援^{えん}を行^{おこな}います。 視^{しか}覚^く、聴^{ちやう}覚^{かく}等^{とう}に与^{あた}える影^{えい}響^{きやう}が問^{もん}題^{だい}行^{こう}動^{どう}の引^ひき金^{がね}となる場合^{ばあい}に、 本^{ほん}人^{にん}の視^{しか}界^{かい}に入^{はい}らないう工^く夫^{ふう}するなど、どん^{じやう}な条^{じやう}件^{けん}のとき に 問^{もん}題^{だい}行^{こう}動^{どう}が起^おこるかを熟^{じゆく}知^ちした上^うでの予^よ防^{ぼう}的^{てき}対^{たい}応^{おう}等^{とう}を行^{おこな}います。
せいぎよてきたいおう 制御的対応	なん^{なん}ら^らの原^{げん}因^{いん}で本^{ほん}人^{にん}が問^{もん}題^{だい}行^{こう}動^{どう}を起^おこしてしまつた時^{とき}に、本^{ほん}人^{にん} や周^{しゆ}圍^{うい}の人の安^{あん}全^{ぜん}を確^{かく}保^ほしつ^つ問^{もん}題^{だい}行^{こう}動^{どう}を適^{てき}切^{せつ}におさめるよ うに支^し援^{えん}を行^{おこな}います。 危^き険^{けん}であるこ^{にん}を認^{しん}識^{しき}できな^いたために車^{しや}道^{どう}に突^{とつ}然^{ぜん}飛^とび出^だして しま^{ふて}うといつた、不^ふ適^{てき}切^{せつ}な行^{こう}動^{どう}、自^じ傷^{しょう}行^{こう}為^いを適^{てき}切^{せつ}におさめるよ うに支^し援^{えん}を行^{おこな}います。 本^{ほん}人^{にん}の意^い思^しや思^{おも}いこ^こみにより、突^{とつ}然^{ぜん}動^{どう}かなくなつたり、特^{とく}定^{てい} のもの(例^{たと}え^えば自^じ動^{どう}車^{しゃ}、看^{かん}板^{ばん}、異^い性^{せい}等^な)に強^{つよ}いこ^こだわ^わり^りを示^{しめ}す など極^き端^{くたん}な行^{こう}動^{どう}を引^ひき起^おこす際^{さい}の対^{たい}応^{おう}をし^しま^すす。
しんたいかいごてきたいおう 身体介護的対応	便^{べん}意^いの認^{にん}識^{しき}が出^で来^きない者^{もの}の介^{かい}助^{じょ}や排^{はい}便^{べん}後^ごの後^あ始^し末^{まつ}等^{とう}の対^{たい}応^{おう}をし ます。 が^{がい}い^いしゅ^{しゅ}つ^つちゅう^{ちゅう} 食^{しょく}事^じをと^とる場^ば合^{あい}の食^{しょく}事^じ介^{かい}助^{じょ}を行^{おこな}います。 が^{がい}い^いしゅ^{しゅ}つ^つぜん^{ぜん}ご 外^{ぐわい}出^{しゅつ}前^{ぜん}後^ごに行^{おこな}わ^われる衣^い服^{ふく}の着^{ちやく}脱^{だつ}介^{かい}助^{じょ}などを行^{おこな}います。

(2) ヘルパーの禁止行為^{きんしこうい}

ヘルパーはサービスの提^{てい}供^{きやう}にあ^あた^たつて次^{つぎ}の行^{こう}為^いは行^{おこな}いません。

① 医^い療^{りやう}行^{こう}為^い

② 利^り用^{りやう}者^{しゃ}又^{また}は家^か族^{ぞく}の金^{きん}銭^{せん}、預^よ貯^ち金^{きん}通^{つう}帳^{ちやう}、証^{しょう}書^{しよ}、書^{しよ}類^{るい}な^なの預^あず^ずか^{かり}り

③ 利^り用^{りやう}者^{しゃ}又^{また}は家^か族^{ぞく}から^{から}の金^{きん}銭^{せん}、物^{ぶつ}品^{ぴん}、飲^{いん}食^{しよく}の授^{じゆ}受^{じゆ}

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

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。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み（1割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定）となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障がい福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、

ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

利用料金の目安は、次表のとおりです。

サービス提供時間	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	
行動援護 サービス費	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
	3,156円	315円	4,789円	478円	6,784円	678円	8,351円	835円
サービス提供時間	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 3時間30分未満		3時間30分以上 4時間未満	
行動援護 サービス費	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
	9,918円	991円	11,475円	1,147円	13,053円	1,305円	14,620円	1,462円
サービス提供時間	4時間以上 4時間30分未満		4時間30分以上 5時間未満		5時間以上 5時間30分未満		5時間30分以上 6時間未満	

行動援護 サービス費	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
	16,209 円	1,620 円	17,788 円	1,778 円	19,333 円	1,933 円	20,867 円	2,086 円
サービス 提供時間	6 時間以上 6 時間 30 分未満		6 時間 30 分以上 7 時間未満		7 時間以上 7 時間 30 分未満		7 時間 30 分以上	
行動援護 サービス費	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
	22,424 円	2,242 円	24,024 円	2,402 円	25,646 円	2,564 円	27,235 円	2,723 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、行動援護計画に

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、行動援護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、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行動援護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。

※ 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。

【加算項目】

① 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されま

す。(円未満の端数は四捨五入)

加算項目	利用料	利用者 負担額	算定回数等
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の1割	

とくていじぎょうしょかさん 特定事業所加算(Ⅱ)	しよてい たんいすう 所定 単位数 の 10/100	さき 1わり 左記の 1割	
とくていじぎょうしょかさん 特定事業所加算(Ⅲ)	しよてい たんいすう 所定 単位数 の 10/100	さき 1わり 左記の 1割	
とくていじぎょうしょかさん 特定事業所加算(Ⅳ)	しよてい たんいすう 所定 単位数 の 5/100	さき 1わり 左記の 1割	

かさんこうもく 加算項目	りようりよう 利用料	りようしゃ 利用者 ふたながく 負担額	さんていかいすうとう 算定回数等
きんきゅう じ たいおう かさん 緊急時対応加算	1,096 円	109 円	1かい ようせい 1回の要請につき 1かい りようしゃ 1回、利用者 1にん たいし 1がつ 2かい げんど 1人に対し、1月に2回を限度と する
しよ かい かさん 初 回 加 算	2,192 円	219 円	しよかいつき 1かい 初回月、1回のみ
とくべつ ち い き かさん 特 別 地 域 加 算	しよてい たんいすう 所定 単位数 の 15/100	さき 1わり 左記の 1割	こうせい ろうどう だいじん が さだめる ちい き 厚生労働大臣が定める地域に きょじゅう 居住している利用者に対し さーび すていきょう おこなったばあい サービス提供を行った場合

サービス区分	介護職員等処遇改善加算Ⅰ(口)
行動援護	所定単位数の 421/1000

※ きんきゅう じ たいおう かさん りようしゃ かぞくなど ようせい う け て さーび すていきょうせきにんしゃ
緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が
こうどうえん ごけいかく へんこう おこない へる ぱー こうどうえん ごけいかく けいかくてき ほうもん
行動援護計画の変更を行い、ヘルパーが行動援護計画において計画的に訪問することと
なっていないサービスを緊急に行った場合に加算します。

※ しよかい かさん しんき こうどうえん ごけいかく さくせい りようしゃ たいして しよかい さーび すていきょう
初回加算は、新規に行動援護計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と
どうげつない さーび すていきょうせきにんしゃ みずから さーび すていきょう おこなうばあいた た へる ぱー
同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーが
さーび すていきょう おこなうさい どうこう ばあい かさん
サービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

※ とくべつ ち い き かさん こうせい ろうどう だいじん さだめる ちい き きょじゅう りようしゃ たいして
特別地域加算は、厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、
さーび すていきょう おこなったばあい かさん
サービス提供を行った場合に加算します。

なお、本加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を

行った際にいただくことになっている交通費は徴収しません。

お住まいの場所が、対象地域に当たるかどうかは、受給者証に記載されています。

② 利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を

徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が

加算されます。

内 容	りようりよう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	
りようしゃふたんじょうげんがくかんり 利用者負担上限額管理 加算	1,644円 ^{えん}	164円 ^{えん}	1がつ 1月あたり

4 その他の費用について

① こうつうひ 交通費	じぎょうしょ 事業所から1キロメートル未満500円 ^{みまん えん} じぎょうしょ 事業所から片道2キロ以上2000円 ^{かたみち いじょう えん}						
② きゃんせるりよう 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 じかん おうじて 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。 <table> <tr> <td>24じかんまえ 24時間前までのご連絡の場合</td><td>きゃんせるりよう キャンセル料は不要です</td></tr> <tr> <td>12じかんまえ 12時間前までのご連絡の場合</td><td>きゃんせるりよう キャンセル料は不要です</td></tr> <tr> <td>12じかんまえ 12時間前までにご連絡ない場合</td><td>きゃんせるりよう キャンセル料は不要です</td></tr> </table>	24じかんまえ 24時間前までのご連絡の場合	きゃんせるりよう キャンセル料は不要です	12じかんまえ 12時間前までのご連絡の場合	きゃんせるりよう キャンセル料は不要です	12じかんまえ 12時間前までにご連絡ない場合	きゃんせるりよう キャンセル料は不要です
24じかんまえ 24時間前までのご連絡の場合	きゃんせるりよう キャンセル料は不要です						
12じかんまえ 12時間前までのご連絡の場合	きゃんせるりよう キャンセル料は不要です						
12じかんまえ 12時間前までにご連絡ない場合	きゃんせるりよう キャンセル料は不要です						
※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 サービス提供にあたり必要となる利用者の きょたく しよう でんき がす すいどう ひよう の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 ④ 通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関 とう こうつうひ 等の交通費	りようしゃ おきやくさま 利用者（お客様）の別途負担 べつとふたん となります。						

5 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30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、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。
--	---

- ※ 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。

6 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 濱西 愛 イ 連絡先電話番号 06-6537-9971 同 ファックス番号 06-6537-9972 ウ 受付日および受付時間 月から土曜日 9時から18時
---	--

- ※ 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。

7 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) 行動援護計画の作成

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「行動援護計画」を作成します。作成した「行動援護計画」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、ご確認くださいようお願いいたします。

サービスの提供は「行動援護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、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います。

(3) 行動援護計画の変更等

「行動援護計画」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に十分に配慮します。

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。

8 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)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	濱西 信生
-------------	-------

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。

9 秘密の保持と個人情報保護について

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「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るものとします。
	○事業者及び事業者の使用するもの(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。）
---------------------	---

10 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 06-6537-9971 （対応可能時間 9：00～18：00）

11 事故発生時の対応方法について

- 利用者に対する行動援護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、利用者に対する行動援護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	大阪市
	担 当 部 ・ 課 名	福祉局 障がい者施策部 運営指導課
	電 話 番 号	06 - 6241 - 6527 (ガイダンス①)

市町村	市 町 村 名	① 浪速区役所	② 西成区役所
	担 当 部 ・ 課 名	① 浪速障がい福祉課	② 西成区障がい福祉課
	電 話 番 号	① 06-6647-9971	② 06-6537-9972

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 三井住友海上火災保険株式会社

保険名 損害責任保険

保障の概要 法律上の損害賠償に基づいて損害賠償請求者に対して支払うべき治療費や修繕費など

12 身分証携行義務

行動援護従業者は、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。

13 心身の状況の把握

指定行動援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。

14 連絡調整に対する協力

行動援護事業者は、指定行動援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。

15 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

していこうどうえんご ていきょう あたり しちょうそん た していしやう ふくし ーびす じぎょうしやおよびほけん
指定行動援護の提供に当たり、市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者及び保健

いりやうさーびす ふくしーびす ていきやうしや みつせつ れんけい つとめま
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。

16 サービス提供の記録

① していこうどうえんご じっし さーびす ていきやう ひ ないよう じっせきかんすうおよびりやうしや
指定行動援護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者
ふたながくとう さーびす ていきやう しゅうりやうじ りやうしや かくにん うける
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

りやうしや かくにん うけたあと ひかえ りやうしや こうふ
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 していこうどうえんご じっし さーびす ていきやう じっせききろくひやう きろく おこない りやうしや かくにん
指定行動援護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を
うけ
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。)

17 指定行動援護サービス内容の見積もりについて

けいやく さいして りやうしや さーびす ないよう おうじた みつ もり けいやくしよべっし さくせい
契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

18 苦情解決の体制及び手順

(ア) ていきやう していこうどうえんご かかる りやうしや および かぞく そうだん およびくじやう
提供した指定行動援護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を
うけつ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)

ほんじぎやうしよ ちいき おすまい ほう だいさんしやいいん せんにん ちいきじゅうみん たちば
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

ほんじぎやうしよ たいする ごいけん ほんじぎやうしよ くじやう いけん
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

だいさんしやいいん そうだん
第三者委員に相談することもできます。

だいさんしやいいん しめい れんらくさき
第三者委員氏名・連絡先

はせがわ こ
長谷川 ひさ子

(イ) 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。

(ウ) 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)

(エ) 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。

- (オ) ①事業者内において、管理者を中心として相談・苦情のための会議を開催する。
 ②サービスを提供した者から概要説明
 ③問題点の整理、洗い出し及び今後の解決についてのディスカッションを行う。
 ④文書により回答を作成し管理者が事情説明を利用者に対して直接おこなった上で、文書を渡す。
 ⑤苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する居宅支援事業者及び国民保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
 ⑥事業実施マニュアルにおいて改善点を説明し、再発防止を図る。

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 おおさかしなにくくほよし 大阪市浪速区久保吉1-4-6 電話番号 06-6537-9971 FAX 06-6537-9972 受付時間 月～土 9時から18時
【市町村の窓口】 浪速区役所 障がい福祉課	所在地 おおさかしなにくくしきつひがし 大阪市浪速区敷津東1-4-20 電話番号 06-6647-9857 FAX 06-6647-1937 受付時間 月～金(祝日を除く)9時から17時
【市町村の窓口】 西成区役所 障がい福祉課	所在地 おおさかしにしなりくきしのさと 大阪市西成区岸里1-5-20 電話番号 06-6659-9857 受付時間 月～金(祝日を除く)9時から17時半
【公的団体の窓口】 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	所在地 おおさかしちゅうおうくなかでら1-1-54 大阪社会福祉指導センター内 電話番号 06-6191-3130 ファックス番号 06-6191-5660 受付時間 月～金曜日(祝日を除く) 午前10時～午後4時

19 第三者評価の実施状況

