

## 移動支援事業重要事項説明書

### 1 事業者の概要

名称	特定非営利活動法人サンキューネット
法人所在地	大阪府富田林市五軒家一丁目4番11号
電話番号	072-365-2352
代表者氏名	國司 隆子

### 2 事業所の概要

事業所の名称	サンキューネット・ヘルパーステーション	
事業所の所在地	大阪府富田林市加太一丁目16番24号	
事業所の電話番号	072-365-2352	
サービス提供地域	富田林市、大阪狭山市	
主たる対象者	身体障害者、知的障害者、障害児、精神障害者	
営業日	月曜日～土曜日（但し、1月1日から1月3日を除く）	
時間	8時30分～17時30分	
サービス提供日	月曜日～土曜日（但し、1月1日から1月3日を除く）	
時間	9時～17時	
事業所番号	身体障害者	27000100489169
	知的障害者	27000200489168
	障害児	27000300489167
	精神障害者	27000500489165
登録年月日	平成18年10月1日	
運営方針	この事業所が実施する事業は、利用者が社会生活上必要不可欠な外出および余暇活動等の社会参加のための移動の介護を	

	行い、より豊かな地域生活を送れるよう、生活等に関する相談及び助言等の援助、利用者の自立や社会参加を支援する。		
事業所が行っている 他の業務	訪問介護	平成14年6月1日	大阪府第2774901231号
	介護予防 訪問介護	平成18年4月1日	大阪府第2774901231号
	居宅介護	平成18年10月1日	大阪府第2714900053号
	重度訪問介護	平成18年10月1日	大阪府第2714900053号
	同行援護	平成23年10月1日	大阪府第2714900053号

### 3 事業所の職員体制

1. 管理者・・・ 國司 隆子
2. サービス提供責任者・・・常勤2人・非常勤2人

#### 〔業務内容〕

- ①利用申込みに係る調整を行います。
- ②利用者が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、移動支援サービスが適切に行なえるようアセスメントを実施し、適切な支援が行なえるようにします。
- ③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なえるように、従業者に援助内容等を指示します。
- ④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「移動支援計画」を作成します。
- ⑤利用者及びその同居家族に「移動支援計画」の内容を説明し、同意を得て交付します。
- ⑥「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」の変更を行ないます。

⑦事業所従業者(以下ヘルパーという)等に対する技術指導などのサービス内容の管理を行います。

⑧ヘルパーに対して、具体的な援助目標およ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。

### 3.ヘルパー・・・常勤2人・非常勤22人

#### 〔業務内容〕

①「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。

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記載した、提供記録を作成します。

③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。

## 4 提供するサービスの内容

### 1. 「移動支援計画」の作成

①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、正式な「移動支援計画」として交付します。

②「移動支援計画」は、利用者の心身の状況の変化や意向の変更により、必要に応じて変更することが出来ます。

その際は、上記手順に従って、改めて「移動支援計画」を利用者やその家族に説明し、交付します。

### 2. サービス提供の内容

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とし、原則として1日の範囲内で用務を終えるものに限りします。

## 〔移動支援サービスの提供が可能なもの〕

### ①社会生活上必要不可欠な外出 〔例〕

- ・買物・・・デパート、スーパー等への買物の付き添い
- ・各種団体の行事、会合への参加に伴う付き添い
- ・地域活動への参加に伴う付き添い
- ・社会生活一般で考えられる外出・・・冠婚葬祭への出席、墓参り、お見舞いの付き添い など

### ②余暇活動等、社会参加のための外出 〔例〕

- ・自己啓発や教養を高める外出(単発あるいは期間が6ヶ月以内のもの)
  - ・・・講演会、博覧会、美術館、文化教養講座等への付き添い
- ・体力増強や健康増進を図るもの
  - ・・・トレーニングジム、体育館、運動場、公園等への付き添い
- ・生活の質を充実、向上させるもの
  - ・・・散歩、映画鑑賞、カラオケ、コンサート、観劇、ショッピング、レクリエーション、レジャー、理美容等への付き添い

## 〔移動支援サービスの提供が出来ないもの〕

### ①通勤、営業活動等の経済活動にかかる外出

### ②学校への通学、障がい福祉サービス事業所・学習塾等への通い等、通年かつ長期にわたる外出

### ③通院の介助等、他の公的なサービスの対象となる外出

### ④政治活動及び宗教活動にかかる外出

### ⑤社会通念上適当でない外出

## 3. その他のサービス

### ①介護等の相談・助言

## 5 提供するサービスの料金と利用者負担額について

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頂きます。(利用者負担額は、受給者証に記載された利用者負担額の上限までとし、それ以上の負担の必要はありません。)
2. 複数の事業所で移動支援を利用される場合は、利用料管理表にて上限額を超えないよう管理しますので、ご利用の際は当事業所へ必ずご相談下さい。
3. サービス提供を行なう手順書等により、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。
4. 事業者が利用者に代わり市町村から受領した費用の額については、利用者に「移動支援費代理受領通知書」を発行し通知します。

### 5. その他の料金

移動支援の際の交通費等の実費の負担は、次の通りとします。

#### ① 交通費

- ・ 移動支援の際にかかる交通費はすべて利用者をご負担願います。
- ・ 待ち合わせ場所および終了場所が通常の事業の実施地域にある「利用者の自宅」の場合は、ヘルパーの自宅との移動にかかる交通費は含みません。
- ・ 待ち合わせ場所および終了場所が通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求(利用料請求時に一括精算)いたします。
- ・ 待ち合わせ場所および終了場所が通常の事業の実施地域以外の場合、待ち合わせ場所または終了場所が「利用者の自宅」以外の場合で、事業所もしくは「利用者の自宅」から片道15分を超える場合は、交通費の実費のほか、別途ヘルパーの移動時間分の料金が必要となります。

平日400円／15分、土日祝500円／15分

## ② 飲食代

移動支援が食事時間にかかるときの飲食代は、利用者・ヘルパーがそれぞれ支払うものとします。

但し、会食等飲食を目的とする場所で移動支援を必要とする場合や、ヘルパーが食事内容を選択できない場合は、利用者がヘルパーの飲食代も負担することとします。

支払行為は利用者とお店との間で行ってください。

## ③ 入場料等

入場料等を必要とする場所(遊園地、コンサート、映画、観劇、野球等)で移動支援をする場合は、利用者負担とします。その場合は、利用者がヘルパーの分を含めた入場料等を直接お支払ください。

## 6. キャンセル料

サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間により、キャンセル料を請求致します。

① ご利用日の前日の午後 5 時までには事務局へご連絡の場合、キャンセル料は不要です。

② ご利用日の当日の連絡の場合、キャンセル料( 1000 円 )が必要です。

但し、利用者の病変、急な入院などでご利用になれない場合、また、当日の天候により急にキャンセルが必要となった場合、当日の午前 8:00 から 8:30 までにご連絡頂ければ、キャンセル料は不要です。

## 7. 支払方法

上記利用料金の支払いは、1 か月ごとに計算し、翌月 10 日までに請求しますので、20 日までにお支払ください。

支払いは、原則として郵便局自動口座引き落としとしてお願いいたします。ただし、これによりがたい場合は、郵便振込みでお願いいたします。

## 6 サービスの利用方法

### 1. サービスの利用開始

- ①移動支援の支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- ②サービス利用が決定した場合は契約を締結し、移動支援計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は受給者証記載の支給期間と同じです。
- ③移動支援の提供にあたっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

### 2. サービスの終了

- ①利用者が当事業者に対し2日前までに解約の旨、文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ②当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- ③利用者がサービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、20日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契

約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。

- ④当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

### 3. 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ①移動支援の支給期間が終了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します。）
- ②利用者が亡くなった場合

## 7 サービス提供に当たっての留意事項

### 1. 支給決定状況の確認

- ①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、支給内容等を確認させていただきます。
  - ②受給者証の記載内容に変更が生じた場合(住所の変更、支給量の変更等)は、速やかに事業者にお知らせ下さい。
- ※ 契約締結後、必要事項を受給者証に記載し、支給決定期間等の把握のため、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。

### 2. サービス提供の変更等

- ①サービス提供は、「移動支援計画」に基づいて行い、実施に関する指示は全て事業者が行います。
- ②サービスの変更や追加は、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行います。

③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。

④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。

⑤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。

## 8 サービスご利用の申込みから実施まで

サービスは、次のような流れで行われます。

①利用者からの申し込みは、移動支援を希望する日の原則1週間前までに、事務局に電話で行ってください。1週間以内でも、外出を要する用事が出来たときは、ご連絡下さい。急なお申し込みの場合はヘルパー手配が出来ない場合があるかもしれません。あらかじめご了承ください。

②サービス提供責任者(または、サービス提供責任者より依頼を受けたヘルパー)から利用者に電話をかけて、細かい打ち合わせを行います。(移動支援計画の作成のための聞き取り)

③実施の前日に、事業所から利用者に確認の電話をすると共に、ヘルパー氏名について連絡します。

④当日、移動支援を行います。

## 9 利用申込み時の確認事項

利用申し込みの際には、次のことをご連絡下さい。

①氏名

- ② 利用希望日時、利用目的、行き先および行き先への希望到着時刻
- ③ 待合せ場所と時刻、終了場所と時刻（ 30分単位 ）
- ④ 同伴者の有無（ある場合は、具体的に）
- ⑤ 目的地までの経路（分かる範囲で）
- ⑥ 担当するヘルパーが見つからないときは、何日までに連絡をすればよいか。
- ⑦ その他（ある場合は、具体的に）

## その他

- ① サービスを受ける際は、身体障害者手帳、印鑑を必ず所持して下さい。
- ② 申し込み内容を変更または中止するときは、速やかに事業所へ連絡して下さい。
- ③ 待ち合わせ時刻に遅れる場合や、待ち合わせがうまくいかない場合は、事業所へ連絡して下さい。
- ① 何かトラブルが起きたり、移動支援に関しての要望や意見・提案があるときは、事業所へ連絡して下さい。
- ② 事業所もヘルパーも、利用者のプライバシーを守りますので、安心してご利用下さい。
- ③ 移動支援終了時には、ヘルパーが所持している「移動支援サービス提供実績記録票」に、開始時刻、終了時刻を確認した上で、利用者ご自身で捺印下さい。ご自身での捺印が困難な場合などは、確認の上ヘルパーに押印してもらって下さい。
- ④ ヘルパー個人の住所や、電話番号は聞かないで下さい。サービスに関することは、すべて事業所にご連絡下さい。もし、個人的な通信をとられた場合は、ご解約となる場合もありますので、ご注意ください。
- ⑤ 金品に関すること
  - ・ ヘルパーは、金銭の立替はできません。

- ・ 買い物の際のお金のやり取りは、利用者とお店側で行って下さい。
- ・ 利用者の個人的な持ち物は、お預かりできません。
- ・ 貴重品は、必ず利用者ご自身がお持ちいただくか、身につけておいて下さい。
- ・ ヘルパーが支払うべき飲食代を利用者がご負担されることのないようをお願いいたします。
- ・ ヘルパーへの心づけ等、謝礼に類する金品は、一切ご不要に願います。

#### ⑥ ヘルパー手配に関する事

- ・ いつも同じヘルパーが担当できるとは限りません。
- ・ 場合によっては、日程調整のご依頼をすることもあります。

## 10 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、次のとおり必要な措置を講じます。

①虐待防止に関する責任者を選定します。

虐待防止に関する責任者            管理者            國司隆子

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、研修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。

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権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

## 11 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の様態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	病院名 ( ) TEL ( ) 氏名 ( )
救急希望病院の有無	有りの時の病院名 ( ) 無しの際は救急車の搬送先となります
緊急連絡先	氏名 ( ) 続柄( ) TEL ( )

## 12 身分証の携行義務

サービス提供を行う際は、常に身分証を携行します。

## 13 サービス提供の記録

### 1. サービス実施記録の確認

サービス提供の都度、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に間違いやご意見があれば、いつでもお申し出ください。なおサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より、5年間保存します。

### 2. 利用者の記録や情報の管理、開示について

当事業所では、関係法令等に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。

## 14 損害賠償保険への加入

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保 險 会 社 名	三井住友海上火災保険 (株)
保 險 名	非営利・有償活動団体保険
補 償 の 概 要	別紙に記載

## 15 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	事業者及び事業者の使用するものは、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
②個人情報の保護について	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において、利用者の個人情報を用いません。 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で利用者の家族の個人情報を用いません。 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については、善良な管理者の注意を持って管理し、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。

## 16 この契約に関する苦情・相談窓口

### (1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談(お客様相談係)

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

#### ○ お客様相談係<苦情受付窓口(担当者)>

[職名] サービス提供責任者 ; 國司 千恵子

[電話] 072-365-2352(代)

[ファックス] 072-365-2362

○ 苦情解決責任者

〔職名〕 管理者 ； 國司 隆子

○ 受付時間 月曜日～土曜日 8：30～17：30

○ 受付の体制

- ① 相談及び苦情の記録については、「相談及び苦情記録表」を作成しています。
- ② 担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにすると共に、確実に担当者を引き継ぐ体制を敷いています。

○ 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 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います。
- ② 管理者は、従業者に事実関係の確認を行います。
- ③ 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。
- ④ 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共に、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。  
(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。)

○ その他参考事項

- ① 当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立って検討し、対処します。
- ② 苦情処理を行った後は、必ず結果を確認し、対応マニュアルに反映し、社内研修の中で取り上げ、サービスの質の向上、経営改善に努めます。

(2)行政機関その他苦情受付機関

[市町村の窓口] 富田林市役所 障がい福祉課	所在地	富田林市常磐町1-1
	電話番号	0721-25-1000
	ファックス番号	0721-20-2113
	受付時間	9:00~17:00
[市町村の窓口] 大阪狭山市役所 福祉グループ	所在地	大阪狭山市狭山一丁目2384番地の1
	電話番号	072-366-0011
	ファックス番号	072-367-1254
	受付時間	9:00~17:00
[市町村の窓口]	所在地	
	電話番号	
	ファックス番号	
	受付時間	
大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地	大阪市中央区谷町7丁目4番15号 大阪府社会福祉会館2階
	専用電話	06-6191-3130
	FAX	06-6191-5660
	受付時間	9:00~17:00
	電子メール	tekisei@osakafusyakyō.or.jp

平成 年 月 日

移動支援事業におけるサービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者	所在地	富田林市五軒家1-4-11
	法人名	特定非営利活動法人サンキューネット
	代表者名	理事長 國司 隆子 印
事業所	所在地	富田林市加太1-16-24
	事業所名	サンキューネット・ヘルパーステーション
	説明者氏名	印

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印
	利用者住所氏名欄を代筆の場合は、代筆者名等を下欄にご記入下さい。	
	代筆者氏名	
	利用者との関係	

利用者代理人として選任されている場合は、下記にご記入下さい。

代理人	住所	
	氏名	
	利用者との関係	印

平成26年8月改定版