

# 重要事項説明書

サービス種類	移動支援
--------	------

## 第1条（会社の概要）

会社名	合同会社スリーエス		
代表者名	代表社員 石濱 圭祐		
本社所在地	大阪府吹田市江坂町一丁目13番38-1302号		
電話番号	06-6879-1822	FAX番号	06-6879-1823
設立	2024年1月12日		

## 第2条（会社理念）

介護を必要とされる方が日々の楽しみを持って、いつまでも主体的で自立した生活を営むことが出来るように、受容（優しさ）と共感（温かさ）の心でケアをしていきます。またご利用様の主体性を促すサービスを創造し、新たなサービスを提供していきます。

## 第3条（事業の目的・方針）

移動支援の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、移動支援の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障がい児及び障がい児の保護者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った移動支援の提供を確保することを目的とする。

事業所は、利用者等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、当該利用者等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を適切かつ効果的に行い下記の方針を遵守する。

・移動支援の実施に当たっては、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。

・移動支援の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者、指定障害児相談支援事業者、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（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとする。

・前三項のほか、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（平成17年法律第123号。以下「法」という。）及び吹田市地域生活支援事業者の登録に関する要領に規定する内容のほか関係法令等を遵守し、移動支援を実施するものとする。

## 第4条（事業所の概要・相談苦情等の連絡先）

相談・苦情(第18条・20条)・キャンセル(第11条)などの連絡先はこちらになります。

事業所名	ゆうおんケア
所在地	大阪府吹田市垂水町二丁目4-37 IB豊津213号
電話番号	06-6879-1822
FAX番号	06-6879-1823
管理者	石濱 圭祐
虐待防止責任者（第17条）	石濱 圭祐

相談責任者(第 20 条 3 項)	石濱 圭祐
指定年月日(更新期日)	令和 6 年 4 月 1 日 (更新期日: 令和 12 年 3 月 31 日)
指定事業所番号	吹田市 2761605027 箕面市 2761432522

#### 第 5 条 (サービス提供地域)

サービス提供地域	吹田市、箕面市
----------	---------

#### 第 6 条 (営業日および営業時間、サービス提供時間)

	月曜日～金曜日	土曜日	日・祝休日
営業時間 (窓口対応時間)	9:00～18:00	休日	休日
サービス提供時間	9:00～18:00	休日	休日

※ただし、要望があれば 24 時間対応する。

#### 第 7 条 (事業所の職員体制等)

##### 1 職員体制

(2024 年 4 月 1 日現在)

管理者	1 名 (常勤職員)
サービス提供責任者	2 名以上 (常勤職員)
訪問介護員	サービス提供責任者と合わせて常勤換算 2.5 名以上

##### 2 職務内容

- ① 管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行う。
- ② サービス提供責任者は、事業所に対する障害福祉サービスの利用申込みに係る調整、事業所の従業者等に対する技術指導を行うほか、居宅介護計画を作成し、利用者及びその同居家族にその内容を説明する。
- ③ 従業者は、居宅介護計画に基づき、障害福祉サービスの提供にあたる。

##### 3 その他

サービスの質の向上を図るため、職員に対し、定期的に研修の機会を設けるものとします。

#### 第 8 条 (提供するサービスの内容等と留意事項)

##### (1) 提供するサービスの内容について

サービスの内容
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。

社会生活上で必要不可欠な外出※1 や、社会参加又は余暇活動のための外出※2（以下、「外出」とする。）時における移動の介護又は介助を行います。
外出先での排泄、食事等の介護又は介助を行います。
外出中やその前後におけるコミュニケーション支援（代筆、代読等）を行います。
外出に伴い必要と認められる、外出前後の身の回りの世話や整理を行います。

※1：金融機関への外出、生活必需品等の買い物、冠婚葬祭、理美容等のための外出。

※2：各種行事の参加、レクリエーション等

## (2) 対象とならないサービスの内容

次の内容は、原則サービスの対象外となります。

- ①通勤、営業活動等の経済活動に係る外出
- ②通年かつ長期にわたる外出（保育所、幼稚園及び学校、学童保育等への送迎等）
- ③障がい福祉サービス事業所、障がい児通所支援事業所、日中一時支援事業所等利用時の送迎
- ④医療機関への通院、官公署、相談支援事業所への外出（指定居宅介護における通院等介助でのサービス）
- ⑤社会通念上、適当でない外出

## (3) 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（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

## (4) サービス提供にあたっての留意事項

### ①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。

### ②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。

### ③ 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、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。

※ 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いません。

※ 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。

#### 第9条（連携について）

会社は、区市町村または相談支援事業者がおこなうお客様の紹介、地域におけるサービス担当者会議への出席など、サービスの円滑な利用の観点からできる限り協力します。

#### 第10条（サービス利用料金について）

提供するサービスについて、吹田市が定める単価による利用料が発生します。

原則として「利用料の1割」が自己負担となりますが、課税状況等に応じて負担上限月額が決められています。移動支援の単価については、別紙、「吹田市地域生活支援事業（移動支援事業）単価表」をご覧ください。

#### 第11条（キャンセル）

- 1 お客様がサービスの利用を中止する際には、速やかに第4条で定める連絡先までご連絡ください。
- 2 お客様の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日の営業時間（窓口対応時間）内までにご連絡ください。
- 3 お客様は、12時間前までに会社に連絡することにより、予定されたサービスの利用をキャンセルすることができます。12時間以内の場合は1,000円のキャンセル料を請求致します。※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致しません。

#### 第12条（お支払い方法）

- 1 会社は、1ヶ月ごとにお客様負担金およびその他の費用を請求し、お客様は原則として会社の指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとします。

#### 第13条（移動支援計画書）

- 1 会社は、お客様の日常生活の状況およびその意向を把握・分析し、サービスの提供によって解決すべき課題を明らかにし、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にした移動支援計画書を作成します。
- 2 作成後はお客様にその内容を説明し、同意を得た上で交付します。
- 3 会社は、移動支援計画書に沿って計画的にサービスを提供するものとします。

- 4 会社は、お客様がサービス内容や提供方法等の変更を希望した場合、移動支援計画書の変更等を行います。
- 5 会社は第4項の申し出に対し稼働状況等により、お客様の希望する内容にてサービスの提供ができない場合、他の提供可能な内容をお客様に提示して協議するものとします。

#### 第14条（サービス提供の記録）

- 1 会社はサービスを提供した際には、あらかじめ定めたサービス提供記録書の書面に、提供したサービスの内容等必要事項を記入し、お客様の確認を受けることとします。
- 2 会社は、サービス提供記録書および介護計画書の記録については、サービス完了の日から5年間はこれを適切に保存し、お客様の求めにより開示し実費相当の負担によりその写しを交付します。

#### 第15条（連絡先の確認）

- 1 会社は、サービスを提供するにあたり、お客様の連絡先および連絡相談の窓口となられる家族の方の連絡先を確認させていただきます。
- 2 会社は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師および医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。

#### 第16条（受給資格の確認および契約支給量の報告等）

- 1 会社は、受給者証により支給決定の有無、有効期間、支給量等を確認させていただきます。
- 2 会社は、サービスを提供するにあたり、受給者証にサービス内容および契約支給量を記載します。
- 3 会社は、受給者証に記載した内容等を区市町村に対し報告します。

#### 第17条（虐待防止のための措置）

- 1 会社は、お客様の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。身体拘束も緊急やむを得ない場合を除き、原則として行いません。会社は、お客様の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ区市町村へ報告します。
- 2 会社は、虐待防止のための指針を整備するとともに、お客様の権利擁護、サービスの適正化に向けた定期的な職員研修等を実施するものとします。
- 3 会社は、前項の措置を適切に実施するために、第4条に記載の虐待防止責任者を配置します。
- 4 会社が身体拘束を緊急やむを得ず実施する場合は、次の3つの要件を満たした時とし、実施した場合はすみやかに身体拘束を解除できるように努めるとともに適切に記録します。
  - ①切迫性：お客様本人または他のお客様等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い。
  - ②非代替性（ひだいたいせい）：身体拘束その他の行動制限に他に代わる対応方法がない。
  - ③一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものである。

#### 第18条（緊急時・事故発生時の対応）

- 1 緊急時および事故発生時には、人命救助を最優先とし、速やかな現場対応と連携・連絡を行います。その場合、お客様の状態に応じ、救急救命対応や主治医への連絡等必要な措置を講じます。
- 2 サービス提供により事故が発生した場合は、当該お客様の家族や区市町村、当該お客様に係わる主治医および居宅介護支援事業者等の医療・福祉・介護・行政機関に必要な応じた報告

と連絡を行うとともに、事故の状況および事故に際してとった処置を記録し、その原因を解明し再発防止策を講じます。また、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。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

- 3 緊急時の連絡先および対応可能時間は、第4条に定める事業所の電話番号および第6条に定める営業時間（窓口対応時間）となります。
- 4 下記の損害賠償保険に加入しています

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	事故発生時の損害賠償

#### 第19条（秘密保持）

- 1 業務上で知り得たお客様およびその家族に関する秘密および個人情報を、お客様または第三者の生命、身体等の危険防止の為など正当な理由がある場合を除いて契約期間中および契約終了後、また職員については退職後も第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文書によりお客様およびその家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず必要な範囲内で、同意した者の個人情報を利用できるものとします。

#### 第20条（相談窓口および苦情対応窓口）

- 1 サービスに関する相談、苦情および要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については、真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録および保存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。
- 2 苦情対応の基本手順
  - 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う。
  - ②管理者は、担当職員に事実関係の確認を行う。
  - ③相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、適切な対応を決定する。
  - 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可能な限り迅速に連絡する。）
- 3 相談・苦情窓口
  - ①事業所の苦情等の窓口および相談責任者は、第4条で定める連絡先となります。また、受付時間は、第6条に定める営業時間（窓口対応時間）となります。
  - ②法人お客様相談窓口および公的機関等による苦情相談受付窓口につきましては、下記のとおりとなります。

##### ●法人お客様相談窓口

お客様相談窓口 電話番号/FAX番号 受付時間	合同会社スリーエス 代表社員 石濱 圭祐 TEL : 06-6879-1822 FAX : 06-6879-1823 午前 9 時 00 分より午後 18 時 00 分まで（平日）
-------------------------------	--

##### ●公的機関による苦情相談窓口

市町名	担当課	電話番号	受付時間
-----	-----	------	------

吹田市	吹田市 豊津・江坂・南吹田 障がい者相談支援センター	午前9時～午後5時30分	06-6386-3700
大阪府	大阪府国民健康保険団体連合 会苦情相談窓口	午前9時～午後5時	06-6949-5418

第21条（第三者評価について）

第三者評価の実施	あり ・ なし
----------	---------