指定障がい福祉
移動支援サービス
重要事項説明書

総合介護ステーション　和Nagomi

重 要 事 項 説 明 書　（移動支援用）

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 条及び大阪市地域生活支援事業者の登録に関する要領に基づき、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　移動支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社 和
代表者氏名	代表取締役社長　北 川 俊 樹
本社所在地 （連絡先）	大阪府大阪市鶴見区今津北三丁目６番２５－１５０４号 ０６－６９７３－０７５３
法人設立年月日	令和４年６月７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

事業所名称	総合介護ステーション和 Nagomi
サービスの主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 障がい児 精神障がい者
大阪市登録事業所番号	２７６１５００９２１　　（令和４年８月１日登録）
事業所所在地	大阪府大阪市東成区大今里三丁目１６－２－１０１
連絡先 相談担当者名	TEL:０６－６９７３－０７５３ FAX:０６－６９７３－０７５８ 担当者：木内　直美
事業所の通常の事業実施地域	大阪市東成区・城東区・天王寺区・中央区・生野区・鶴見区
事業所が行う他の指定障がい福祉サービス等	居宅介護・重度訪問介護・同行援護　２７１１５０１６８０号 （令和４年８月１日指定） 訪問介護　２７７１５０３５２７号　（令和４年８月１日指定）

(2)第三者評価の実施状況

実施の有無	有　　・　　無
直近の 実施年月日	
実施した 評価機関の名称	
評価結果の 開示状況 （公表の有無・ 公表場所等）	

(3)事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社 和（なごみ）（以下「事業者」という。）が設置する総合介護ステーション 和Nagoni（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」という。）及び同行援護（以下「指定同行援護」という。）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、指定居宅介護、指定重度訪問介護及び指定同行援護（以下「指定居宅介護等」という。）の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とする。
運営方針	1　事業所は、利用者等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、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、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の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。 ２　指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。 ３　指定居宅介護等の実施に当たっては、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（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。 ４　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「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 年大阪市条例第 13 号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。

(4)事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日から金曜日までとする。ただし、祝日、１２月３１日から１月３日までを除く
営　業　時　間	午前９時から午後５時

(5)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日曜日から土曜日までとする
サービス提供時間	24 時間

(6)事業所の職員体制

管　　理　　者	北川　　俊樹

職種	職　務　内　容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、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 人
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、移動支援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 移動支援事業所に対する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 非常勤 0 人
ヘルパー	1 移動支援計画に基づき、移動支援を提供します。 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 4 人 非常勤 15 人
事務職員	請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常　勤 人 非常勤 1 人

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

⑴ 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

⑵ 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

⑶ 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

⑷ 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、大阪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、「大阪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。

※　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、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。

４　その他の費用について

<table>
<tr><td>①交通費</td><td colspan="2">（ご自宅から目的地までの同行ヘルパー分はご負担願います）</td></tr>
<tr><td rowspan="4">②キャンセル料</td><td colspan="2">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。</td></tr>
<tr><td>24 時間前までのご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>12 時間前までにご連絡の場合</td><td>１提供あたりの利用料の50%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td>12 時間前までにご連絡のない場合</td><td>１提供あたりの利用料の100%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td colspan="3">※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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">③サービス提供中に必要となる公共交通機関等の交通費</td><td><u>利用者様（お客様）の別途負担となります。</u></td></tr>
</table>

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 20 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、請求月の翌月末日までに、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　　木内　直美 イ　連絡先電話番号　　06－6973－0753 　　同　ﾌｧｯｸｽ番号　　06－6973－0758 ウ　受付日および受付時間　平日 9:00～17：00

※　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) 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充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、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	管理者　　木内　直美

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。

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	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、その秘密を保持するべき旨を、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　06－6973－0753　(対応可能時間 9：00～17:00)

11　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、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。

東成区役所	市　町　村　名	大阪市東成区大今里西 2-8-4
	担当部・課名	保健福祉課　障がい福祉
	連絡先	電話番号　06－6977－9857 ﾌｧｯｸｽ番号 06－6972－2781 受付時間　平日 9：00～17：30

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：AIG 損害保険　　保険名：賠償責任保険

12　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。

13　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。

14　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。

15　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。

16　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。
（複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。）

17　移動支援サービス内容の見積もりについて
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） 提供した移動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】のとおり）

事業所窓口　総合介護ステーション Nagomi　管理者：木内直美　TEL:06－6973－0753

（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。

① 苦情または相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う
② 相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。
③ 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、利用者へは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連絡する）

【株式会社和】 総合介護ステーション和 Nagomi	所 在 地　大阪市東成区大今里 3－16－2－101 電話番号　06－6973－0753 ﾌｧｯｸｽ番号 06－6973－0758 受付時間　平日 9：00～17：00
【市町村の窓口】	東成区役所：大阪市東成区大今里２丁目８番４号 06－6977－9857 城東区役所：大阪市城東区中央３丁目５番４５号 06－6930－9859 天王寺区役所：大阪市天王寺区真法院町２０番３３号 06－6774－9857 中央区役所：大阪市中央区久太郎町１丁目２番２７号 06－6267－9857 生野区役所：大阪市生野区勝山南３丁目１番１９号 06－6715－9857 鶴見区役所：大阪市鶴見区横堤５丁目４番１９号 06－6915－9857
【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」	大阪市中央区谷町 7-4-15 大阪府社会福祉会館 2 階 電話番号　06-6191-3130 FAX 番号　06－6191－5660 受付時間　平日 10：00～16：00

19　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

20　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、大阪市地域生活支援事業者の登録に関する要領に基づき利用者に説明を行いました。

事業者	所　在　地	大阪市鶴見区今津北 3 丁目 6－25－1504 号室
	法　人　名	株式会社　和
	代 表 者 名	北川　俊樹　　印
	事 業 所 名	総合介護ステーション和 Nagomi

	説明者氏名	木内　直美　　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