

おおさかしいどうしえんじぎょうじゅうようじこうせつめいしょ  
大阪市移動支援事業重要事項説明書

【作成例】

各項目の内容は、記載例ですので、事業者の運営に応じて内容を変更してください。



じぎょうしょめい  
事業所名

---

ほうじんめい  
法人名

---

1 <sup>いどうしえんじぎょう</sup>移動支援事業サービス <sup>ていきょうじぎょうしゃ</sup>提供者について

- (1) <sup>じぎょうしゃめいしょう</sup>事業者名称      <sup>ほうじん</sup>〇〇法人    △△△△
- 
- (2) <sup>だいひょうしゃしめい</sup>代表者氏名      (理事長、代表取締役等)    ●● ●●
- 
- (3) <sup>ほんしゃしよざいち</sup>本社所在地      <sup>おおさかし</sup>大阪市 <sup>く</sup>〇〇区◇◇◇ 1-1-1
- 
- (4) <sup>せつりつねんがっぴ</sup>設立年月日      <sup>ねん</sup>年      <sup>がつ</sup>月      <sup>にち</sup>日
- 

2 <sup>ていきょう たんとう</sup>サービスを担<sup>じぎょうしょ</sup>当する事業所

- (1) <sup>じぎょうしょめいしょう</sup>事業所名称      <sup>じぎょうしょ</sup>△△△△事業所
- 
- (2) <sup>じぎょうしょしよざいち</sup>事業所所在地      <sup>おおさかし</sup>大阪市 <sup>く</sup>〇〇区◇◇◇ 1-1-1
- 
- (3) <sup>しゅ たいしょうしゃ</sup>サービスの主たる対象者      (運営規程の内容を記載すること。)
- 
- (4) <sup>れんらくさき</sup>連絡先      06-▲▲▲▲-▲▲▲▲
- 
- (5) <sup>じぎょうしょ つうじょう</sup>事業所の通常 <sup>じぎょうじっしちいき</sup>の事業実施地域      (運営規程の内容を記載すること。)
- 
- (6) <sup>じぎょうしょ おこな</sup>事業所が行 <sup>していしょうがいふくし</sup>う指定障 <sup>じぎょう</sup>害福祉サービス事業
- |   |                               |   |                 |                 |                       |
|---|-------------------------------|---|-----------------|-----------------|-----------------------|
| ア | <sup>きょたくかいご</sup> 居宅介護       | ( | <sup>ねん</sup> 年 | <sup>がつ</sup> 月 | <sup>にちしてい</sup> 日指定) |
| イ | <sup>じゅうどほうもんかいご</sup> 重度訪問介護 | ( | <sup>ねん</sup> 年 | <sup>がつ</sup> 月 | <sup>にちしてい</sup> 日指定) |
| ウ |                               | ( | <sup>ねん</sup> 年 | <sup>がつ</sup> 月 | <sup>にちしてい</sup> 日指定) |
- 
- 
-

じぎょう もくてきおよ うんえいほうしん  
(7) 事業の目的及び運営方針

ア 目 的 … じぎょうしょ じゅうぎょうしゃ しきゅうけつてい う り  
用者に対し、適正な移動支援サービスの提  
供を目的とする。

イ 運営方針 …

(ア) 利用者<sup>りようしゃ</sup>の身体<sup>しんたい</sup>その他の<sup>ほか</sup>状<sup>じょう</sup>況<sup>きやう</sup>及び<sup>およ</sup>その置<sup>お</sup>かれている

かんきやう おう がいしゅつじ いどうちゆう かいご てき  
環境<sup>かんきやう</sup>に応じて、外出<sup>おう</sup>時<sup>とき</sup>における<sup>おける</sup>移動<sup>いどう</sup>中<sup>ちゆう</sup>の介<sup>かい</sup>護<sup>ご</sup>を適<sup>てき</sup>

せつ こうかてき おこな  
切<sup>せつ</sup>かつ効<sup>こう</sup>果<sup>かてき</sup>的<sup>おこな</sup>に行<sup>おこな</sup>うものとする。

(イ) 利用者<sup>りようしゃ</sup>等<sup>とう</sup>の意<sup>い</sup>思<sup>し</sup>及び<sup>およ</sup>人<sup>じん</sup>格<sup>かく</sup>を尊<sup>そん</sup>重<sup>ちゆう</sup>し、常<sup>つね</sup>に利用者<sup>りようしゃ</sup>の立<sup>たち</sup>

ば た ていきやう おこな  
場<sup>ば</sup>に立<sup>た</sup>ってサ<sup>て</sup>ービ<sup>いき</sup>ス提<sup>おこな</sup>供<sup>おこな</sup>を行<sup>おこな</sup>う。

(ウ) 事業<sup>じぎょう</sup>の実<sup>じつ</sup>施<sup>し</sup>に当<sup>あ</sup>たっは、地<sup>ち</sup>域<sup>いき</sup>や家<sup>か</sup>庭<sup>てい</sup>との結<sup>むす</sup>びつきを

じゅうし かんけいしちやうそん た しょうがいふくし じぎょう  
重<sup>じゅう</sup>視<sup>し</sup>し、関<sup>かん</sup>係<sup>けい</sup>市<sup>し</sup>町<sup>ちゆう</sup>村<sup>そん</sup>、他<sup>た</sup>の障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>福<sup>ふ</sup>祉<sup>くし</sup>サ<sup>しょう</sup>ービ<sup>がい</sup>ス事<sup>ふくし</sup>業<sup>じぎょう</sup>

しゃ ちいき ほけん いりやう ふくし めんみつ れんけい  
者<sup>しゃ</sup>、地<sup>ち</sup>域<sup>いき</sup>の保<sup>ほ</sup>健<sup>けん</sup>・医<sup>い</sup>療<sup>りやう</sup>・福<sup>ふ</sup>祉<sup>くし</sup>サ<sup>しょう</sup>ービ<sup>がい</sup>スとの綿<sup>めん</sup>密<sup>みつ</sup>な連<sup>れん</sup>携<sup>けい</sup>

つと  
に努<sup>つと</sup>める。

上記記載の「目的」及び「運営方針」は、記載例ですので、事業者の運営内容に応じて、記載内容を変更すること。

じぎょうしょ まどぐち えいぎやうびおよ えいぎやうじかん  
(8) 事業所の窓口の営業日及び営業時間

ア 営<sup>えい</sup>業<sup>ぎやう</sup>日<sup>び</sup> … 〇〇 曜<sup>よう</sup>日<sup>び</sup>～〇〇 曜<sup>よう</sup>日<sup>び</sup>

いか ひ やす  
た<sup>い</sup>だ<sup>か</sup>し、以<sup>ひ</sup>下<sup>やす</sup>の<sup>やす</sup>日<sup>やす</sup>は、休<sup>やす</sup>みとさ<sup>やす</sup>せ<sup>やす</sup>て<sup>やす</sup>い<sup>やす</sup>た<sup>やす</sup>だ<sup>やす</sup>き<sup>やす</sup>ま<sup>やす</sup>す。

(ア) 国<sup>こく</sup>民<sup>みん</sup>の祝<sup>しゅく</sup>日<sup>じつ</sup> (例)

(イ) 〇〇 月<sup>がつ</sup> 〇〇 日<sup>にち</sup>～〇〇 月<sup>がつ</sup> 〇〇 日<sup>にち</sup>

(ウ) 〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日

イ 営業時間 … 〇〇:〇〇～〇〇:〇〇

(9) サービス提供可能日及び時間帯

ア 提供可能日 … 〇〇曜日～〇〇曜日

イ 提供可能時間帯 … 〇〇:〇〇～〇〇:〇〇

上記記載内容については、実情と移動支援事業運営規程の記載内容等と齟齬をきたさないように、記載すること。

### 3 事業所の職員体制

(1) 管理者 … 〇〇 〇〇

(2) サービス提供責任者 … 常勤〇〇人・非常勤〇〇人

#### 業務内容

ア 利用申込みに係る調整を行います。

イ 利用者が社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動

等の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われるようアセスメントを実施し、適

切な支援が行えるようにします。

ウ 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

が行えるように従業者に援助内容等を指示します。

- エ 利用者又は障害児の保護者の日常生活全般の状況  
 およ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。
- オ 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。
- カ 移動支援計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて  
 移動支援計画の変更を行います。
- キ 事業所従業者（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。
- ク 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。

(3) ヘルパー … 常勤〇〇人 ・ 非常勤〇〇人

ぎょうむないよう  
**業務内容**

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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。

ます。

(4) 事務職員 … 常勤〇〇人 ・ 非常勤〇〇人

ぎょうむないよう  
業務内容

いどうしえんひとう せいきゅうじむおよ れんらくじむとう おこな  
移動支援費等の請求事務及び連絡事務等を行います。

4 ていきょう ないよう  
提供 するサービスの 内容

(1) いどうしえんけいかく さくせい  
移動支援計画の作成

ア ていきょうせきにんしゃ しきゅうないよう りようしゃ しんしん じょう  
サービス提供責任者は支給内容や利用者の心身の状

きょう りようしゃおよ かぞく いこうとう ふ ぐたいてき  
況、利用者及び家族の意向等を踏まえ、具体的なサービス

ないよう きさい いどうしえんけいかく さくせい りようしゃまた  
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、かぞく せつめい どうい え あと せいしき いどうしえんけいかく  
家族に説明し同意を得た後、正式な「移動支援計画」

こうふ  
として交付します。

イ いどうしえんけいかく りようしゃとう しんしん じょうきょう へんか い  
「移動支援計画」は、利用者等の心身の状況の変化や意

こう へんこう ひつよう おう へんこう  
向の変更により必要に応じて変更することができます。

さい じょうきてじゅん したが あらた いどうしえんけいかく  
その際は、上記手順に従って、改めて「移動支援計画」

りようしゃ かぞく せつめい こうふ  
を利用者やその家族に説明し、交付します。

(2) ていきょう ないよう  
サービス提供の 内容

しゃかいせいかつじょうひつようふ かけつ がいしゅつおよ よ かがつどうとうしゃかいさんか  
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

がいしゅつ げんそく にち ようむ お つうねん  
ための外出（原則、1日で用務を終えるもの。）ただし、通年か

ちょうき がいしゅつとう いどうしえん おこな  
つ長期にわたる外出等、移動支援サービスが行えないものも

ありますので、<sup>あらかじ がいしゅつ もくてきとう じぎょうしょ</sup> 予 め 外 出 の 目 的 等 を 事 業 所 に つ た えて くだ  
さい。

ア <sup>いどうしえん ていきょう かのう</sup> 移 動 支 援 サービス の 提 供 が 可 能 な も の

れい <sup>りょうしゃ どうこう か もの こうえん さんぽ</sup> 例 … ① 利 用 者 に 同 行 す る 買 い 物 ② 公 園 で の 散 歩

イ <sup>いどうしえん ていきょう</sup> 移 動 支 援 サービス の 提 供 が で き な い も の

れい <sup>しょうがいふくし じぎょうしょ そうげい</sup> 例 … ① 障 害 福 祉 サービス 事 業 所 へ の 送 迎

② <sup>つうきん つうがく そうげい</sup> 通 勤 ・ 通 学 の た め の 送 迎

③ <sup>いりょうきかん つういん きょたくかいごじぎょう つういんとうかいじょ ていきょう</sup> 医 療 機 関 へ の 通 院 ( 居 宅 介 護 事 業 の 通 院 等 介 助 の サービス 提 供 )

④ <sup>かんこうちょう てつづ きょたくかいごじぎょう つういんとうかいじょ ていきょう</sup> 官 公 庁 へ の 手 続 き ( 居 宅 介 護 事 業 の 通 院 等 介 助 の サービス 提 供 )

### (3) ヘルパーの<sup>きんしこうい</sup> 禁 止 行 為

ヘルパーはサービスの<sup>ていきょう あ つぎ こうい おこな</sup> 提 供 に 当 た っ て 次 の 行 為 は 行 い ま せ ん。

ア <sup>いりょうこうい</sup> 医 療 行 為

イ <sup>りょうしゃまた かぞく きんせん よきんつうちょう しょうしょ しょうい あず</sup> 利 用 者 又 は 家 族 の 金 銭 、 預 金 通 帳 、 証 書 、 書 類 な ど の 預 かり

ウ <sup>りょうしゃまた かぞく きんせん ぶつびん いんしょく じゅじゅ</sup> 利 用 者 又 は 家 族 か ら の 金 銭 、 物 品 、 飲 食 の 授 受

エ <sup>りょうしゃ どうきよ かぞく たい</sup> 利 用 者 の 同 居 家 族 に 対 す る サービス

オ <sup>ていきょうちゅう いんしゅ きつえん</sup> サービス 提 供 中 の 飲 酒 、 喫 煙

カ <sup>しんたいこうそく ほかりょうしゃ こうどう せいげん こうい</sup> 身 体 拘 束 そ の 他 利 用 者 の 行 動 を 制 限 す る 行 為

(<sup>りょうしゃまた だいさんしゃとう せいめい しんたい ほご きん</sup> 利 用 者 又 は 第 三 者 等 の 生 命 や 身 体 を 保 護 す る た め 緊

<sup>きゅうや え ばあい のぞ</sup> 急 止 む を 得 な い 場 合 を 除 く。)

キ <sup>しゅうきょうかつどう せいじかつどう えいりかつどう ほかめいわくこうい</sup> 宗 教 活 動 、 政 治 活 動 、 営 利 活 動 、 そ の 他 迷 惑 行 為

5 ていきょう りょうきん りょうしゃふたんがく  
提供するサービスの料金と利用者負担額について

(1) かくしちょうそん さだ いどうしえんひ がく わり りょうしゃふたんがく  
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  
て負担していただきます。(利用者負担額の限度額は、各市町村  
が定める利用者負担額の上限までとし、上限額を上回った場  
あい りょうしゃふたんげんどがく ふたん  
合、利用者負担限度額までの負担となります。)

(2) ていきょう おこな てじゅんしょとう しちょうそん ふたりはけん みと  
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(ばあい)の同意(りょうしゃ どうい)のもとヘルパー2人(ふたり)を同時派遣(どうじ はけん)しますが、  
その場合(ばあい)の費用(ひよう)は2人分(ふたりぶん)となり、利用者負担額(りょうしゃふたんがく)も2倍(にばい)になります。

6 ほかにひよう  
その他の費用について

(1) こうつうひ  
交通費

(事業者で徴収する場合は、その旨を詳細に記載すること。)

(2) りょう  
キャンセル料

(事業者で徴収する場合は、その旨を詳細に記載すること。)

7 りょうりょう ほかにひよう せいきゅうおよ しはらいほうほう  
利用料、その他の費用の請求及び支払方法について

(1) りょうりょう りょうしゃふたんがく  
利用料(利用者負担額)について

りょうりょう せたい しょとくくぶん おう げつがく じょうげんがく つぎ  
利用料は、世帯ごとの所得区分に応じて月額(げつがく)の上限額(じょうげんがく)が次  
のとおり(さだ)定められており、上限額(じょうげんがく)を超えた部分(こ)について、事業者(じぎょうしゃ)  
が移動支援費(いどうしえんひ)として市町村(しちょうそん)に請求(せいきゅう)することとなっています。



くぶん 区分	ふたんじょうげんがく 負担上限額	せたい しゅうにゆうじょうきょう 世帯の収入状況
1	えん 0円	<input type="radio"/> せいかつほ ごじゆきゆうせたい 生活保護受給世帯  <input type="radio"/> しふみんぜいひ かぜいせたい 市府民税非課税世帯  <input type="radio"/> ちゅうごくざんりゆうほうじんとう えんかつ きこく そくしんおよ 中国残留邦人等の円滑な帰国の促進及  えいじゆう きこくご じりつ しえん かん ほうりつ び永住帰国後の自立の支援に関する法律  による しえんきゆうふ う 受けているもの 者
2	えん 3,000円	じょうきいがい せたい 上記以外の世帯

(2) だいりじゆりょうつうち  
代理受領通知について

まいつき にち しちようそん せいきゆう いどうしえんひ がくとう ひつ  
毎月〇〇日までに、市町村に請求した移動支援費の額等、必  
ようじこう きさい いどうしえんひじゆりょう し わた  
要事項を記載した「移動支援費受領のお知らせ」をお渡ししま  
すので、かなら ほかん  
必ず保管してください。

(3) りょうりょう ほか ひよう しはらいほうほう  
利用料、その他の費用の支払方法

りょう つき よくげつ にち りょうづきぶん せいきゆうしよ  
サービスを利用した月の翌月〇〇日までに利用月分の請求書  
わた  
をお渡ししますので、サービス提供記録と内容を照合のうえ、  
せいきゆうづき にち つぎ ほうほう しはらい  
請求月の〇〇日までに、次のいずれかの方法によりお支払くだ  
さい。

ア げんきん しはらい  
現金支払

イ <sup>りようしゃしていこうぎ</sup> 利用者指定口座からの<sup>じどうふりかえ</sup>自動振替

ウ <sup>じぎょうしゃしていこうぎ</sup> 事業者指定口座への<sup>ふりこ</sup>振込み

〇〇<sup>ぎんこう</sup>銀行〇〇<sup>してん</sup>支店 <sup>ふつう</sup>普通〇〇〇〇〇〇 <sup>こうざめいぎにん</sup>口座名義人〇〇 〇〇

<sup>しはら</sup>お支払い<sup>かくにんご</sup>確認後、<sup>りようしゅうしょ</sup>領収書<sup>わた</sup>をお渡し<sup>ほかん</sup>しますので<sup>ねが</sup>保管をお願いします。

記載例ですので、事業者の運営内容に応じて、記載内容を変更すること。

※ <sup>りようりょう</sup>利用料、<sup>ほか</sup>その他の<sup>ひよう</sup>費用の<sup>しはらい</sup>支払について、<sup>しはらいのうりよく</sup>支払能力がある  
にも<sup>かかわ</sup>拘らず<sup>しはらいきじつ</sup>支払期日から<sup>つきいじょうちえん</sup>3月以上<sup>こい</sup>遅延し、<sup>しはらい</sup>故意に<sup>しはらい</sup>支払の  
<sup>とくそく</sup>督促から<sup>かい</sup>14日以内にお<sup>しはらい</sup>支払<sup>ばあい</sup>がない場合には、<sup>けいやく</sup>契約を<sup>かいじょ</sup>解除  
したうえで、<sup>みばら</sup>未払い分<sup>ぶん</sup>をお<sup>しはらい</sup>支払<sup>しはらい</sup>いただくことがあります。

※印は、記載例ですので、事業者の運営内容に応じて、記載内容を変更すること。

## 8 サービスの<sup>ていきょう</sup>提供<sup>あ</sup>に当た<sup>りゅういじこう</sup>っての留意事項

### (1) <sup>しきゅうけつていじょうきょう</sup>支給決定状<sup>かくにん</sup>況の確認

ア サービスの<sup>ていきょう</sup>提供に<sup>さきだ</sup>先立って、<sup>じゅきゅうしゃしょう</sup>受給者証に<sup>きさい</sup>記載された<sup>し</sup>支  
<sup>きゅうりょう</sup>給量、<sup>しきゅうないようとう</sup>支給内容等を<sup>かくにん</sup>確認させていただきます。

イ <sup>じゅきゅうしゃしょう</sup>受給者証の<sup>きさいないよう</sup>記載内容に<sup>へんこう</sup>変更が生じた場合（<sup>しょう</sup>住所の<sup>ばあい</sup>変  
<sup>こう</sup>更、<sup>しきゅうりょう</sup>支給量<sup>へんこうとう</sup>の変更等）、<sup>すみ</sup>速やかに<sup>じぎょうしゃ</sup>事業者にお<sup>し</sup>知らせくだ  
さい。

※ <sup>けいやくていけつご</sup>契約締結後、<sup>ひつよう</sup>必要な<sup>じこう</sup>事項を<sup>じゅきゅうしゃしょう</sup>受給者証に<sup>きさい</sup>記載し、<sup>しきゅうけつ</sup>支給決  
<sup>ていきかんとう</sup>定期間等の<sup>はあく</sup>把握のため、<sup>じゅきゅうしゃしょう</sup>受給者証の<sup>うつ</sup>写しを<sup>じぎょうしゃ</sup>事業者にお  
<sup>ほかん</sup>いて保管させていただきます。

(2) サービス提供の変更等

- ア サービス提供は、「移動支援計画」に基づいて行い、実施に関する指示や命令は全て事業者が行います。
- イ サービスの変更や追加は、ホーム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いたします。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 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。

9 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、次に掲げる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 ○○ ○○

(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。

10 秘密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」及び厚生労働省策定の「福祉事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。

ア 事業者及び従業者は、サービス提供するうえで、知り得た利用者及びその家族の情報を正当な理由なく、第三者

も  
に漏らしません。

イ この 情 報 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。

エ 事 業 者 は、 従 業 者 に 業 務 上 知 り 得 た 利 用 者 及 び そ の  
家 族 の 情 報 を 保 持 さ せ る た め、「 従 業 者 で あ る 期 間 及 び  
従 業 者 で な っ た 後 においても、 そ の 情 報 を 保 持 す る」  
旨 を、 雇 用 契 約 や 誓 約 書 等 に よ り 求 め ま す。

オ 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 も っ て 管 理 し、 処 分 の  
際 に も 第 三 者 へ の 漏 洩 を 防 止 し ま す。

## (2) 個 人 情 報 の 使 用 同 意 に つ い て

移 動 支 援 事 業 の サービス 提 供 を 円 滑 に 提 供 す る た め、 サービス  
担 当 者 会 議 や 他 の 障 害 福 祉 サービス 事 業 者 等 の 情 報 の  
共 有 を 行 う 場 合 が あ り ま す。 そ の 際 は、 利 用 者 及 び そ の 家 族 の  
個 人 情 報 の 使 用 に つ い て、 予 め 文 書 で 同 意 を 得 て 使 用 し ま す。

## 11 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 主 治 医 へ の 連 絡 を 行 う な ど 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。

(1) 緊急時の連絡先

△△△△事業所 06-▲▲▲▲-▲▲▲▲ 担当○○ ○○

(2) 対応可能時間

○○:○○~○○:○○

(3) 協力医療機関

○○医療法人 △△△診療所 診療科目…○○科、○○科

(4) その他

ア 事業者は、緊急時の対応マニュアル及び緊急時の連絡体制を整備し従業員に対し周知します。

イ 緊急時の対応について、研修を実施し、適切な対応が行えるようにします。

12 事故発生時の対応方法等について

利用者に対する移動支援事業の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・市町村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事業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。

(1) 事業者は次の損害賠償保険に加入しています。

ア 保険会社名

イ 保険名

## ウ 保障の概要

(2) 事故対応マニュアルを整備し対応方法について予め定めます。

(3) 事故・ひやりハット事例が発生した際は、その時の状況及びその際に採った処置の内容について、記録する台帳を整備するとともに、その原因を説明し、再発生を防ぐ対策を講じます。

### 13 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。

身分証には、所属組織名、写真、連絡先（電話番号）、所持する資格等を記載すること。

### 14 サービス提供の記録

サービス提供の記録については、その日の利用状況等が把握できるように、サービス提供の都度、目的地・交通手段・支援内容・サービス提供時間・利用者の心身の状況等の必要な事項を詳細に記載し、利用者やその家族から確認を得たうえで、利用者控えを交付します。

### 15 苦情解決の体制及び手順

苦情又は相談があった場合は、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、事実関係の特定を行います。相談担当者は、把握した状況を記録する

かんりしゃとう けんとう おこな とうめんおよ こんご たいおう けんとう  
とともに管理者等と検討を行い、当面及び今後の対応を検討します。

けんとう たいおうないよう もと ひつよう おう かんけいしゃ れんらくちょうせい  
検討した対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を

おこな りようしゃ たいおうほうほう ふく けっか ほうこく  
行うとともに、利用者へは、対応方法を含めた結果を報告します。

じぎょうしゃ そうだんおよ くじょう う つ まどぐち せっち  
(1)事業者は、相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

ア れんらくさき  
連絡先

でんわばんごう  
電話番号 06-▲▲▲▲-▲▲▲▲

---

ファックス 06-▲▲▲▲-▲▲▲▲

---

イ うけつけじかん  
受付時間

〇〇：〇〇～〇〇：〇〇

ウ たんとうしゃ  
担当者

サービス提供責任者 〇〇 〇〇

しちょうそん そうだんまどぐち  
(2)市町村の相談窓口

ア しちょうそんまどぐち  
市町村窓口

(利用者の居宅がある区の障害福祉サービス担当部署を記載。)

---

イ れんらくさき  
連絡先

でんわばんごう  
電話番号 (利用者の居宅がある区の障害福祉サービス担当部署の連絡先を記載。)

---

ファックス (利用者の居宅がある区の障害福祉サービス担当部署の連絡先を記載。)

---

ウ うけつけじかん  
受付時間

〇〇：〇〇～〇〇：〇〇



おおさか ふしゃかい ふくしきょう ぎかいうんえいてきせい かいいんかい  
(3) 大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会

ア 所在地

おおさか しちゅうおうくたにまち かい  
大阪市中央区谷町7-4-15-2階

イ 連絡先

でんわばんごう  
電話番号 06-6191-3130

ファックス 06-6191-5660

ウ 受付時間

げつ きんようび しゅくじつ がつ にち がつ か のぞ  
月～金曜日（祝日、12月28日～1月3日を除く）

10:00～16:00

(4) 相談及び苦情を受け付けた際は、受付日、内容等を記録し、サービスの質の向上に向けた取組を行います。

※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。

ア 第三者委員氏名 ○○ ○○

イ 連絡先 ○○○○ - ○○○○ - ○○○○

第三者委員が選任されている場合の例です。第三者委員の選任ができていない場合は、選任について努力をお願いします。

16 サービス提供開始予定年月日

ねん 年      がつ 月      にち 日      よりサービス提供が可能。

17 重要事項説明年月日

ねん 年      がつ 月      にち 日

上記内容について、利用者<sup>りようしゃ</sup>に説明<sup>せつめい</sup>を行いました<sup>おこな</sup>。

- (1) 事業者名称<sup>じぎょうしゃめいしょう</sup>      ○○<sup>ほうじん</sup> 法人      △△△△
- (2) 代表者氏名<sup>だいひょうしゃしめい</sup>      (理事長、代表取締役等)      ●●      ●●
- (3) 事業所名称<sup>じぎょうしょめいしょう</sup>      △△△△<sup>じぎょうしょ</sup> 事業所
- (4) 説明者氏名<sup>せつめいしゃしめい</sup>      サービス提供責任者<sup>ていきょうせきにんしゃ</sup>      ○○      ○○      印

上記内容の説明<sup>せつめい</sup>を事業者<sup>じぎょうしゃ</sup>から確かに受けました<sup>たしう</sup>。

利用者<sup>りようしゃ</sup>      住所<sup>じゅうしょ</sup>  
氏名<sup>しめい</sup>      印

代筆者<sup>だいひつしゃ</sup>      住所<sup>じゅうしょ</sup>  
氏名<sup>しめい</sup>      印

代理人<sup>だいにん</sup>      住所<sup>じゅうしょ</sup>  
氏名<sup>しめい</sup>      印

りようしゃかぞくどうせきしゃ  
利用者家族同席者

じゅうしょ  
住所

しめい  
氏名

印

各項目の内容は、記載例ですので、事業者の運営に応じて内容を変更してください。