

こと。

- サービス提供責任者について、必要配置人数が不足しているため、早急に勤務体制の見直しや人員の補充等により基準を満たすよう改善を行うこと。

なお、サービス提供責任者を変更・追加した際は、大阪市に変更届出を行うこと。

③ 運営に関する事項

- 移動支援事業の重要事項説明書(契約書)が作成されていなかったため、早急にこれを作成のうえ、利用者へ説明・同意のうえ交付を行うこと。

- 重要事項説明書について、必要な事項(※)の漏れ等があったため改正を行い、利用者及びその家族等に説明・同意のうえ交付を行うこと。

(※必要な事項)

- ・ 事業者、事業所の概要(名称、住所、所在地、連絡先など)
- ・ 運営規程の概要
(目的、方針、営業日時、通常の事業の実施地域、事業の主たる障がいの種類など)
- ・ 管理者氏名及び従業員の勤務体制
- ・ 提供するサービスの内容とその料金について
- ・ その他費用(交通費など)について
- ・ 利用料その他費用の請求及び支払い方法について
- ・ 秘密保持と個人情報の保護(使用同意など)について
- ・ 事故発生時の対応方法(損害賠償の方法を含む)
- ・ 緊急時の対応方法
- ・ 苦情解決の体制及び手順、苦情相談の窓口、苦情・相談の連絡先
(事業者、市町村窓口、運営適正化委員会など)
- ・ 虐待防止のための措置
- ・ サービス提供開始予定年月日
- ・ 事業者、事業所、利用者(場合により代理人)による説明確認欄

- 重要事項説明書の利用者の同意欄については、サービスの利用開始に関する同意であると利用者に誤解を与えかねない文言を使わず、あくまで「説明を受けたこと」の同意を求める文言に改めること。

- （移動支援事業の）運営規程と重要事項説明書で記載が異なっていたので、運営規程の内容を基本とし、その内容を一致させること。
なお、必要に応じ運営規程の内容を変更する場合は大阪市に変更の届け出を行うこと。
- 重要事項説明書及び契約書等の書面については、利用者の障がいの特性に応じ適切な対応（拡大文字版、ルビ版、点字版、録音版等）を行うこと。
- 移動支援事業の運営規程が作成されていなかったため、早急に運営規程を作成し、大阪市へ届け出ること。
- 事業者は、正当な理由なくサービスの提供を拒んではならないが、正当な理由によりサービス提供を拒否する場合であっても、その経過について記録を作成、保管しておくこと。
- 法定代理受領により市町村から移動支援費の支給を受けていたが、そのことを利用者に通知していなかったため、市町村から移動支援費の支払いを受けた場合は、そのことについて利用者に通知すること。
- サービス提供の開始にあたっては、アセスメントシートを作成するなど、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こと。
- サービス提供の記録内容が不十分なものが見受けられた。
サービス提供の記録については、サービス提供日、提供したサービスの種類及びその具体的な内容、目的（地）、実績時間数、利用者負担額など、当該利用者に伝達すべき内容をサービス提供の都度、詳細に記録すること。
- 提供するサービスについて、自己評価やモニタリングを実施する等、利用者満足度の把握やサービスの質の評価を行い、常にその改善に努めること。
- 移動支援計画が適切に作成されていなかったため、速やかに次にあげる事項を

実施すること。

- ・ サービス提供責任者は、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を踏まえて、移動支援の具体的なサービス内容等を記載した移動支援計画を作成すること。
- ・ サービス提供責任者は、当該計画の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者から同意を得ること。
- ・ 当該計画について利用者から同意を得たときは、遅滞なく利用者に交付すること。
- ・ サービス提供責任者は、移動支援計画作成後においても、当該移動支援計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該移動支援計画の変更を行うこと。

○ 緊急時の対応体制が不十分であったので、従業者がサービスの提供を行っているとき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、速やかに医療機関等への連絡を行うことができるよう、あらかじめ緊急時対応マニュアルを作成する等必要な措置を講じておくこと。

○ 従業者の資質の向上のための研修について、実施はしているもののその記録が作成・保存されていなかったため、研修を行った際はその資料も含めて記録を残すこと。

○ 従業者に対する健康診断が実施されていないので、労働安全衛生関係法令の規定に従い、採用時及び年1回の健康診断を実施するとともに、その結果を把握し記録を残すなど適切に管理すること。

また、登録ヘルパー等、短時間勤務により健康診断の実施が義務付けられていない従業者についても、健康診断等を受診した結果を提出させ記録する等、健康状態を定期的に把握するよう必要な措置を講じること。

○ 重要事項の掲示が行われていなかったため、事業所の見やすい場所に運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他利用申込者等のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示すること。

なお、掲示が困難な場合、ファイルに収納し設置するなど、随時閲覧できるような措置を講じること。

- 一部従業員について、秘密の保持にかかる取扱いが明らかでなかったため、従業員が業務上知り得た、利用者及び利用者の家族の秘密を、在職中のみならず退職後においても漏らさないよう、就業規則、雇用契約、誓約書等により必要な措置を講ずること。
- 個人情報の使用同意については、利用者のほか、利用者の家族から同意を得られるように、家族欄を複数設けるなど様式を整備し、あらかじめ文書により当該利用者、又はその家族（原則、個人情報を使用する可能性のある家族全員）より同意を得ておくこと。
なお、事情により個人情報の使用同意を得ることが困難である家族の個人情報については外部に決して漏らすことのないように、その取扱いに留意すること。
- 苦情解決にかかる台帳が整備されていなかったため、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情・相談の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組みを自ら行う観点から、苦情解決にかかる台帳を整備し、苦情であるかどうかを事業所で判断せず、苦情・相談内容を適切に記録すること。
- 事故・ひやりはっと事例の台帳が作成されていなかったためこれを作成し、事故・ひやりはっと事例が発生した際は、その原因を解明し、再発を防止するために記録すること。
- 収支（損益）計算書や貸借対照表等の会計書類について、各種事業ごとの内訳書を作成するなど会計の区分を明確にすること。

④ 変更の届出に関する事項

- サービス提供責任者に変更があったが、変更届が提出されていないので、速やかに大阪市に届け出ること。

⑤ 移動支援費に関する事項

- 移動支援サービスの提供にあたって、利用者の障がい特性に応じた必要な資格要件を満たしていない従業員（ヘルパー）によるサービス提供が見受けられた。

については、これまでに行ったサービス提供について自主精査し、当該ケースに該当するものについては、過誤申立により移動支援費の返還を行うこと。

- 美容室、プール等利用時の移動支援サービスについて、当該サービス中に利用者への介助や支援が全く行われていない場合は、その時間を除いて、移動支援サービスの算定を行うこと。

なお、利用者の障がい特性により、従業員（ヘルパー）が常時利用者への介助ができるよう安全を確保しつつ見守りを行う必要がある等の場合は、算定可能であるが、このような場合には、移動支援計画やサービス提供記録にその支援内容を詳細に記すこと。

- 日中活動系（生活介護、就労継続支援B型等）の利用に対する送迎を行っている事例が見受けられたが、これは認められない。

については、これまでに行ったサービス提供について自主精査し、当該ケースに該当するものについては、過誤申立により移動支援費の返還を行うこと。