

重要事項説明書 (行動援護)

1 行動援護サービスを提供する事業者について

事業者名称	特定非営利活動法人なないろ
代表者氏名	理事長 井川 樹
本社所在地 (連絡先)	〒690-0047 松江市嫁島町10番地12号 TEL・FAX 0852-40-0655
法人設立年月日	2020年3月26日

2 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	ホームヘルプサービスなないろ		
サービスの 主たる対象者	知的障がい者 精神障がい者 障がい児 難病等対象者		
指 定 事業所番号	行動援護 (令和2年7月1日指定) (3210101527)		
事業所所在地	〒690-0047 松江市嫁島町10番地12		
連 絡 先 相談担当者名	TEL・FAX 0852-40-0655 井川 樹		
事業所の通常の 事業実施地域	松江市		
事業所が行う 他の指定障がい 福祉サービス等	生活介護事業	3210101519	(令和2年5月1日指定)
	居宅介護事業	3210101527	(令和2年5月1日指定)
	移動支援事業		(令和2年5月1日指定)
	重度訪問介護		(令和6年4月1日指定)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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、身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、当該利用者等が行動する際に生じる危険を回避するために必要な援助を適切かつ効果的に行う
運営の方針	関係法令を遵守し、障害者が必要な時に必要な障害福祉サービスの提供ができるよう努めるものとする。また、他の社会資源との密接な連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	日～土
営業時間	9:00～18:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日～土
サービス提供時間	6時～22時

(5) 事業所の職員体制

管理者	井川 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	<p>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、障がい福祉サービス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。</p> <p>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行動援護計画を作成します。</p> <p>3 利用者及びその同居の家族に行動援護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。</p> <p>4 行動援護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて行動援護計画の変更を行います。</p> <p>5 指定行動援護事業所に対する指定行動援護の利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>6 行動援護従業者（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。</p> <p>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。</p>	常勤 2人 非常勤 人
ヘルパー	<p>1 行動援護計画に基づき、行動援護サービスを提供します。</p> <p>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。</p>	常勤 6人以上 非常勤 人
事務職員	<p>介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。</p>	常勤 0 人 非常勤 人

職種ごとの勤務体制

<p>サービスの提供時間帯 (ヘルパー派遣時間帯) * 事業所営業時間と異なります。</p>	<p>①通常時間帯 8:00~18:00</p> <p>②早朝 6:00~8:00</p> <p>③夜間 18:00~22:00</p> <p>④深夜 22:00~6:00</p>
<p>当事業所の職員体制 (標準的な勤務時間)</p>	<p>管理者 1名 9:00~18:00</p> <p>サービス提供責任者 2名 9:00~18:00 (利用者の利用希望時間により異なる)</p> <p>常勤ホームヘルパー 名 9:00~18:00 (利用者の利用希望時間により異なる)</p> <p>非常勤ホームヘルパー 名 9:00~18:00 (利用者の利用希望時間により異なる)</p>

※従業員の配置状況・勤務体制

従業員の配置については、厚生労働省の定める指定基準を遵守しています。

3 提供するサービスの内容と料金及び利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
行動援護計画の作成	利用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行動援護計画を作成します。
行動援護計画シートの作成	事前に利用者の行動特徴、日常的な生活パターン、感覚の過敏性等について情報収集し、必要なコミュニケーションツールを用意するなど準備し、それらを活用して適切に支援を行うための行動援護支援計画シートを作成します。
予防的対応	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者が初めての場所で何が起こるかわからない等の事情から、不安定になること及び不安を紛らわすために不適切な行動に出ることのないよう、あらかじめ目的地、道順、目的地での行動などを、言葉以外のコミュニケーション手段も用いて説明し、落ち着いた行動がとれるように理解していただきます。 2 視覚、聴覚等に与える影響が問題行動の引き金となる場合に、本人の視界に入らないよう工夫するなど、どんな条件のときに問題行動が起こるかを熟知した上での予防的対応等を行います。
制御的対応	<ol style="list-style-type: none"> 1 何らかの原因で本人が問題行動を起こしてしまった時に本人や周囲の人の安全を確保しつつ問題行動を適切におさめるようにします。 2 危険であることを認識できないために車道に突然飛び出してしまうといった不適切な行動、自傷行為を適切におさめるようにします。 3 本人の意思や思いこみにより、突然動かなくなる、特定のもの（例えば自動車、看板、異性等）に強いこだわりを示すなど極端な行動を引き起こす際の対応を行います。
身体介護的対応	<ol style="list-style-type: none"> 1 便意の認識ができない者の介助や排便の後始末等の対応を行います。 2 外出中に食事をする場合の食事介助を行います。 3 外出前後に行われる衣服の着脱介助などを行います。

(2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供に当たって次の行為は行いません。

- ① 医行為
- 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

(3) 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、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組みとなっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

- ※ サービス提供に係る費用のうち、世帯の所得に応じた額をご負担ください。ただし、1割相当額の方が低い場合は、その額までのご負担となります。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

- ※ 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、行動援護計画に位置付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、行動援護計画の見直しを行います。

- ※ 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行動援護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。

【加算項目】

事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。

- ※ 緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が行動援護計画の変更を行い、ヘルパーが行動援護計画において計画的に訪問することとなっていないサービスを緊急に行った場合に加算します。

- ※ 初回加算は、新規に行動援護計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

※ 特別地域加算は、厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、サービス提供を行った場合に加算します。

なお、本加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を行った際にいただくことになっている交通費は徴収しません。

お住まいの場所が、対象地域に当たるかどうかは、受給者証に記載されています。

※介護給付費等について事業者が代理受領を行わない（利用者が償還払いを希望する）場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住いの市町村に介護給付費等の支給（利用者負担額を除く）を申請してください。

4 その他の費用について

① 交通費	ヘルパーの公共交通機関等の交通費
②サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 ③行動援護におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	利用者（お客様）の別途負担となります。

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	介護給付費等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、保管をお願いします。
------------------------	---

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、右の相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名 久保田 真紀 イ 連絡先電話番号 0852-40-0655 同 ファックス番号 0852-40-0655 ウ 受付日及び受付時間 月～金 9:00～18:00
---	--

※ 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 サービスの提供に当たっての留意事項

(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) 行動援護計画の作成

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行動援護計画を作成します。作成した行動援護計画については、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いたします。

サービスの提供は行動援護計画に基づいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、実際の提供に当たっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行います。

(3) 行動援護計画の変更等

行動援護計画は、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致します。

(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当たっては、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に十分に配慮します。

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)を遵守するとともに、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	理事長 井川 樹
-------------	----------

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 従業者に対し虐待防止のための研修を実施しています。

⑤ 虐待防止委員会を設置し、虐待防止のための計画づくり、虐待防止のチェックとモニタリング、虐待発生後の検証と再発防止策の検討を行います。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>①利用者又はその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>○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、適切に取り扱います。</p> <p>○事業所の従業者及び管理者（以下「従業者等」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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>
<p>②個人情報の保護について</p>	<p>○事業者は、利用者又はそ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、利用者又はその家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○事業者は、利用者又は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。</p> <p>○事業者が管理する情報については、利用者又はその家族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、追加又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。）</p>

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 0852-40-0655 (対応可能時間 9:00~18:00)

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、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、利用者に対するサービス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。

市 町 村	市 町 村 名	松江市
	担 当 部 ・ 課 名	障がい福祉課
	電 話 番 号	0852-55-5304

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 あいおいニッセイ同和損保株式会社
 保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険
 補償の概要 対人・対物事故

12 身分証携行義務

従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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

サービス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

事業者は、サービス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

サービスの提供に当たり、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又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 サービスの実施ごとに、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 サービスの実施ごとに、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提供の日から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。
 (複写等に係る費用は実費を負担いただきます。)

17 苦情解決の体制及び手順

- ① 提供したサービス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。

<p>【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)</p>	<p>所在地 松江市嫁島町 10 番地 12 電話・FAX 番号 0852-40-0655 受付時間 9:00~18:00 苦情受付責任者 安部 裕紀大 苦情受付担当者 井川 樹</p>
<p>【市町村の窓口】 松江市障がい者福祉課</p>	<p>所在地 松江市末次町 86 電話番号 0852-55-5304 ファックス番号 55-5309 受付時間 8:30~17:15</p>
<p>【公的団体の窓口】 島根県社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」</p>	<p>所在地 島根県松江市東津田町 1741-3 いきいきプラザ島根 電話番号 0852-32-5970 ファックス番号 0852-32-5973 受付時間 月~金(祝日を除く) 午前 10 時~午後 4 時</p>

② 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。
苦情解決の体制及び手順

(ア) 提供した指定居宅介護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)

(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。

(ア) 苦情受付
苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。

(イ) 苦情受付の報告・確認
苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告します。内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(ウ) 苦情解決のための話し合い
苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

(エ) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介
本事業者で解決できない苦情は、島根県社会福祉協議会運営適正化委員会に申し出ることができます。

18 第三者評価の実施状況

<p>実施している</p>	<p>実施していない</p>
<p>【実施日： 年 月 日】 【結果の開示状況：</p>	<p>【評価機関名：】 】</p>

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	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	年	月	日
-----------------	---	---	---

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	松江市嫁島町 10 番 12 号
	法人名	特定非営利活動法人なないろ
	代表者名	代表 井川 樹
	事業所名	ホームヘルプサービスなないろ
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、その内容に同意しました。

利用者	住所	
	氏名	

利用者 ご家族	住所	
	氏名	