

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



じぎょうしょめい  
事業所名

ほうもんかいご  
訪問介護 つなぐ

ほうじんめい  
法人名

ごうどうがいしゃ  
合同会社 つなぐ

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

- (1) <sup>じぎょうしゃめいしょう</sup> 事業者名称 <sup>ごどうがいしゃ</sup> 合同会社つなぐ
- (2) <sup>だいひょうしゃしめい</sup> 代表者氏名 <sup>だいひょうしゃいん</sup> 代表社員 <sup>なかはら</sup> 中原 <sup>やすよ</sup> 康代
- (3) <sup>ほんしゃしよざいち</sup> 本社所在地 <sup>おおさかしひらのくせとぐち3ちようめ9ばん24ごう</sup> 大阪市平野区背戸口3丁目9番24号
- (4) <sup>せつりつねんがっぴ</sup> 設立年月日 <sup>へいせい</sup> 平成 <sup>ねん</sup> 29 年 <sup>がつ</sup> 5 月 <sup>にち</sup> 9 日

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

- (1) <sup>じぎょうしょめいしょう</sup> 事業所名称 <sup>ほうもんかいご</sup> 訪問介護つなぐ <sup>いどうしえんじぎょうしゃばんごう</sup> (移動支援事業者番号2762300677)
- (2) <sup>じぎょうしょしよざいち</sup> 事業所所在地 <sup>おおさかしあべのくしょうわちよう1ちようめ2ばん4ごうはつね</sup> 大阪市阿倍野区昭和町1丁目2番4号初音ビル202
- (3) <sup>しゆ たいようしゃ</sup> サービスの主たる対象者 <sup>しんたいしょうがいしゃ ぜんしんせい</sup> 身体障害者(全身性・視覚) <sup>しかく</sup> 知的障害者 <sup>ちてきしょうがいしゃ</sup> 精神障害者 <sup>せいしんしょうがいしゃ</sup> 精神障害者
- <sup>しょうがいじ ぜんしんせい</sup> 障害児(全身性・視覚・知的・精神)
- (4) <sup>れんらくさき</sup> 連絡先 <sup>でんわばんごう</sup> 電話番号06-6621-3266

ファックス06-6621-3267

- (5) <sup>じぎょうしょ つうじよう</sup> 事業所の通常の事業実施地域 <sup>じぎょうじっしちいき</sup> 大阪市天王寺区、<sup>おおさかしてんのうじく</sup> 阿倍野区、<sup>あべのく</sup> 東住吉区、<sup>ひがしすみよしく</sup> 住吉区、<sup>すみよしく</sup> 平野区、<sup>ひらのく</sup> 西成区、<sup>にしなりく</sup> 住之江区、<sup>すみのえく</sup> 住之江区

- (6) <sup>じぎょうしょ おこな</sup> 事業所が行う指定障 <sup>していしょうがいふくし</sup> 害福祉 <sup>じぎょう</sup> サービス事業

<sup>しょうがいふくし</sup> (障害福祉サービス事業 <sup>じぎょうしゃばんごう</sup> 事業者番号2712301205)

- ア <sup>きょたくかいご</sup> 居宅介護 <sup>へいせい</sup> (平成 <sup>ねん</sup> 29 年 <sup>がつ</sup> 8 月 <sup>にちしてい</sup> 1 日指定)
- イ <sup>じゅうどほうもんかいご</sup> 重度訪問介護 <sup>へいせい</sup> (平成 <sup>ねん</sup> 29 年 <sup>がつ</sup> 8 月 <sup>にちしてい</sup> 1 日指定)
- ウ <sup>どうこうえんご</sup> 同行援護 <sup>へいせい</sup> (平成 <sup>ねん</sup> 29 年 <sup>がつ</sup> 8 月 <sup>にちしてい</sup> 1 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 … おおさかし いどうしえんじぎょう てきせい うんえい  
大阪市における移動支援事業の適正な運営を  
かくほ じんいん うんえいかんり かん じこう  
確保するために人員及び運営管理に関する事項  
さだ じぎょうしょ じゅうぎょうしゃ しきゆうけつてい う  
を定め、事業所の従業者が支給決定を受  
りようしゃおよ しょうがいじ い かりようしゃとう  
けた利用者及び障害児(以下利用者等という。)  
い し およ じんかく そんちよう りようしゃとう たちば た  
の意思及び人格を尊重し、利用者等の立場に立  
てきせつ いどうしえん ていきょう かくほ  
った適切な移動支援の提供を確保することを  
もくてき  
目的とする。

イ 運営方針 …

- (ア) じぎょうしょ じゅうぎょうしゃ りようしゃとう じりつ にちじょうせいかつまた  
事業所の従業者は、利用者等が自立した日常生活又は  
しゃかいせいかつ いとな りようしゃ しんたい  
社会生活を営むことができるよう、その利用者の身体その  
ほか じょうきょうおよ お かんきょう おう がい  
他の状況及びその置かれている環境に応じて、外  
しゅつじ いどうちゅう かいご てきせつ こうかてき  
出時における移動中の介護を適切かつ効果的に  
おこな  
行うものとする。
- (イ) いどうしえん ていきょう あ しんせつていぬい むね  
移動支援の提供に当たっては、親切丁寧に行うことを旨と  
りようしゃとうまた かぞく たい ていきょうほうほう  
し、利用者等又はその家族に対し、サービスの提供方法に  
りかい せつめい おこな  
ついて理解しやすいように説明を行う。
- (ウ) いどうしえん ていきょう あ かいごぎじゅつ しんぽ たいおう  
移動支援の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、  
てきせつ かいごぎじゅつ ていきょう おこな  
適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- (エ) じぎょうしょ じゅうぎょうしゃ りようしゃとう い し およ じんかく そんちよう  
事業所の従業者は、利用者等の意思及び人格を尊重し、  
つね りようしゃ たちば た ていきょう おこな  
常に利用者の立場に立ってサービスの提供を行う。

(オ) 事業の実施に当たっては、地域や家庭との結びつきを重視し、

関係市町村、他の障害福祉サービス事業者、地域の保健・

医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。

(カ) 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の

的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談

及び助言を行う。

(キ) 前六項のほか、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）及び大阪市

移動支援事業実施要綱等に規定する内容のほか関係法令等

を遵守し、事業を実施するものとする。

(8) 事業所の窓口の営業日及び営業時間

ア 営業日 … 月曜日～金曜日

ただし、12月30日～1月3日は

休みとさせていただきます。

イ 営業時間 … 9：00～18：00まで

(9) サービス提供可能日及び時間帯

ア 提供可能日 … 月曜日～日曜日

イ 提供可能時間帯 … 00：00～24：00

### 3 事業所の職員体制

(1) 管理者 … 中原 康代

(2) サービス提供責任者 … 1名以上

#### 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

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 … 1名以上

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。

(4) 事務職員 … 1名以上

業務内容

移動支援費等の請求事務及び連絡事務等を行います。

4 提供するサービスの内容

(1) 移動支援計画の作成

ア サービス提供責任者は支給内容や利用者の心身の状況、利用者及び家族の意向等を踏まえ、具体的なサービスの内容を記載した「移動支援計画」の案を作成し、利用者又は、家族に説明し同意を得た後、正式な「移動支援計画」

として交付します。

イ 「移動支援計画」は、利用者等の心身の状況の変化や意向の変更により必要に応じて変更することができます。

その際は、上記手順に従って、改めて「移動支援計画」を利用者やその家族に説明し、交付します。

## (2) サービス提供の内容

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ための外出（原則、1日で用務を終えるもの。）ただし、通年か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、予め外出の目的等を事業所につたえてください。

ア 移動支援サービスの提供が可能なもの

例…①利用者に同行する買い物 ②公園での散歩

イ 移動支援サービスの提供ができないもの

例…①障害福祉サービス事業所への送迎

②通勤・通学のための送迎

③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。

ア 医療行為

イ 利用者又は家族の金銭、預金通帳、証券、書類などの預かり

ウ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

エ 利用者の同居家族に対するサービス

オ サービス提供中の飲酒、喫煙

カ 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止むを得ない場合を除く。)

キ 宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## 5 提供するサービスの料金と利用者負担額について

(1) 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合、利用者負担限度額までの負担となります。)

(2) 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。

## 6 その他の費用について

(1) 交通費

利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規定の定

めに基づき、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用し

た場合は、(通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道5 km

未<sup>み</sup>満<sup>まん</sup>400円、片道<sup>えん</sup>5 km 以上<sup>かたみち</sup>800円きろめーとるいじょう）その実費<sup>えん</sup>を請求<sup>じっぴ</sup>いたします。  
す。

(2) キャンセル料<sup>りょう</sup>

サービスの利用<sup>りょう</sup>をキャンセルされる場合<sup>ばあい</sup>、前日<sup>ぜんじつ</sup>までに連絡<sup>れんらく</sup>ください。

当日<sup>とうじつ</sup>ケア開始時間<sup>かいしじかん</sup>1時間前<sup>じかんまえ</sup>までに連絡<sup>れんらく</sup>がない場合は1提供<sup>ばあい</sup>あたり5  
00円<sup>えん</sup>を請求<sup>せいきゅう</sup>いたします。

7 利用料<sup>りょうりょう</sup>、その他の費用<sup>ほか ひょう</sup>の請求<sup>せいきゅう</sup>及び支払<sup>およ</sup>方法<sup>しはらいほうほう</sup>について

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

利用料<sup>りょうりょう</sup>は、世帯<sup>せたい</sup>ごとの所得区分<sup>しよとくくぶん</sup>に応じて月額<sup>おう</sup>の上限額<sup>げつがく</sup>が次  
のとおり定められており、上限額<sup>じょうげんがく</sup>を超えた部分<sup>こ</sup>について、事業者<sup>ぶぶん</sup>  
が移動支援費<sup>じぎょうしゃ</sup>として市町村<sup>いどうしえんひ</sup>に請求<sup>しちようそん</sup>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"/> 生活保護受給世帯 <input type="radio"/> 市府民税非課税世帯 <input type="radio"/> 中国残留邦人等の円滑な帰国の促進及び永住帰国後の自立の支援に関する法律 による支援給付を受けている者
2	えん 3,000円	<input type="radio"/> 上記以外の世帯

(2) 代理受領通知<sup>だいにじゅりょうつうち</sup>について

毎月<sup>まいつき</sup>10日までに、市町村<sup>しちようそん</sup>に請求<sup>せいきゅう</sup>した移動支援費<sup>いどうしえんひ</sup>の額等<sup>がくとう</sup>、必<sup>ひつ</sup>

ようじこう きさい いどうしえんひじゅりょう 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、<sup>かなら</sup>必ず<sup>ほかん</sup>保管してください。

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

サービスを利用した月の翌月10日までに<sup>りょうづきぶん</sup>利用月分の<sup>せいきゅうしょ</sup>請求書  
をお渡ししますので、サービス<sup>ていきょうきろく</sup>提供記録と<sup>ないよう</sup>内容を<sup>しょうごう</sup>照会のうえ、  
<sup>せいきゅうづき</sup>請求月の<sup>にち</sup>20日までに、<sup>つぎ</sup>次の<sup>ほうほう</sup>いずれかの<sup>しはらい</sup>方法によりお支払<sup>しはらい</sup>くだ  
さい。

ア <sup>げんきんしはらい</sup>現金支払

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

<sup>あまがさきしんようきんこ</sup>尼崎信用金庫 <sup>しょうわちようしてん</sup>昭和町支店 <sup>ふつう</sup>普通 4038135

<sup>こうざめいぎにん</sup>口座名義人 <sup>ごうどうがいしゃ</sup>合同会社つなぐ <sup>だいひょうしゃいんなかはらやすよ</sup>代表社員中原康代

(カナ) ド) ツナグ

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

※ <sup>りょうりょう</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<sup>しはらいのうりよく</sup>について、<sup>しはらい</sup>支払能力がある

<sup>かかわ</sup>にも<sup>しはらいきじつ</sup>拘らず<sup>さんかげつ</sup>支払期日から<sup>いじょうちえん</sup>3か月以上<sup>こい</sup>遅延し、<sup>しはらい</sup>故意に<sup>しはらい</sup>支払

<sup>とくそく</sup>の<sup>にちい</sup>督促から<sup>しはらい</sup>7日以内にお支払<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<sup>ぶん</sup>払い分をお支払<sup>しはらい</sup>いただくことがあります。

8 サービスの<sup>ていきょう</sup>提供<sup>あ</sup>に<sup>りゅういじこう</sup>当たっての<sup>りゅういじこう</sup>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<sup>かくにん</sup>状況の確認

ア サービスの<sup>ていきょう</sup>提供<sup>さきだ</sup>に<sup>じゅきゅうしゃしょう</sup>先立って、<sup>きさい</sup>受給者証<sup>し</sup>に記載された<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<sup>かくにん</sup>を確認させていただきます。

イ 受給者証の記載内容に変更が生じた場合（住所の変更、支給量の変更等）、速やかに事業者にお知らせください。

※ 契約締結後、必要な事項を受給者証に記載し、支給決定期間等の把握のため、受給者証の写しを事業者にお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きます場合があります。

## 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 中原 康代

(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。

(6) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置等を実施します。

くじょうそうだんまどぐち  
【苦情相談窓口】

ようぼう くじょう かくしゆそうだんとう かか まどぐち いか とお せっち  
要望・苦情・各種相談等に係る窓口を以下の通り設置しています。

そうだん くじょううけつたんとく 相談・苦情受付担当	し 氏 めい 名 やす 康 むら 村 まさ 勝 み 美
(サービス責任者)	でん 電 わ 話 06-6621-3266
そうだん くじょうかいけつせきにんしゃ 相談・苦情解決責任者	し 氏 めい 名 なか 中 はら 原 やす 康 よ 代
だい (代) ひょう (表)	でん 電 わ 話 06-6621-3266

へいせい ねん がつ たちせっち  
平成29年8月1日設置

しんたいこうそくてきせいかけんとういいんかい ぎゃくたいぼうしいんかい  
【身体拘束適正化検討委員会および虐待防止委員会】

しんたいこうそくてきせいかけんとういいんかい ぎゃくたいぼうしいんかい いか とお せっち  
身体拘束適正化検討委員会および虐待防止委員会を以下の通り設置

しています。

いいんちよう 委員長	し 氏 めい 名 なか 中 はら 原 やす 康 よ 代
だい (代) ひょう (表)	でん 電 わ 話 06-6621-3266
ふくいんちよう 副委員長	し 氏 なめい 名 やす 康 むら 村 まさ 勝 み 美
(サービス責任者)	でん 電 わ 話 06-6621-3266
いいん 委員	し 氏 めい 名 うえ 上 ま 間 さと 里 み 美
(サービス責任者)	でん 電 わ 話 06-6621-3266

れいわ ねん がつ たちせっち 2022年4月1日設置 ※令和4年4月1日設置  
れいわ ねん がつ たちかいてい 2024年4月1日改訂 ※令和6年4月1日改訂

## 10 ひみつほじ こじんじょうほう ほご 秘密保持と個人情報保護について

### (1) りようしゃおよ かぞく かん ひみつ ほじ 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

じぎょうしゃ りようしゃ こじんじょうほう こじんじょうほう ほご かん  
事業者は、利用者の個人情報について「個人情報保護に関する法律」及び厚生労働省策定の「福祉事業者における個人情報

ほうりつ およ こうせいろうどうしょうさくてい ふくし じぎょうしゃ こじん  
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

じょうほう てきせつ とりあつかい じゅんしゅ てきせつ  
取扱いに努めるものとします。

ア じぎょうしゃおよ じゅうぎょうしゃ ていきょう し え  
事業者及び従業者は、サービス提供するうえで、知り得

りようしゃおよ かぞく じょうほう せいとう りゆう だいさんしゃ  
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 じょうほう ほじ ぎむ ていきょうけいやく しゅうりょう  
この情報を保持する義務は、サービス提供契約が終了し

あと けいぞく  
た後においても継続します。

エ じぎょうしゃ じゅうぎょうしゃ ぎょうむじょうし え りようしゃおよ  
事業者は、従業者に業務上知り得た利用者及びその

かぞく じょうほう ほじ じゅうぎょうしゃ きかんおよ  
家族の情報を保持させるため、「従業者である期間及び

じゅうぎょうしゃ あと じょうほう ほじ  
従業者でなくなった後においても、その情報を保持する」

むね こようけいやく せいやくしょとう もと  
旨を、雇用契約や誓約書等により求めます。

オ りようしゃおよ かぞく かん こじんじょうほう ふく きろくぶつ  
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

ぜんりょう かんりしゃ ちゅうい かんり しょぶん  
については、善良な管理者の注意をもって管理し、処分の

さい だいさんしゃ ろうえい ぼうし  
際にも第三者への漏洩を防止します。

### (2) こじんじょうほう しょうどうい 個人情報の使用同意について

いどうしえんじぎょう ていきょう えんかつ ていきょう  
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

たんとうしゃかいぎ ほか しょうがいふくし じぎょうしゃとう じょうほう  
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  
きょうゆう おこな ばあい さい りようしゃおよ かぞく  
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  
こじんじょうほう しょう あらかじ ぶんしょ どうい え しょう  
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 きんきゅうじ たいおうほうほう 緊急時の対応方法について

ていきょうちゅう りようしゃ びょうじょう きゅうへん しょう ばあい ほか  
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  
ひつよう ばあい すみ しゅじい れんらく おこな ひつよう そち こう  
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) きんきゅうじ れんらくさき 緊急時の連絡先

ほうもんかいご たんとう なかはら やすよ  
訪問介護つなぐ 06-6621-3266 担当 中原 康代

### (2) たいおうかのうじかん 対応可能時間

00:00~24:00

### (3) きょうりよくいりょうきかん 協力医療機関

### (4) ほか その他

ア じぎょうしゃ きんきゅうじ たいおう およ きんきゅうじ れんらくたい  
事業者は、緊急時の対応マニュアル及び緊急時の連絡体  
せい せいび じゅうぎょうしゃ たい しゅうち  
制を整備し従業者に対し周知します。

イ きんきゅうじ たいおう けんしゅう じっし てきせつ たいおう おこな  
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 じこはっせいじ たいおうほうほうとう 事故発生時の対応方法等について

りようしゃ たい いどうしえんじぎょう ていきょう じこ はっせい ばあい  
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、  
すみ りようしゃ かぞく しちょうそんとう れんらく おこな ひつよう そ  
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  
ち こう  
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 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

イ 保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険

(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、その原因を解明し、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。

### 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 おおさかしあべのくしやうわちやう ちやうめ ばん ごうはつね  
連絡先 大阪市阿倍野区昭和町1丁目2番4号初音ビル202

でんわばんごう  
電話番号 06-6621-3266

ファックス 06-6621-3267

イ うけつけじかん へいじつ げつようび きんようび  
受付時間 平日(月曜日から金曜日) 9:00~18:00

ウ たんとうしゃ ていきやうせきにんしゃ なかはら やすよ  
担当者 サービス提供責任者 中原 康代

しちやうそん そうだんまどぐち  
(2)市町村の相談窓口

ア かくくくやくしやない れんらくさきでんわばんごう ばんごう  
各区区役所内 連絡先電話番号・ファックス番号

てんのうじくほけんふくしか あべのくほけんふくしか  
天王寺区保健福祉課6774-9857・6774-4906、阿倍野区保健福祉課

ひがしすみよしくほけんふくしか  
6622-9857・6629-1349、東住吉区保健福祉課4399-9857・6629-4580、

すみよしくほけんふくしか ひらのくほけんふくしか  
住吉区保健福祉課6694-9857・6694-9692、平野区保健福祉課

にしなりくほけんふくしか  
4302-9857・4302-9943、西成区保健福祉課6659-9857・6659-9468、

すみのえくほけんふくしか  
住之江区保健福祉課6682-9857・6686-2039

イ うけつけじかん へいじつ げつようび きんようび  
受付時間 平日(月曜日から金曜日) 9:00~17:00

おおさかふしやかいふくしきや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 しよざいち おおさかしちやうおうくなかでら  
所在地 大阪市中 央区中寺1-1-54

イ れんらくさき でんわばんごう  
連絡先 電話番号 06-6191-3130

ファックス 06-6191-5660

ウ 受付時間 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。

16 サービス提供開始予定年月日

令和 年 月 日よりサービス提供が可能。

17 重要事項説明年月日

令和 年 月 日

上記内容について、利用者に説明を行いました。

- |     |       |           |          |   |
|-----|-------|-----------|----------|---|
| (1) | 事業者名称 | 合同会社つなぐ   |          |   |
| (2) | 代表者氏名 | 代表社員      | なかはら やすよ | 印 |
| (3) | 事業所名称 | 訪問介護      | つなぐ      |   |
| (4) | 説明者氏名 | サービス提供責任者 |          | 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

だいひつしゃ じゅうしょ  
代筆者 住所

し めい  
氏 名

印

だいにんにん じゅうしょ  
代理人 住所

し めい  
氏 名

印

りょ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