モ デ ル 重 要 事 項 説 明 書 　（同行援護）

メモは、事業所への注意事項です。

作成時は、消してください。

|  |
| --- |
| 　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条及び吹田市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施行条例（令和元年吹田市条例第35号）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　同行援護サービスを提供する事業者について

|  |  |
| --- | --- |
| 事業者名称 | （法人格及び法人の名称を記載する）　 |
| 代表者氏名 | （役職名及び代表者氏名を記載する） |
| 本社所在地（連絡先） | （法人登記簿記載の所在地）（連絡先部署名）（電話･ﾌｧｯｸｽ番号を記載する） |
| 法人設立年月日 | （法人設立年月日を記載する） |

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 | （指定事業所名称を記載する） |
| サービスの主たる対象者 | 視覚障がいを有する身体障がい者視覚障がいを有する障がい児難病等対象者 |
| 吹田市指定事業所番号 | 同行援護　　　　　　　　　　　（○○年○○月○○日指定） |
| 事業所所在地 | （事業所の所在地を記載する、ビル等の場合には、建物名称、階数、部屋番号も記載する） |
| 連絡先相談担当者名 | （連絡先電話・ﾌｧｯｸｽ番号・部署名・相談担当者氏名を記載する） |
| 事業所の通常の事業実施地域 | （運営規程記載の通常の事業実施地域を記載する） |
| 事業所が行う他の指定障がい福祉サービス等 | 居宅介護　　　　　　　　　　　号（○○年○○月○○日指定）重度訪問介護　　　　　　　　　号（○○年○○月○○日指定）行動援護　　　　　　　　　　　号（○○年○○月○○日指定）移動支援　　　　　　　　　　　号（○○年○○月○○日登録）重度障害者等包括支援　　　　　号（○○年○○月○○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 | （運営規程の記載内容の要約を記載する） |
| 運営方針 | （運営規程の記載内容の要約を記載する） |

(4)事業所窓口の営業日及び営業時間

|  |  |
| --- | --- |
| 営業日 | （運営規程の記載内容を記載する） |
| 営業時間 | （運営規程の記載内容を記載する） |

(5)サービス提供可能な日と時間帯

|  |  |
| --- | --- |
| サービス提供日 | （運営規程の記載内容を記載する） |
| サービス提供時間 | （運営規程の記載内容を記載する） |

(6)事業所の職員体制

|  |  |
| --- | --- |
| 管理者 | （氏名を記載する） |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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　　　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、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。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同行援護計画を作成します。３ 利用者及びその同居の家族に同行援護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。４ 同行援護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて同行援護計画の変更を行います。５ 指定同行援護事業所に対する指定同行援護の利用の申込みに係る調整を行います。６ 同行援護従業者（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。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　勤人非常勤　　　人 |
| ヘルパー | １ 同行援護計画に基づき、同行援護サービスを提供します。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　勤人非常勤人 |
| 事務職員 | 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。 | 常　勤　　　人非常勤人 |

**（メモ）職員配置については基準において置くべきとされている員数を満たす範囲において、「〇人以上」と記載することも差し支えありません。**

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

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 |
| 同行援護計画の作成 | 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、この手順書を元に同行援護計画を作成します。 |
| 同行援護（身体介護伴う） | 外出時において、移動に必要な情報提供（声かけ、代筆、代読等）を行うとともに、利用者がヘルパーの肩やひじを持つなどして移動の支援を行います。また外出時の移乗、移動、排尿、排便及び食事等において必要な介助を行います。 |
| 同行援護（身体介護伴わない） | 外出時において、移動に必要な情報提供（声かけ、代筆、代読等）を行い、利用者がヘルパーの肩やひじを持つなどして移動の支援を行います。 |

**（メモ）利用者との間に、提供サービスに関する疑義や誤解が生じないよう、**

**サービス内容については、上記を参考にしてできるだけ具体的に記述してください。**

(2)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（長期にわたる外出など）

　⑥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）

⑦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（１割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定）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。

※　障がい福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

利用料金の目安は、次表のとおりです。

|  |
| --- |
| 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。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 　提供時間　　　内容　 | 30分未満 | 30分以上1時間未満 | 1時間以上1時間30分未満 | 1時間30分以上2時間未満 |
| 利用料 | 利用者負担額 | 利用料 | 利用者負担額 | 利用料 | 利用者負担額 | 利用料 | 利用者負担額 |
| 同行援護(身体介護を伴う場合) | 2,540円 | 254円 | 4,020円 | 402円 | 5,840円 | 584円 | 6,670円 | 667円 |
| 2時間以上2時間30分未満 | 2時間30分以上3時間未満 | 3時間以上30分毎に加算 |  |
| 利用料 | 利用者負担額 | 利用料 | 利用者負担額 | 利用料 | 利用者負担額 |
| 7,500円 | 750円 | 8,330円 | 833円 | 830円 | 83円 |
| 　提供時間内容　 | 30分未満 | 30分以上1時間未満 | 1時間以上1時間30分未満 | 1時間30分以上30分毎に加算 |
| 利用料 | 利用者負担額 | 利用料 | 利用者負担額 | 利用料 | 利用者負担額 | 利用料 | 利用者負担額 |
| 同行援護(身体介護を伴わない場合) | 1,050円 | 105円 | 1,970円 | 197円 | 2,760円 | 276円 | 700円 | 70円 |

**（メモ）上記の金額は、介護給付費を参考値として記載しています。**

**地域区分は勘案していませんので、事業所で作成する際には、地域区分率等を含めて作成してください。**

※　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、同行援護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、同行援護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同行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。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。

※　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｣を添えてお住ま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。

【加算項目】

①　サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 提供時間帯名 | 早　朝 | 昼　間 | 夜　間 | 深　夜 |
| 時　間　帯 | 午前6時から午前8時まで | 午前8時から午後6時まで | 午後6時から午後10時まで | 午後10時から午前6時まで |
| 加算割合 | 100分の25 |  | 100分の25 | 100分の50 |

②　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。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 加算項目 | 利用料 | 利用者負担額 | 算定回数等 |
| 特定事業所加算(Ⅰ) | 所定単位数の20/100 | 左記の１割 |  |
| 特定事業所加算(Ⅱ) | 所定単位数の10/100 | 左記の１割 |  |
| 特定事業所加算(Ⅲ) | 所定単位数の10/100 | 左記の１割 |  |
| 特定事業所加算(Ⅳ) | 所定単位数の5/100 | 左記の１割 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 加算項目 | 利用料 | 利用者負担額 | 算定回数等 |
| 緊急時対応加算 | 1,000円 | 100円 | １回の要請につき１回、利用者１人に対し、１月に２回を限度とする |
| 初回加算 | 2,000円 | 200円 | 初回月、１回のみ |
| 特別地域加算 | 所定単位数の15/100 | 左記の１割 | 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サービス提供を行った場合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 加算項目 | 利用料 | 利用者負担額 | 内容 |
| 福祉・介護職員処遇改善加算 | 各種加算を算定した単位数の1000分の○○に相当する単位数 | 左記の１割 | 当該事業所では、職員の処遇（賃金等）改善を図っています。 |
| 福祉・介護職員等特定処遇改善加算 | 各種加算を算定した単位数の1000分の○○に相当する単位数 | 左記の１割 | 当該事業所では、職員の処遇（賃金等）改善を図っています。 |
| 福祉・介護職員等ベースアップ等支援加算 | 各種加算を算定した単位数の1000分の○○に相当する単位数 | 左記の１割 | 当該事業所では、職員の処遇（賃金等）改善を図っています。 |

**（メモ）**

**上記の金額は、介護給付費を参考値として記載しています。**

**地域区分は勘案していませんので、事業所で作成する際には、地域区分率等を含めて作成してください。**

**特定事業所加算については、体制をとっている事業所として吹田市に届けている事業所について、該当する区分を記載してください。**

**特別地域加算については、受給者証の支給決定内容欄に当該加算対象である旨の記載がある利用者が対象となります。**

**なお、各種加算については、体制に応じて追加、削除をしてください。**

※　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同行援護計画の変更を行い、ヘルパーが同行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、新規に同行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。

③　利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内　　　容 | 利用料 | 利用者負担額 |  |
| 利用者負担上限額管理加算 | 1,500円 | 150円 | 1月あたり |

**（メモ）上記の金額は、介護給付費を参考値として記載しています。**

**地域区分は勘案していませんので、事業所で作成する際には、地域区分率等を含めて作成してください。**

４　その他の費用について

|  |  |
| --- | --- |
| ① 交通費 | （運営規程の記載内容を記載） |
| ②キャンセル料 | 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。 |
| 24時間前までのご連絡の場合 | キャンセル料は不要です |
| 12時間前までにご連絡の場合 | １提供あたりの利用料の〇〇％を請求いたします。 |
| 12時間前までにご連絡のない場合 | １提供あたりの利用料の〇〇％を請求いたします。 |
| ※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。 |
| ③サービス提供にあ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④同行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。 |

**（メモ）その他費用(利用者に負担を求める額)の設定については、③及び④を除き各事業者が個別に決定する事項ですので、該当のない項目にかかる条項は設定しないでください。**

**なお、その他費用の設定については、指定事業者において根拠となる規定の整備を行っておいてください。**

**また、利用者からのｷｬﾝｾﾙ通知の時間帯区分は、利用者に配慮した時間帯を設定してください。(例示では｢24時間｣を目安時間として掲げています。)**

**運営規程の内容と一致させてください。**

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○○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△△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、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、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。

**（メモ）支払い方法については、あくまで例示です。利用者の利便性に配慮し、支払い方法の選択が可能なよう、複数の方法を採用するようにしてください。**

**また、※に記した例示したような取扱いを行う場合は、指定事業者において根拠となる規定の整備を行っておいてください。**

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　　　　（氏名）イ　連絡先電話番号　　　　（電話番号）　　 同　ﾌｧｯｸｽ番号　　　　（ﾌｧｯｸｽ番号）ウ　受付日および受付時間　（受付曜日と時間帯） |

※　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。

**（メモ）担当ヘルパーの変更に関する利用者の希望については、利用者の立場を配慮して、**

**「変更の可能性の教示」という位置付けで、事業者が積極的に利用者に情報提供すべ**

**き事項として本項目を重要事項説明書に記載することにしています。ただし、事業所**

**の人員体制などが制約条件となる可能性があるため、注釈部分を付記しています。**

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) 同行援護計画の作成

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｢同行援護計画｣を作成します。作成した「同行援護計画」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します。

サービスの提供は「同行援護計画｣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) 同行援護計画の変更等

「同行援護計画」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

　　　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 | (職・氏名を記載する) |

1. 成年後見制度の利用を支援します。
2. 苦情解決体制を整備しています。
3. 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。
4. 虐待防止委員会を設置し、開催しています。

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　　　　　　　　　　　(対応可能時間 ○○：○○～○○:○○)

11　事故発生時の対応方法について

利用者に対する同行援護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、利用者に対する同行援護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 |  |
| 担当部・課名 |  |
| 電話番号・FAX番号 |  |

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

　　保険名

保障の概要

12　身分証携行義務

同行援護従業者は、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。

**（メモ）身分証には、事業所の名称、従業者の職名(役職)氏名と共に、事業所の連絡先(電話番号等)、当該従業者の職能を記載し、当該従業者の写真を貼付することが望ましい。**

13　心身の状況の把握

指定同行援護の提供にあたっては、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。

**（メモ）アセスメントについては、市の例示している利用者調査票等により、必ず把握してください。**

14　連絡調整に対する協力

　　同行援護事業者は、指定同行援護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

指定同行援護の提供にあたり、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. 指定同行援護の実施ごとに、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. 指定同行援護の実施ごとに、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　指定同行援護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)　提供した指定同行援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）

　　　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。

**（メモ）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、当該箇所は削除してください。選任については努力をお願いします。**

　第三者委員氏名・連絡先

（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

指定申請時に提出された「利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要」に基づき記載してください。

　　　　②

③

|  |  |
| --- | --- |
| 【事業者の窓口】（事業者の担当部署・窓口の名称） | 所 在 地電話番号　　　　　　　ﾌｧｯｸｽ番号受付時間 |
| 【市町村の窓口】（利用者の居宅がある市町村の障がい福祉サービス担当部署の名称） | 所 在 地電話番号　　　　　　　ﾌｧｯｸｽ番号受付時間 |
| 【公的団体の窓口】　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」 | 所 在 地　大阪市中央区中寺1-1-54　　　　　大阪社会福祉指導センター内電話番号　06-6191-3130ﾌｧｯｸｽ番号 06-6191-5660受付時間　月～金曜日（祝日を除く）　　　　　午前10時～午後4時 |

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、吹田市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施行条例（令和元年吹田市条例第35号）に基づき、利用者に説明を行いました。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 事業者 | 所　在　地 |  |
| 法　人　名 | 　　　　　　　　　　　　　　　　　 |
| 代表者名 | 　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　印 |
| 事業所名 |  |
| 説明者氏名 | 　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　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 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 代　理　人 | 住　所 |  |
| 氏　名 | 　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　印 |

**（メモ）**

**重要事項説明書にあたっては、利用者の障がいの特性に応じ、適切に配慮されたわかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して、懇切丁寧に説明を行ってください。**

**また、同行援護の対象者は視覚障がい者のため、書面については、録音版、拡大文字版を作成し、点字版・ルビ版などについて複数用意してください。**

**（メモ）**

**この重要事項説明書の内容説明に基づき、この後、契約を締結する場合には利用者及び事業者の双方が、事前に契約内容の確認を行った旨を文書で確認するため、利用者及び事業者(説明者)の双方が（署名）記名押印を行います。**

**サービス提供を行うに際しては、自立支援の給付を受ける利用者本人の意思に基づくものでなければならないことはいうまでもありません。**

**したがって、重要事項の説明を受けること及びその内容に同意し、かつサービス提供契約を締結することは、利用者本人が行うことが原則です。**

**しかしながら、本人の意思に基づくものであることが前提であるが、利用者が契約によって生じる権利義務の履行を行い得る能力（行為能力）が十分でない場合は、代理人（法定代理人・任意代理人）を選任し、これを行うことができます。**

**なお、任意代理人については、本人の意思や立場を理解しうる立場の者（たとえば同居親族や近縁の親族など）であることが望ましいものと考えます。**

**なお手指の障がいなどで、文字が書けないなどといった場合は、利用者氏名欄の欄外に、署名を代行した旨、署名した者の続柄、氏名を付記することで差し支えないものと考えます。**

**（例）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **利用者** | **住　所** | **大阪府○○市△△町１丁目１番１号** |
| **氏　名** | **吹　田　　太　郎　　　　　　　　印** |

**大阪府○○市△△町１丁目１番１号**

**上記署名は　吹田　花子（子） が代行しました。**