

「行動援護サービス」重要事項説明書

本重要事項説明書は、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条に基づき、当施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

※ 本事業所では、利用者に対して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に基づく行動援護を提供します。当サービスの利用は、原則として自立支援介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要.....	2
3. 事業実施地域.....	2
4. 営業時間	3
5. 職員の体制	3
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	3
7. サービスの利用に関する留意事項.....	6
8. 事業者・サービス従事者の義務について.....	7
9. 事故対応と損害賠償保険への加入.....	9
10. 契約の解除	9
11. 苦情の受付について.....	10

社会福祉法人恵那市社会福祉協議会
恵那市社協恵南ヘルパーステーション
当事業所は障害福祉サービス事業者の指定を受けています
(岐阜県指定 第 2111700031 号)

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 恵那市社会福祉協議会
所在地	岐阜県恵那市大井町727-11
電話番号	0573-26-5221
代表者氏名	会長 西部 良治
設立年月	平成16年10月25日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定行動援護事業所・平成23年11月1日指定岐阜県第2111700015号
事業の目的	指定行動援護事業
事業所の名称	恵那市社協恵南ヘルパーステーション
所在地・電話番号	岐阜県恵那市岩村町1650番地1 0573-43-0051
事業所の名称	恵那市社協恵南ヘルパーステーション・サテライト上矢作
所在地・電話番号	岐阜県恵那市上矢作町下723番地1 0573-48-3164
事業所の名称	恵那市社協恵南ヘルパーステーション・サテライト山岡
所在地・電話番号	岐阜県恵那市山岡町上手向1228番地1 0573-56-3648
事業所の名称	恵那市社協恵南ヘルパーステーション・サテライト明智
所在地・電話番号	岐阜県恵那市明智町1090番地 0573-54-4820
管理者氏名	加藤やよい
事業所の運営方針について	利用者の基本的人権を尊重し、利用者及び家族の立場に立った暖かく的確な介護サービスを提供する
開設年月	平成18年10月1日
事業の対象者	知的障害者、障害児、精神障害者、法が定める難病等対象者
事業所が行っている他の業務	指定居宅介護・指定重度訪問介護・指定同行援護事業 恵那市障害児(者)移動支援事業の受託経営
第三者評価の実施状況	未実施

3. 通常の事業の実施区域

恵那市全域

4. 営業時間

営業日	月曜日から金曜日(ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く)
営業時間	午前8時30分から午後5時15分(ただし緊急時には電話等で24時間連絡がとれる体制をとっている)
サービス提供日	12月29日から1月3日までを除く毎日(ただし、利用者の要請に基づき年末年始の対応については、その都度協議する)
サービス提供時間帯	午前8時から午後6時(ただし利用者の要請に基づき、早朝・夜間の対応については、その都度協議する)

5. 職員の体制

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 事業所長(管理者)	1			1	
2. サービス提供責任者	6			1	
3. 行動援護従事者(ホームヘルパー)	8	19	12.4	2.5	

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定同行援護、指定行動援護、移動支援事業を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数(例：週40時間)で除した数です。(例)週8時間勤務の職員が5名いる場合、常勤換算では、1名(8時間×5名÷40時間=1名)となります。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「行動援護計画」とサービス内容(契約書第3条・第4条参照)

当事業所では、下記のサービス内容から「行動援護計画」を定めて、サービスを提供します。「行動援護計画」は、市町村が決定した行動援護の「支給量」(「受給者証」に記載してあります。)と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「行動援護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出によりいつでも見直すことができます。

〈サービス区分及びサービス内容〉

① 予防的対応

ア 初めての場所で何が起こるかわからない等のため、不安定になったり、不安を紛らわせたりするために不適切な行動がでないよう、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させること

イ 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おこなうことなど

② 制御的対応

ア 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こと

イ 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こと

ウ 本人の意思や思いこみにより、突然動かなくなったり、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したりするなど極端な行動を引き起こす際の対応

③ 身体介護的対応

ア 便意の認識が出来ない者の介助や排便後の後始末等の対応

イ 外出中に食事をとる場合の食事介助

ウ 外出前後に行われる衣服の着脱介助など

④ 前号に附帯するその他必要な介護、相談、助言

(2) 利用者負担額（契約書第5条参照）

上記サービスの利用に対しては、サービス料金の通常9割が自立支援介護給付費の対象となります。事業所が自立支援給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の1割を事業所にお支払いいただきます。これを定率負担といいます。後に記載する個別減免が適用される場合は、減免後の金額となります。

<2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

☆ 1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2人分のサービス提供時間の利用料金をいただきます。

<利用者負担額の上限等について>

☆ 自立支援給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められていますが、サービスのご利用状況により当事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。本事業所が代理受領を行った自立支援給付費額は利用者へ通知します。⇒「代理受領のお知らせ」

<償還払い>

☆ 自立支援給付費を事業者が代理受領を行わない場合は、市町村が定める自立支援給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者へ「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると自立支援給付費が支給されます。）

<利用者負担の減免について>

☆ 1ヶ月あたりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて4区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担はかかりません。その区分については「障害福祉サービス」受給者証に記載されています。

☆ 収入や資産が一定以下の場合は社会福祉法人減免の対象となり、市町村に申請をして

対象と認定された利用者が、社会福祉法人減免の届出をしている当事業所のサービス利用に際しての利用者負担上減額は半額となります。

<福祉・特定事業所加算Ⅱの取得について>

☆質の高い障害福祉サービスを提供する事業所として、福祉・特定事業所加算Ⅱを取得しています。

単位数：障害福祉サービス等報酬総単位数×10%

<福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱロの取得について>

☆障害福祉サービス等に従事する職員の処遇の改善をするために、福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱロを取得しています。

単位数：障害福祉サービス等報酬総単位数×福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱロの加算率 40.6%

(3) サービス利用にかかる実費負担額（契約書第5条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、自立支援費支給の対象ではありませんので実費をいただきます。

① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）

自動車を使用した場合 1キロメートル当たり 25円

公共交通機関使用の場合 実費

② 「移動支援」や「通院介助」においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合その実費を戴きます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

(4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第5条参照）

前記(2)、及び(3)の①の料金・費用は、1か月ごとに計算しご請求しますので、翌月末日までに以下の方法でお支払い下さい。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。）

<利用者の指定金融機関口座からの自動引き落とし>

（どこの金融機関でもかまいません）

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

① 利用予定日の前に、利用者の都合により、行動援護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日17時15分までに事業者へ申し出て下さい。

② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただきます。但し利用者の体調不良等やむをえない場合取消料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	1回500円

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホーム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。
- ⑤ 台風・風雪水害・地震災害等の天災、または著しく天候が悪く、サービスの実施が困難と判断した場合、サービスの提供を中止または訪問時間を変更して実施する等、安全を優先して対応するものとします。

(6) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額(交通費等)を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

☆ サービス提供時に、担当のホーム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、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予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。

☆ 利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホーム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。

(2) サービス提供について

☆ サービスは、「行動援護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

☆ 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。（ホーム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こともあります。）

(3) サービス内容の変更

☆ 訪問時に、利用者の体調等の理由で、行動援護計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得てサービス内容の変更をします。その場合、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4) 受給者証の確認（契約書第3条参照）

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は、速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(5) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）
- 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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

8. 事業者・サービス従事者の義務について（契約書第8条参照）

(1) 安全配慮・説明・守秘義務

事業者・サービス従事者はサービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。

事業者は本契約に基づく内容について利用者、家族等の質問等に対して適切に説明します。

サービスの提供にあたって知り得た契約者や家族等の情報について、正当な理由がある場合を除き第三者に開示することはありません。

(2) 虐待防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ② 虐待防止のための指針を整備しています。
- ③ 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- ④ 虐待防止に関する担当者を選定します。

虐待防止に関する担当者（管理者：加藤やよい）

サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は速やかにこれを市町村に通報

します。

(3) 身体的拘束等の禁止

- ①事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わないものとする。
- ②事業所はやむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他の必要な事項を記録するものとする。
- ③事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次の措置を講ずるものとする。
 - 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底
 - 身体的拘束等の適正化のための指針の整備
 - 従業者に対する身体的拘束等の適正化のための研修の実施

(4) 緊急時の対応

本事業所はサービス提供中に利用者等に急変が生じた場合、必要な措置を講じるとともに以下の対応を行います。

- ① 契約時に、教えて頂く家族ないし緊急連絡先へ電話等により連絡します。
- ② 主治医への連絡及び指示を家族へ依頼する場合があります。
- ③ 急を要する場合は、事業者の判断により救急車を要請し事後報告となる場合があります。
- ④ ご利用者様から緊急のご用件は
 - 090-8504-6878（管理者 大島知加子）
 - 090-8504-8569（サテライト上矢作 サービス提供責任者 堀奈津子）
 - 090-8504-8208（サテライト山岡 サービス提供責任者 長谷川洋恵）
 - 090-8504-8173（サテライト明智 サービス提供責任者 市岡敦子）へご連絡下さい。（24 時間対応）

(5) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にもその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、行動援護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

(6) 利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令（及び恵那市社会福祉協議会個人情報保護規程）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

9. 損害賠償について（契約書第9条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、契約者に故意または過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

10. 契約の解除（契約書第13条 参照）

（1）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第20条）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。

その場合には、契約終了を希望する日の7日前まで申し出てください。

但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①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の対象外サービス
利用料金の変更に同意できない場合
- ②事業所の運営規定の変更に同意できない場合
- ③ご契約者が入院された場合
- ④ご契約者に係る「サービス等利用計画」が変更された場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑦事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（2）事業者からの契約解除の申し出（契約書第20条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ご契約者又はその家族等から、社会通念上許容される限度を超えるハラスメント等の行為によって、相互の信頼関係が損壊し改善の見込みがなく、本契約の目的を達成することが認められる場合

1 1. 苦情等の受付について（契約書第 1 4 条参照）

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関する
ご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口 恵那市社協恵南ヘルパーステーション 管理者 加藤やよい
電話 0 5 7 3 - 4 3 - 0 0 5 1

○苦情解決責任者 恵那市社会福祉協議会 事務局長 小林 規男
電話 0 5 7 3 - 2 6 - 5 2 2 1 (代)

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 1 5 分

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場
から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業
所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

< 第三者委員 >

名 前	連 絡 先
吉田 健市	電話 0 5 7 3 - 2 7 - 3 5 0 7
柴田 正樹	電話 0 5 7 3 - 4 3 - 2 7 3 8

(3) 行政機関その他苦情受付機関

恵那市役所 社会福祉課 障がい福祉係	所在地 恵那市長島町正家一丁目 1 - 1 電話番号 0 5 7 3 - 2 6 - 2 1 1 1 (内線 1 8 3) F A X 0 5 7 3 - 2 5 - 7 2 9 4 受付時間 午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分
岐阜県国民健康保険団体連合会 介護・障害課 苦情相談係	所在地 岐阜市下奈良 2 丁目 2 - 1 県福祉農業会館内 電話番号 058 - 275 - 9826 F A X 058 - 275 - 7635 受付時間 午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分
岐阜県運営適正化委員会	所在地 岐阜市下奈良 2 丁目 2 - 1 県福祉農業会館内 電話番号 0 5 8 - 2 7 8 - 5 1 3 6 F A X 0 5 8 - 2 7 8 - 5 1 3 7 受付時間 午前 9 時 0 0 分から午後 5 時 0 0 分

令和 年 月 日

行動援護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

恵那市社協恵南ヘルパーステーション 説明者氏名 ⑩

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、行動援護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住 所 恵那市

氏 名 ⑩

代理人 住 所

氏 名 ⑩

2026年6月現在