

# 重 要 事 項 説 明 書

## 生活介護用

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「東大阪市障害福祉サービス事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」(平成 24 年東大阪市条例第 35 号)の規定に基づき、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 生活介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 行松 英明
本社所在地 (連絡先)	大阪府箕面市白島三丁目 5 番 50 号 担当部署:企画指導グループ 電話:072-724-8166
法人設立年月日	昭和 46 年 3 月 30 日

### 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) 事業の所在地等

事業所名称	OSJ 工房よりそいの丘
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 精神障がい者 難病等対象者
大阪府指定 事業所番号	生活介護 2715004236 号 (令和年 6 年 4 月 1 日指定)
管理者	神谷 俊貴
サービス管理責任者	松本 隆司
事業所所在地	東大阪市上六万寺町 1 3 番 4 7 号
連絡先 相談担当者名	サービス管理責任者 松本 隆司 電話:072-987-4218
事業所の通常の 事業実施地域	東大阪市・八尾市
事業所が行なう 他の指定障がい 福祉サービス	就労継続支援 B 型 2715004236 号 (平成 26 年 8 月 1 日指定)
利用定員	20 名
開設年月日	令和 6 年 4 月 1 日

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団が設置するOSJ工房 よりそのの丘において実施する指定障害福祉サービス事業の生活介護の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定生活介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者の立場に立った適切な指定生活介護事業の提供を確保することを目的とする。
運営方針	<p>指定生活介護の実施に当たって、事業所は、利用者が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、入浴、排せつ及び食事の介護、創作的活動又は生産活動の機会の提供その他の便宜を適切かつ効果的に行うものとする。</p> <p>2 指定生活介護の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとする。</p> <p>3 前二項のほか、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。以下「法」という。）及び「東大阪市障害福祉サービス事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成 24 年東大阪市条例第 35 号）に定める内容のほかその他関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。</p>

(3) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。 その他、国民の祝日、土曜日、日曜日に開所する場合がある。 ただし、12月29日から1月3日を除く
営業時間	午前9時から午後4時までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日までとする。 その他、国民の祝日、土曜日、日曜日に開所する場合がある。 ただし、12月29日から1月3日を除く
サービス提供時間	午前9時分から午後4時までとする。

3 事業所の構造・設備について

(1) 構造

構造	鉄筋コンクリート造 耐火建築物 耐震構造
敷地面積	1,106,000 m <sup>2</sup>
延床面積	286,949 m <sup>2</sup>

(2) 設備

設備の種類	部屋数	備考
訓練室	1 室	
相談室	1 室	
静養室	1 室	

洗面所	1 箇所	
便 所	1 箇所	
事務室	1 室	就労継続支援 B 型と共用

#### 4 職員体制等について

##### (1) 各職種の職務の内容

職 種	職 務 内 容
管 理 者	管理者は、職員の管理、指定生活介護の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定生活介護の実施に関し、事業所の職員に対し遵守させるため必要な指揮命令を行います。
職 種	職 務 内 容
サービス管理責任者	<p>(1) 適切な方法により、利用者の有する能力、置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活や課題等の把握（以下「アセスメント」という。）を行い、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容を検討します。</p> <p>(2) アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、事業所が提供する指定生活介護以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との連携も含めて、利用者の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、指定生活介護の目標及びその達成時期、指定生活介護を提供する上での留意事項等を記載した生活介護計画の原案を作成します。</p> <p>(3) 生活介護計画の原案の内容を利用者に対して説明し、文書により利用者の同意を得た上で、作成した生活介護計画を記載した書面を利用者に交付します。</p> <p>(4) 生活介護計画作成後、生活介護計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。）を行うとともに、少なくとも 6 月に 1 回以上、生活介護計画の見直しを行い、必要に応じて生活介護計画を変更します。</p> <p>(5) 利用申込者の利用に際し、障がい福祉サービス事業者等に対する照会等により、利用申込者の心身の状況、事業所以外における指定障がい福祉サービス等の利用状況等を把握します。</p> <p>(6) 利用者の心身の状況、置かれている環境等に照らし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう定期的に検討するとともに、自立した日常生活を営むことができると認められる利用者に対し、必要な支援を行います。</p> <p>(7) 他の職員に対する技術指導及び助言を行います。</p>
生 活 支 援 員	生活支援員は、運営方針に基づき日常生活支援を行います。
医 師	医師は、利用者に対して日常生活上の健康管理及び療養上の指導を行います。
看 護 職 員	看護職員は、医師の指導のもと、利用者に対して日常生活上の健康管理及び療養上の指導を行います。

運 転 手	運転手は、利用者の送迎業務等を行います。
-------	----------------------

(2) 職員配置

職種	員数	常勤		非常勤		常勤 換算	備考
		専従	兼務	専従	兼務		
管 理 者	0.5 人		0.5 人			0.5 人	
サービス管理責任者	1 人	1 人				1 人	
生 活 支 援 員	6 人	3 人		3 人		4.3 人	
医 師	1 人			1 人			
看 護 職 員	1 人			1 人			
運 転 手	5 人				5 人	2.3 人	

(3) 勤務体系

職 種	勤 務 体 系
管 理 者	9:00～17:45
サービス管理責任者	9:00～17:45
生 活 支 援 員	9:00～17:45
医 師	8:00～16:45
看 護 職 員	9:00～17:45
運 転 手	9:00～17:45

5 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

サービスの種類	サ ー ビ ス の 内 容
生活介護計画の作成	利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、生活全般の質を向上させるための課題や目標、支援の方針等を記載した生活介護計画を作成します。
食 事 の 提 供	希望により、利用者の身体状況や嗜好に配慮した食事を提供します。
入 浴 又 は 清 拭	入浴について必要に応じて介助や確認を行います。利用者の心身の状況により、入浴が困難な場合には清拭を行うなど適切な方法で実施します。
身 体 等 の 介 護	利用者の状況に応じて適切な技術をもって、食事・整容・更衣・排泄等の生活全般にわたる援助を行います。
生 産 活 動	軽作業等の生産活動の機会を提供します。

	<p>以下の生産活動を行っています。</p> <p>①パン販売 ②喫茶店での接客業務 ③軽作業 ④農作業 ⑤野菜販売等</p> <p>&lt;工賃の支払い&gt; 上記生産活動における事業収入から必要経費を差し引いた額に相当する金額を工賃として、生産活動に従事している利用者に支払います。</p>
創 作 的 活 動	<p>軽作業等の創作的活動の機会を提供します。</p> <p>以下の創作的活動を行っています。</p>
身体機能及び日常生活能力の維持・向上のための支援	身体機能の維持向上や、食事・家事等の日常生活能力を向上するための訓練等を行います。
生 活 相 談	利用者及びその家族が希望する生活や利用者の心身の状況等把握して、適切な相談・助言・援助等を行います。
健 康 管 理	利用者の投薬管理や疾病予防に努めるとともに、嘱託医師により、健康診断日を設けて健康管理を行います。また、医療機関との連絡調整や協力医療機関を通じて健康保持のための適切な支援を行います。
訪 問 支 援	必要に応じて利用者や家族の同意のもと利用者宅を訪問し、適切な相談・助言・援助等を行います。
送 迎 サ ー ビ ス	自主通所ができない場合、希望により送迎を行います。
そ の 他	前各号に掲げる便宜に附帯する便宜

## (2) サービス料金

利用料金は、次表のとおりです。

サービス内容	区分	基本単位	サービス料金	保険給付額 (9割)	自己負担額 (1割)
生活介護 所要時間3時間未満	区分6	447 単位	4742 円	4267 円	475 円
	区分5	331 単位	3511 円	3159 円	352 円
	区分4	226 単位	2397 円	2157 円	240 円
	区分3	203 単位	2153 円	1937 円	216 円
	区分2以下	184 単位	1952 円	1756 円	196 円
生活介護	区分6	558 単位	5920 円	5328 円	592 円

所要時間3時間以上4時間未満	区分5	414 単位	4392 円	3952 円	440 円
	区分4	284 単位	3013 円	2711 円	302 円
	区分3	253 単位	2684 円	2415 円	269 円
	区分2以下	229 単位	2429 円	2186 円	243 円
生活介護 所要時間 4 時間以上 5 時間未満	区分6	670 単位	7108 円	6397 円	711 円
	区分5	497 単位	5273 円	4745 円	528 円
	区分4	340 単位	3607 円	3246 円	361 円
	区分3	305 単位	3236 円	2912 円	324 円
	区分2以下	277 単位	2938 円	2644 円	294 円
生活介護 所要時間 5 時間以上 6 時間未満	区分6	782 単位	8297 円	7467 円	830 円
	区分5	579 単位	6143 円	5528 円	615 円
	区分4	396 単位	4201 円	3780 円	421 円
	区分3	355 単位	3766 円	3389 円	377 円
	区分2以下	322 単位	3416 円	3074 円	342 円
生活介護 所要時間 6 時間以上 7 時間未満	区分6	1087 単位	11533 円	10379 円	1154 円
	区分5	808 単位	8572 円	7714 円	858 円
	区分4	553 単位	5867 円	5280 円	587 円
	区分3	495 単位	5251 円	4725 円	526 円
	区分2以下	450 単位	4774 円	4296 円	478 円
生活介護 所要時間 7 時間以上 8 時間未満	区分6	1116 単位	11840 円	10656 円	1184 円
	区分5	829 単位	8795 円	7915 円	880 円
	区分4	567 単位	6015 円	5413 円	602 円
	区分3	507 単位	5379 円	4841 円	538 円
	区分2以下	461 単位	4891 円	4401 円	490 円
生活介護	区分6	1178 単位	12498 円	11248 円	1250 円

所要時間 8 時間以上 9 時間未満	区分5	890 単位	9442 円	8497 円	945 円
	区分4	629 単位	6673 円	6005 円	668 円
	区分3	568 単位	6026 円	5423 円	603 円
	区分2以下	522 単位	5538 円	4984 円	554 円

＜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。

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。

※ 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 事業所がとっている体制により、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	内 容
福祉専門職員配置等加算（Ⅰ）（Ⅱ）（Ⅲ）	159 円	左記の 1 割	（Ⅰ）（Ⅱ）の場合 生活支援員のうち、有資格者が一定割合以上場合、利用 1 日につき加算されます。 （Ⅲ）の場合 生活支援員のうち、勤務形態が常勤のものが 75%、又は勤続年数が 3 年以上のものが 30%を超える場合、利用 1 日につき加算されます。
福祉・介護職員等特定処遇改善（Ⅰ）	月の総単位数×4.4%		
福祉・介護職員等特定処遇改善加（Ⅰ）	月の総単位数×1.4%		
福祉・介護職員等ベースアップ等支援	月の総単位数×1.1%		

② 事業所がとった対応の内容により、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	内 容
初 期 加 算	318 円	左記の 1 割	サービス利用の初期段階（開始から 30 日間）において、利用 1 日につき加算されます。
欠 席 時 対 応 加 算	997 円	左記の 1 割	利用者が急病等により利用を中止した場合に、連絡調整や相談援助を行った場合に月 4 回まで加算されます。
集 中 的 支 援 加 算	10,610 円	左記の 1 割	強度行動障害を有する児者の状態が悪化した場合に、広域的支援人材が指定障害者支援施設、共同生活援助事業所等を訪問し、集中的な支援を行った場合に加算されます。
送 迎 加 算	222 円	左記の 1 割	事業所が利用者に対し、送迎を行った場合、片道につき加算されます。

## 6 その他の費用について

内 容	料 金
創作的活動に係る材料費	実費相当額
日用品費の実費	実費相当額
食事の提供に係る費用 （弁当注文において、弁当業者のキャンセル期限を切ったからのキャンセルについては実費相当額を負担いただきます。）	昼食：1 食につき 410 円（税込み）
通常の事業の実施地域を越えて行う訪問支援に要する交通費（事業者の自動車を使用した場合） 公共交通機関等を利用した場合は実費相当額	事業所から 5 キロメートル未満 1 回（片道）につき 200 円
	事業所から 5 キロメートル以上 1 回（片道）につき 400 円
	事業所から 10 キロメートルを超える場合（片道）1km につき 40 円 加算
その他日常生活において通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められるものの実費	実費相当額



## 7 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 17 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 22 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 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いただくことがあります。

## 8 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) 生活介護計画の作成

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「生活介護計画」を作成します。作成した「生活介護計画」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。

### (3) 生活介護計画の変更等

「生活介護計画」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。

### (4) サービス利用にあたり不適切な事例への対応について

次に掲げるように、著しく常識を逸脱していると考えられる場合において、事業者または職員からの申し入れにもかかわらず、改善の見込みがないと判断した場合は契約を解除させていただくことがあります。

【利用者や利用者家族から職員、事業所に対する迷惑行為】

- ・事業所を通さず職員によるサービス提供や個人的な連絡（個人契約など）
- ・職員の自宅住所、電話番号などの職員の個人情報に関する聞き取り
- ・職員の動画や写真の撮影
- ・暴言、暴行、嫌がらせ、誹謗中傷、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント
- ・その他構成労働省で発表された参考資料に記載の行為

## 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	管理者 神谷 俊貴
-------------	-----------

### 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。
- ⑤ 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ています。

## 10 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	<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、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○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。</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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
②個人情報の保護について	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。）</p>

## 11 工賃の支払等

事業所は、指定生活介護の利用者が生産活動に従事した場合は、別に定める工賃支払規程に基づき、生産活動に係る事業の収入から生産活動に係る事業に必要な経費を控除した額に相当する金額を工賃として支払うものとする。

## 12 緊急時の対応方法について

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。

## 13 協力医療機関について

協力医療機関は、治療を必要とする場合に協力を依頼している医療機関です。ただし、優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。

医療機関名称	医療法人 貴島病院本院
医 院 長 名	貴島 秀樹
所 在 地	八尾市楽音寺 3-33
電 話 番 号	072-941-1499

診 療 科	内科・外科	入院設備	あり
-------	-------	------	----

#### 14 事故発生時の対応方法について

利用者に対する生活介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、利用者に対する生活介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	東大阪市
	担 当 部 ・ 課 名	福祉部 指導監査室 障害福祉事業者課
	電 話 番 号	06-4309-3187

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 東京海上日動火災保険

保険名 福祉事業者賠償責任保険

#### 15 非常災害時の対策

非 常 時 の 対 応	別に定める消防計画により対応いたします。
平 時 の 訓 練	別に定める消防計画に則り、避難訓練訓練を年2回、水防法に基づく訓練を年1回実施します。
防 災 設 備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動火災報知機 有</li> <li>・誘導灯 有</li> <li>・ガス漏れ報知器 有</li> <li>・非常通報装置 有</li> <li>・非常用電源 有</li> <li>・スプリンクラー 有</li> <li>・室内防火栓 有</li> <li>・カーテン等は防災機能のある物を使用しています。</li> <li>・震災に備えての備蓄（食糧・飲料水3日分） （その他、拡声器・携帯ラジオ・ロープ・懐中電灯等）</li> </ul>
消 防 計 画	消防署への届出日：2021年4月1日 防災管理者：神谷 俊貴
保 険 加 入	<p>本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。</p> <p>保険会社 損保ジャパン日本興亜（株）  代理店 ユニブ・ライフ  保険名 福祉事業者賠償責任保険</p>

#### 16 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。

2 事業所は、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施する。

3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

## 17 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定生活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)

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。

第三者委員氏名・連絡先

東口 まち子氏

---

- (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。

- (ア) 提供した指定就労継続支援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。

- (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。

- (ウ) ①利用者等への周知徹底

- ・パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する

- ②苦情の受付

- ・利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する
- ・苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る
- ・苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する

- ③苦情受付の報告

- ・苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する

- ④苦情解決に向けての話し合い

- ・苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める

- ⑤ 苦情解決の記録、報告

- ・苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録する
- ・苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人と第三者委員に対して改善事項を含めた結果報告する
- ・また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する

- ⑥ 苦情解決の公表

- ・サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて東大阪市役所への報告を行う
- ・個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報紙」等実績を掲載し公表する

苦情受付担当者

松本 隆司

苦情解決責任者

神谷 俊貴

<b>【事業者の窓口】</b> ＯＳＪ工房よりそいの丘 窓口担当者：松本隆司	所 在 地 東大阪市上六万寺町 13-47 電話番号 072-987-4218 ファックス番号 072-987-4220 受付時間 9:00～17:45
<b>【市町村の窓口】</b> 東大阪市 福祉部 指導監査室 障害福祉事業者課	所 在 地 東大阪市荒本北 1-1-1 電話番号 06-4309-3187 ファックス番号 06-4309-3848 受付時間 9:15～17:35
<b>【公的団体の窓口】</b> 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

#### 18 身体拘束等に関する事項

事業所は、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

2 事業所は、やむを得ず身体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必要な事項を記録する。

3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

- (1) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (2) 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施
- (3) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置

#### 19 心身の状況の把握

指定生活介護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。

#### 20 連絡調整に対する協力

生活介護事業者は、指定生活介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。

#### 21 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定生活介護の提供に当り、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。

#### 22 サービス提供の記録

- ① 指定生活介護の実施ごとに、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。
- ② 指定生活介護の実施ごとに、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。)

## 23 意思決定支援の推進

事業所は、利用者が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、利用者の意思決定の支援に配慮するよう努めます。

2 サービス担当者会議及び個別支援会議について、本人の心身の状況等によりやむを得ない場合を除き障害者本人の参加を原則とし、会議において本人の意向等を確認します。

## 24 本人の意向を踏まえたサービス提供

事業所は、本人の意思に反する異性介助がなされないよう、サービス管理責任者等がサービス提供に関する本人の意向を把握するとともに、本人の意向を踏まえたサービス提供体制の確保に努めます。

## 25 その他運営に関する重要事項

事業所は、職員の資質の向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備するものとする。

(1) 採用時研修 採用後3カ月以内

(2) 継続研修 年2回

2 事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

3 事業所は、利用者に対する指定生活介護等の提供に関する諸記録を整備し、当該指定生活介護等を提供した日から5年間保存するものとする。

4 事業所は、指定生活介護等の利用について市町村又は一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者が行う連絡調整に、できる限り協力するものとする。

5 事業所は、指定生活介護等の個別支援計画を指定特定相談支援事業所に交付する。

6 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

## 26 指定生活介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。

## 27 事業所ご利用の際にご留意いただく事項

感染症対策	事業所利用者がインフルエンザ等の他者に感染する疾病であることを、医師が診断した場合、医師の完治連絡が出るまで事業所利用はできません。
設備・器具の利用	事業所内の設備、器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損が生じた場合、賠償していただくことがあります。
貴重品の管理	貴重品は、利用者の責任において管理していただきます。自己管理のできない利用者につきましては貴重品を事業所に持ち込まないようお願いします。
喫煙	喫煙は決められた時間に決められた場所をお願いいたします。
宗教活動・政治活動 営利活動	利用者の思想、信仰は自由ですが、他の利用者に対する宗教活動、政治活動及び営利活動はご遠慮ください。

## 28 第三者評価の実施状況

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

## 29 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
-----------------	-------

## 30 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、「東大阪市障害福祉サービス事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成 24 年東大阪市条例第 35 号）の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府箕面市白島三丁目 5 番 50 号
	法人名	社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団
	代表者名	理事長 行松 英明
	事業所名	OSJ 工房よりそいの丘
	説明者氏名	

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	

代理人	住所	
	氏名	