

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 ハッピーネット
所在地	埼玉県さいたま市桜区南元宿 2 丁目 6 - 2 2
電話番号	0 4 8 - 7 6 7 - 3 8 2 2
代表者氏名	理事長 伏見 広一
設立年月	平成 1 4 年 1 月 4 日
定款の目的に 定めた事業	1 特別養護老人ホームの経営 2 老人居宅介護等事業の経営 3 老人デイサービス事業の経営 4 老人短期入所事業の経営 5 老人介護支援センターの経営 6 障害福祉サービス事業の経営 7 一般相談支援事業の経営 8 特定相談支援事業の経営 9 障害児相談支援事業の経営 10 移動支援事業の経営 11 障害児通所支援事業の経営 12 居宅介護支援事業 13 地域包括支援センターの受託事業 14 日中一時支援の受託事業 15 いきがいデイサービスの受託事業 16 訪問介護員養成研修事業 17 事業所内保育事業 18 福祉有償運送サービス事業

2. 事業所の概要

事業所の種類	地域生活支援事業（移動支援事業）
事業所番号	1 3 6 2 0 0 1 0 9 9
事業の目的	利用者の自立促進
事業所の名称	ゆめの園春日町ヘルパーステーション
事業所の所在地	東京都練馬区春日町 5 - 3 3 - 3 3 NC ビル 2 階
電話番号	0 3 - 5 9 8 7 - 5 0 5 1
管理者氏名	田中 俊太郎
事業所の運営方針	利用者が社会生活を快適に過ごせるように援助する
開設年月	平成 2 2 年 2 月 1 日
事業所が行なっている他の業務	指定訪問介護 平成 1 7 年 9 月 1 日 居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護
通常の実施地域	練馬区・板橋区
営業日	年中無休
受付時間	月～日 8 時 3 0 分～1 7 時 3 0 分 (この時間外については要相談とする)
サービス提供時間帯	月～日 8 時 3 0 分～1 7 時 3 0 分 (この時間外については要相談とする)
自己評価の実施状況	年 1 回
第三者評価の実施状況	無し
職員への研修の実施状況	事業所は、すべての訪問介護員等（登録型の訪問介護員等を含む。以下同じ。）に対し、個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い、研修（外部における研修を含む。）を実施する。なお、研修計画は機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備する。 ① 採用時研修 採用後 3 カ月以内 ② 継続研修 年 1 回以上

3. 事業所の職員体制

職 種		資格等
管理者	1 名	
サービス提供責任者	1 名以上	介護福祉士 実務者研修
居宅介護員等	2.5 名以上	介護福祉士 実務者研修 初任者研修 ヘルパー2 級

4. 主たる対象者

身体障害者（18 歳未満の者を除く）
 知的障害者（18 歳未満の者を除く）
 障害児（18 歳未満の身体障害者、知的障害者、精神障害者及び難病対象者）
 精神障害者（18 歳未満の者を除く）
 難病等対象者（18 歳未満の者を除く）

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

（1）サービスの内容

当事業所では、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調整します。

移動支援 屋外での移動が困難な障害者・児について、外出のための支援を行う。
 ① 社会的生活上必要不可欠な外出、通学通所
 （官公庁や金融機関への外出、公的行事への外出、日常生活上必要な買い物、冠婚葬祭等）
 ② 余暇活動等社会参加のための外出
 （外食、レジャー、レクリエーション、映画鑑賞、観劇、スポーツ観戦等）

（2）利用料金（地域生活支援事業利用者負担額）

サービスに要した費用の原則 1 割。ただし、住民税非課税世帯及び生活保護世帯については、無料。また住民税課税世帯の月額負担上限額については行政が定めた額とする。

※事業者が利用者に代わり行政から受領した地域生活支援事業費の額については利用者に通知します。

＜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、行政及び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 倍の利用者負担額をいただきます。

＜利用者負担額の上限等について＞（練馬区）

- ・利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。
- ・当事業所において利用者負担の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を

行った場合には、別途上限管理にかかる費用をお支払いいただきます。

(3) 交通費

- ① 上期で示した「サービス提供地域」におけるサービス利用については無料です。それ以外の地域のサービス提供につきましては、当事業所の従業員がお伺いする為の交通費の実費をいただきます。
- ② 移動支援サービス実施時の訪問介護員の公共交通機関等の交通費は利用者の実費負担となります。

(4) キャンセル料

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護等計画で定めたサービスの利用を中止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 17:30 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く場合があります。但し利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日 17:30 までに申し出があった場合	無料
利用予定日の当日 17:30 までに申し出がなかった場合	600 円

(5) 支払方法

上期の利用料金の支払いは、1 ヶ月ごとに計算し、翌月にご請求書をお送りしますので、翌月の 27 日までにお支払下さい。

支払いは原則として自動口座引き落としでお願いします。ただしこれによりがたい場合は、現金にて集金致します。

6. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ① 地域支援事業の支給決定を受けた方、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡下さい。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- ② サービス利用が決定した場合は契約を締結し、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は地域生活支援事業の支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
- ③ サービス提供に当たっては、適切なサービスを提供する為に利用者の心身の状況や生活環境、他の保険医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) サービスの一時停止について

次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの利用を一時停止又は、サービス内容を一部制限することができます。

- ① 感染症等により利用者・職員への蔓延が予測できる状況の場合
- ② 他の利用者に迷惑になるほどの著しい不潔行為がある場合

- ③ 酒気帯び状況にあり、他の利用者に迷惑がかかる状況にある場合と判断した場合
- ④ サービスに関わりのない金銭のやり取りにより、金銭トラブルが発生している場合

(3) サービス利用をやめる場合について（契約の解除）

利用者は契約の有効期間内であっても、利用者から利用契約を解約する事ができます。

契約終了を希望する 7 日前までに文書にてお申し出下さい。また、以下の場合には即時に契約を解除する事ができます。

- ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ② 事業者が守秘義務に反した場合
- ③ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ④ 事業者が破産した場合

(4) 事業者の都合で契約の解除・終了する場合

事業者は利用者が以下のいずれかに該当する場合は、文書で通知することにより契約を解除することがあります。以下の規定により本契約を解除する場合には事前に居宅支援事業者、その他必要な措置を速やかに行います。

- ① 利用者のサービス利用料金の支払が 3 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず 15 日以内に支払われない場合
- ② 利用者又はその家族が事業者やサービス従業者等に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- ③ 利用者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴（感染症）等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行い、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
- ④ サービス従業者等に対して、忠告したにも関わらず暴力行為・暴言行為と見られる行為により相手を威圧する行動を行った場合
- ⑤ サービス従業者等に対して、忠告したにも関わらずハラスメント行為・いやがらせ行為等を止めない場合
- ⑥ その他サービス従業者への身体的・精神的苦痛を与える行為が認められる場合
- ⑦ 事業所都合による閉鎖及び職員の配置等によりサービス続行が不能・困難と判断した場合
- ⑧ 6 か月間継続して利用されない状況が続く場合（サービスに関わる状況が変化している場合がある為、本契約は強制的に解除する場合があります）

(5) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が介護給付において重度訪問介護・重度障害者包括支援・行動援護・同行援護の支給決定がなされた場合
- ② 施設入所支援のサービスを受ける場合
- ③ 区外に転居された場合

- ④ 利用者が亡くなった場合

7. 当事業者のサービス利用に際し留意いただきたい事項

(1) 当事業者のサービス利用に際し留意いただきたい事項

- ① サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供する場合があります。担当の訪問介護員や訪問する訪問介護員が交替する場合は、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。
- ② 利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員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。
- ③ やむを得ない理由によって訪問時間の変更、遅延が生じる場合はご連絡致します
- ④ サービス記録の記入は、サービス提供時間で行います
- ⑤ 訪問介護員が実施する、感染予防対策にご理解、ご協力をお願い致します
- ⑥ 訪問介護員育成の為、実習生の受け入れをお願いすることがあります。その場合には事前に確認させていただきます

(2) 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。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">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）① 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. 秘密保持について

- ① 事業者またはサービス従事者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者またはご家族等に関する事項を第三者に漏洩しません。
- ② 利用者またはご家族に関する事項は、個人ファイルにまとめ当事業所内の書庫に保管してあります。常時、施錠されており、管理者が鍵の管理を行っております。
- ③ ただし利用者の緊急な医療上必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身の状況を提供します。
- ④ サービス担当者会議など、利用者係他の関係機関との連携を図るなど、正当な理由がある場合にはその情報が用いられる事前に、利用者またはご家族より同意を得る文書を得た上で、利用者またはご家族等の個人情報を用いる事ができるものとします。
- ⑤ 事業者は障害者虐待防止法に定める通報ができるものとし、その場合には事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします

9. 緊急時の対応について

サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

【主治医】

医療機関名	
・住所	
電話番号	
主治医氏名	

【ご家族等緊急連絡先】

氏名	
住所	
電話番号①	
電話番号②	

10. この契約に関する苦情・相談窓口

サービスに関する苦情やご意見、また利用料や手続きなどに関する事は専用の窓口で受け付けております。

【お客様相談係・苦情受付窓口】	田中 俊太郎（管理者）
電話番号	03-5987-5051
受付時間	月～金 8時30分～17時30分

当事業所では、苦情解決責任者を配置し、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。

【苦情解決責任者】	花本 博之（訪問グループ マネージャー）
電話番号	048-660-0150
受付時間	月～金 8時30分～17時30分

【第三者委員会】	
古賀 恵様	
横山 一美様	

当事業所以外に、練馬区・板橋区障がい者福祉課の窓口でも相談・苦情を受け付けています。

担当部署	練馬区保健福祉サービス 苦情調整委員事務局
電話番号	03-3993-1344
受付時間	月～金曜日 8:30 から 17:00（祝休日除く）
所在地	練馬区豊玉北 6-12-1 練馬区役所西庁舎 3 階

11. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るために、次の措置を講じます。

（１）虐待の防止に関する担当者の選定

虐待防止に関する担当者 管理者 田中 俊太郎

（２）成年後見制度の利用支援

（３）苦情解決体制の整備

(4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会（以下「虐待防止委員会」という。）の設置等に関すること

ア 虐待防止委員会の設置

委員会の開催 年1回以上

イ 虐待の防止のための指針の整備

ウ 虐待の防止のための研修の実施

採用時研修 採用後3か月以内

継続研修 年1回以上

1 2. 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、利用者に対する障害福祉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じます。

2 事業所は、従業者に対し、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の実施します。

(1) 採用時研修 採用後3か月以内

(2) 継続研修 年1回以上

(3) 訓練の実施 年1回以上

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います。

1 3. 衛生管理等

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

(1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の設置
委員会の開催 6か月に1回以上

(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備

(3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施

採用時研修 採用後3か月以内

継続研修 年1回以上

訓練の実施 年1回以上

1 4. 身体拘束等の禁止

事業所は、居宅介護等の提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命はまた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。）を行いません。

2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合は、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

します。

3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じます。

(1) 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

委員会の開催 年1回以上

(2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備

(3) 身体拘束等の適正化のための研修の実施

採用時研修 採用後3か月以内

継続研修 年1回以上

15. その他運営に関する重要事項

事業所は、利用者等に対して適切な移動支援を提供するため、従業員の勤務体制を整備するとともに、従業員の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けます。

(1) 採用時研修 採用後3ヶ月

(2) 継続研修 年2回以上

2 従業員は、業務上知り得た利用者等またはその家族の情報を保持します。

3 従業員は、業務上知り得た利用者等またはその家族の情報を保持するために、従業員でなくなった後もこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約や労働条件通知書の内容に含めます。

4 事業所は、従業員、設備、備品および会計に関する諸記録を整備するとともに、当該記録を契約終了後から5年間保存します。

5 会計区分について、移動支援事業の会計とその他の事業の会計とを明確に区分します。

6 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、別途、定めるとともに、運営規程と同様に事業所の見やすい場所に掲示します。

7 事業所は、適切な障害福祉サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

8 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人ハッピーネットと事業所の管理者との協議に基づいて定めます。