

「児童発達支援」重要事項説明書

令和7年4月1日 改定

この説明書は、児童発達支援 みんなのき ねーねとサービス利用契約の締結を希望される方に対して、児童福祉法に基づき、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。

児童発達支援 みんなのき ねーねでは、利用される子どもたちに対して児童福祉法に基づく児童発達支援を提供いたします。当サービスの利用は、原則として通所給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

(指定 第 2653200267 号)

① 事業者

名称	社会福祉法人 宇治福祉園
所在地	〒611-0013 京都府宇治市菟道荒槇37
電話番号	0774-23-6559 (FAX 0774-23-2249)
代表者氏名	理事長 杉本 一久
設立年月	昭和48年5月31日

② 事業所の概要

事業所の種類	児童発達支援事業
対象者	障害児通所給付費の支給決定を受けた児童とその保護者
事業の目的	この規程は、社会福祉法人 宇治福祉園が設置する指定児童発達支援事業所の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、指定児童発達支援事業の円滑な運営を図ることを目的としています。
事業所の名称	児童発達支援 みんなのき ねーね
事業所の所在地	〒610-0313 京都府 京田辺市 三山木中央 3丁目1-16
電話番号	TEL 0774-65-3750 (FAX 0774-65-3751)
施設長氏名	管理者 杉田 一尋 児童発達支援管理責任者名 杉田 一尋
運営方針	事業の運営に当たっては、児童発達支援を利用する通所給付費支給決定保護者及び児童の人格等を尊重して、常に利用者及び児童の立場にたった発達支援の提供に努めることを運営の方針とします。 サービスの提供にあたっては、児童が日常生活における基本的動作を習得し、及び集団生活に適應することができるよう、当該児童の身体及び精神の状況並びにその置かれている環境に応じて、適切な指導及び援助を行います。 事業の実施に当たっては、関係市町村、他の児童発達支援事業者その他の保健・医療・福祉サービス機関との連携に努めます。
開設年月	令和3年4月1日
事業所が行なっている業務	児童発達支援 保護者相談援助活動

	親時間（グループ） 各グループ 1時間30分（各月最大3回） 保護者個別相談 各クール未及び、希望に応じ随時
--	---

③ 事業実施地域

通常事業の実施地域は、京田辺市内とします。

④ 営業時間と利用定員

営業日及び、時間	月～金 9:00～17:00 ・ 土 9:00～13:30 ただし、日曜日、国民の祝日に関する法律に基づく休日及びその他指定する日を除く)
サービス（療育）提供時間帯	月・10:00～14:00 利用定員・10名 火・10:00～14:00 利用定員・10名 水・10:00～14:00 利用定員・10名 木・10:00～12:00 利用定員・10名 金・10:00～14:00 利用定員・10名 土・10:00～12:00 利用定員・10名

※個々の児童の発達状況や、心身の状態に応じて療育提供時間を変更する場合があります。

⑤ 職員の体制

★療育提供時間の職員体制 ※職員の配置は指定基準を遵守しています。

	月・火・水・金 10:00～14:00		木・土 10:00～12:00	
	配置	最低基準	配置	最低基準
1. 指導員 2. 保育士	2名以上	2名	2名以上	2名

★当事業所の職員体制

職種	常勤	兼務	非常勤	職務の内容
1. 管理者		1名		運営管理
2. 児童発達支援管理責任者		1名		保護者対応 個別支援計画作成 外部連携 等
3. 保育士または児童指導員	2名以上	国の定める最低基準(10人に2人)以上	国の定める最低基準(10人に2人)以上	療育指導 保護者対応
5. 協力医療機関			小児科医 1名	保護者相談 健康相談

⑥ 事業所の施設設備の概要

ホール	運動遊び・親子リズム・行事等
指導訓練室 1	運動遊び・自由遊び・その他、療育活動一般・親子リズム等
指導訓練室 2	個別療育・食事（弁当）指導・その他、療育活動一般
園庭	自由遊び・行事・プール遊び・その他、屋外での活動等
保護者待機部屋	保護者フリールーム・モニター観察・きょうだい保育等
相談室	個人面談等
観察室	療育観察

⑦ 事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「児童発達支援計画」とサービス内容（契約書第3条・第4条参照）

○事業者は、利用者の受給者証に記載された児童発達支援の支給量を踏まえ、利用者の課題と意向を把握し、ケア会議を開いて利用者の児童発達支援計画を作成します。この計画は、事業者が利用者に説明して同意を得たうえで作成することとし、利用者はいつでも児童発達支援計画についての説明を求め、意見を述べることや変更を求めることができます。

○事業者は、前項の児童発達支援計画に基づき契約支給量を定め、利用者の受給者証に記載します。

○利用者は、受給者証記載事項に変更があった場合には、速やかに事業者に変更内容を知らせるとともに、事業者の求めに応じて受給者証の内容を確認させるものとします。

(サービス内容)

○事業者は、児童発達支援を提供するために必要な従業者及び設備及び備品等を整備し、児童の療育を上記記載に定める発達支援計画に基づいて適切に提供します。

(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、通所給付費が支給されます。通所給付費は、本事業所が代理受領いたしますので、利用者から受給者証の記載内容に基づき

利用者本人及び扶養義務者に対し、国及び市町村が決定する額（利用者負担額）

をお支払いいただきます。（詳細は別表）

※支払い金額は月毎に、実質利用回数分と致します。

<利用者負担額の上限等について>

児童発達支援対象のサービス利用者負担額は、国及び市町村が上限を定めています。そのため、これらの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介護給付費額は、利用者に通知します。但し、幼児教育・保育の無償化に当たり、『満3歳になって初めての4月から3年間（年少、年中、年長に当る学年対象）』は無料になります。

(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、通所給付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 親子遠足や親子療育（行事）にかかる材料費、写真代などの実費（その都度、その内容の説明をいたします。）

② その他必要な費用及び、備品

児童発達支援をご利用いただくうえで必要な金額（追加のお便りノート代等）及び、備品（宇治福祉園のパンフレット Ⅲ登園の留意事項⑧ 参照）を負担いただきます。

(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）

ひと月の利用日数から算出し、ご請求しますので、次月の月末までに、所定の方法にてお支払い下さい。

※ 上記記載、7（3）-③の備品については必要時期に応じて行ないません。毎月は行ないません。

(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、発達支援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3営業日（営業時間内）前までに事業者に申し出てください。

② 利用予定日の3営業日前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り連絡が無く欠席された場合、別表に基づいて加算をいただきます。

③ サービス利用の変更・追加は、その日の利用状況により利用者が希望する日及び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。

(6) 実費負担額の変更

実費負担額を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

⑧ サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合ご利用者の同意を得て、サービス内容の変更を行ったり、行事等で契約日以外にサービスの実施を行ったりすることがあります。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。

(2) 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」「障害程度区分」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合はできるだけ速やかに本事業所従事者にお知らせください。また、本事業所従事者より「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。

(3) 利用者からの中途解約（契約書第11条参照）

利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の一ヶ月前までに事業者へ通知するものとします。ただし、利用者が入院した場合等、正当な理由がある場合には即時に解約することができます。

(4) 利用者からの契約解除（契約書第12条参照）

利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- ① 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デイサービスを実施しない場合
- ② 事業者もしくはサービス従事者が第8条に定める義務に違反した場合
- ③ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ④ 他の利用者が利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において事業者が適切な対応をとらない場合

(5) 事業者からの契約解除（契約書第13条参照）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- ① 利用者に支払能力があるにもかかわらず第5条に定めるサービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
- ② 利用者が他の利用者の療育活動、相談活動の妨げや、生命・身体・精神・財物・信用を傷つけることによって、本契約を継続しがたい事情を生じさせ、その状況の改善が見込めないと事業者（園）が判断した場合
- ③ 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の療育活動、相談活動の妨げや、生命・身体・精神・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい事情を生じさせ、その状況の改善が見込めないと事業者（園）が判断した場合
- ④ 利用者が第6条1・2項に記された利用の中止を事業者に対して申し出なく、事業者側からも連絡がとれないといった状況が繰り返し行われた場合
- ⑤ 保護者並びにその関係者が、園児・他の保護者・職員等へ危害を加えたり、人権や名誉を著しく侵害したりする場合、教育・保育の安全な運営に必要な業務を妨害した場合(警察へ通報する場合があります)

※詳細は巻末の「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」をご参照ください。

(6) 他事業所への情報提供等

事業者は、サービス利用の中で、他事業所・サービスとの連携が必要と考えられる場合に、利用者の承諾を得たうえで、情報提供等の必要な手続きを行います。

⑨ サービス実施の記録について

(1) 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、発達支援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。

(2) ご利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令に基づいて、ご利用者の記録や情報を適切に管理し、ご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、ご利用者の負担となります。）

⑩ 送迎サービスについて（契約書第16条参照）

送迎については、原則として行っていません。但し、以下の（二重下線）状況が生じた場合に限り、送迎をおこなう場合があります。（保護者や家族が病気等で代理（親族等）に送迎を行う方がおられない、地理的にも送迎が困難な場合）

※ 但し、人事配置の都合や療育に支障をきたすと事業者（園）が判断した場合、上記の条件（二重下線）の範囲内においても送迎はおこなわないものとします。

⑪ 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6月24日法律第79号）及び「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成17年10月20日障発第1020001号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）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	管理者 杉田一尋
-------------	----------

② 苦情解決体制を整備しています。

③ 従業員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。

⑫ 非常災害時の対応

非常時の対応	事業所は、非常災害に関する具体的計画により非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備しそれらを定期的に従業員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
防火管理責任者	管理者 杉田 一尋
避難訓練	利用者も参加の上、年12回実施します。
防災設備	自動火災報知設備 防排煙設備 誘導灯及び誘導標識 非常放送設備 消火器 等 法令で規定された設備

⑬ 協力医療機関

医療機関名	よしだこどもクリニック
-------	-------------

⑭ 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

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：あいおいニッセイ同和損保

保 険 名：介護保険・社会福祉事業者総合保険

補償の概要：

担保区分	1名（千円）	1事故（千円）	期間中限度額（千円）
身 体	100,000	1,000,000	1,000,000
財 物		10,000	10,000

⑮ 苦情の受付について（契約書第14条参照苦情申出窓口の設置について）

- (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、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。

○ご利用者相談係

<苦情受付窓口担当者：正木 絵里子 [職名] 保育士>

○受付時間 月～金 10:00～17:00

土 10:00～12:00

<苦情解決責任者 : 杉田 一尋 [職名] 管理者 >

(2) 第三者委員

本事業所では、以下の方を第三者委員に選任し、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。

行政機関その他苦情受付機関

京都府社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 : 京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町 375 ハートピア京都 5F. 電話番号 : 075-252-2152 FAX : 075-212-2450 受付時間 : 午前9時～午後4時迄 (FAXは24時間可)
--------------------------	---

(3) 「苦情申出窓口」設置について

平成15年4月1日より当事業所では社会福祉法第82条の規定に基づいた「苦情申出窓口」を設置し、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

当事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることと致しましたので、お知らせいたします。

- ① 苦情解決責任者 : 杉田 一尋 (管理者)
 ② 苦情受付担当者 : 正木 絵里子 (保育士)
 ③ 第三者委員 : 京都府社会福祉協議会

④ 苦情解決の方法

ア. 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が受付けます（受付時間 月～金曜日・9：00～17：00、土曜日・9：00～12：00）なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

イ. 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

ウ. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないます。

- 第三者委員による苦情内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整、助言
- 話し合いの結果や改善事項等の確認

エ. 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

当事業所で解決できない苦情は、京都府社会福祉協議会〔連絡先・12項－（3）記載〕に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

オ. 苦情解決の開示について

当事業所で解決を図った苦情内容については、苦情申出人のプライバシー保護と意向に最大限配慮した上で開示を行います。開示方法に関しては、苦情申出人との合意の上で決定します。

巻末資料

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

近年、教育・保育の現場において、過度な要求や威圧的な言動などのカスタマーハラスメントが問題となっています。弊法人では、すべての子どもたちに安心・安全な教育・保育を提供し、職員が働きやすい環境を守るために、カスタマーハラスメントの防止に取り組んでいます。

対象となる行為

カスタマーハラスメントとは、厚生労働省の作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」において「顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」とされています。これを受けて、宇治福祉園では「カスタマーハラスメント」を次のように定義しました。

暴力・暴言

- 職員に対する暴力
- 職員に対する威迫・脅迫
- 職員の人格を否定する発言
- 職員を侮辱する発言

過剰または不合理な要求

- 合理的理由のない謝罪、金銭支払いその他の不当な要求
- 職員に関する解雇等の社内処罰の要求
- 法人が決めた程度を超えた、提供していないサービス等の要求

合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- 合理的理由のない長時間の拘束(対面・電話等)
- 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

その他の言動

- プライバシー侵害
- セクシュアルハラスメント
- その他各種のハラスメント

なお、上記の各項目は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限られません。

カスタマーハラスメントへの対応

法人内対応

- カスタマーハラスメントの発生に備え、職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。(ご意見承り担当者)
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員を最大限ケアするよう努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

法人外対応

- 保護者や関係機関の皆さんとのよりよい関係の再構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- より適切な対応を実施するために警察や外部専門家と連携します。
- 悪質なカスタマーハラスメントが行われる場合は、重要事項説明書に基づき、誠に残念ながら教育・保育の提供をお断りまたは中止させていただくこともあります。

本指針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。



苦 情 受 付 書

受付日	年 月 日 (曜日)		苦情の発生時期	年 月 日 (曜日)		受付No	
記入者			苦情の発生場所				
申出人	フリガナ氏名		住所	TEL			
	利用者との関係						
利用児童名							
苦情の内容	相談の分類	① 療育の内容に関わる事項 ② 個人の嗜好・選択に関わる事項 ③ 制度、施策、法律に関わる要望 ⑤ その他					
申し出人の希望等							
備考							
申し出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他						
申し出人の確認	へ	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>					
		話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>					

相談記録

想定原因

説明・情報不足 職員の態度 療育内容 権利侵害 その他

処理結果

結果

苦 情 受 付 報 告 書

年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員名

印

苦情受付担当者から下記の通り苦情受付（受付 No ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	年 月 日 (曜日)	苦情申出人 氏 名	
苦情発生時期	年 月 日	利用者との関係	
苦 情 の 内 容			

(苦情解決責任者→第三者委員→苦情申出人) 苦 情 受 付 報 告 書

年 月 日

第三者委員（苦情申出人）様 （左記の2者に提出）

苦情解決責任者名 印

年 月 日付けの苦情（受付No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容

解決結果

※この重要事項説明書は、厚生労働省令第81号（平成14年6月13日）第10条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。