

令和7年度 練馬区 集団指導

利用者支援編



動画の内容

1 重要事項説明書および利用契約書

2 事故発生時の対応

3 関係法令等



事業所で使っている
ものを用意しよう。



1 重要事項説明書および 利用契約書



どういう文書なのか

◆重要事項説明書

- ・利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書
☞内容は、このあと確認します。
- ・説明したサービスの提供を開始することへの同意を得るための文書
☞同意を得たことがわかるようにしておく必要があります。

◆利用契約書（契約書別紙）

- ・契約が成立したときに、遅滞なく交付する文書
☞内容は、このあと確認します。

利用者の特性に
配慮した文書ですか？



重要事項説明書の内容

◆東京都条例・基準省令・解釈通知

- ・運営規程の概要
- ・従業者の勤務体制
- ・事故発生時の対応
- ・苦情処理の体制
- ・提供するサービスの第三者評価の実施状況 ※相談系は非該当
- ・その他利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項

- 東京都条例155号第十三条（居宅介護等）※その他の障害福祉サービスは全てこれを準用
- 東京都条例139号第十六条（児童発達支援）※その他の障害児サービスは全てこれを準用
- 基準省令27号・28号・29号第五条（相談系サービス）



重要事項説明書の内容

◆運営規程の概要

※運営規程の内容はサービスによって異なります。

👉 **運営規程と一致している必要があります。**

特に次の項目は、差異が多く見受けられるため確認してください。

- ・ 営業日・時間
- ・ 通常の事業の実施地域
- ・ 主たる対象者

👉 **虐待防止のための措置については、具体項目も記載してください。**

- ・ 虐待の防止に関する担当者を選任します。
- ・ 成年後見制度の利用を支援します。
- ・ 苦情解決の体制を整備します。
- ・ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ・ 虐待防止委員会を定期的開催し、委員会での検討結果に従業者に周知徹底します。



◆従業者の勤務体制

☞ **運営規程と一致**している必要があります。

☞ **実態と一致**している必要があります。

例) 管理者 1名
サービス提供責任者 1名以上
訪問支援員 常勤換算2.5名以上
※基準人員を満たしています。

◆事故発生時の対応

☞ 利用者の主治医や家族の連絡先などの記載欄を用意する場合は、
予め把握しておくといでしょう。



重要事項説明書の内容

◆苦情処理の体制

👉 事業所でどのように対応するのかを記載してください。

👉 苦情の窓口は、①事業所、②練馬区（支給決定区市町村の機関）、③東京都（都道府県の設置する機関）の3つを記載してください。

※電話番号や受付時間は変更される場合がありますので、定期的を確認してください。

◆提供するサービスの第三者評価の実施状況

※相談系サービスは、記載の義務はありません。

👉 第三者評価の実施が有りか無しかを記載してください。



- ・実施した直近の年月日
- ・実施した評価機関の名称
- ・評価結果の開示状況



重要事項説明書の内容

◆その他

利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項

- ☞ 事業所として利用者に伝えておくべきこと。
- ☞ トラブルを回避するために双方で確認しておくべきこと。
例) サービス内容、利用に係る料金（交通費・キャンセル料等）、留意事項など

**利用者・事業所双方の立場を
保護するための書面**



利用契約書の内容

◆社会福祉法第77条第1項

- ・ 当該事業の経営者の名称
- ・ 主たる事務所の所在地
- ・ 提供するサービスの内容
- ・ サービスの提供につき利用者が支払うべき額に関する事項
- ・ サービス提供開始年月日
- ・ サービスに係る苦情を受け付けるための窓口



◆記載内容のポイント

👉 **他の文書の内容と一致**させてください。

- ・ 運営規程
- ・ 重要事項説明書

👉 **実態と一致**させてください。

- ・ 事業者名称や事業所の所在地はありますか。
- ・ 記載すべき内容以外の部分についても、誤りがないですか。

👉 **サービス提供開始年月日を漏れなく記載**してください。

- ・ 実際に使用しているものに漏れはないですか。

👉 **利用者と事業者が契約**してください。

- ・ 冒頭の文言（～契約を締結します。等）が事業所名ではありませんか。



利用者の障害の特性に応じた適切な配慮が必要です。

☞ **利用者の立場から、理解できる内容**となっていますか。

文字の大きさ 全体の見やすさ 専門用語の説明

☞ **全ての内容の説明**ができますか。

☞ **利用者が説明を受けることや同意することを判断できる空間**で伝えていますか。

☞ **内容を理解していただいた上で同意**を得ていますか。



事故が発生しました。
さて、どうする？
マニュアルを
確認しよう。



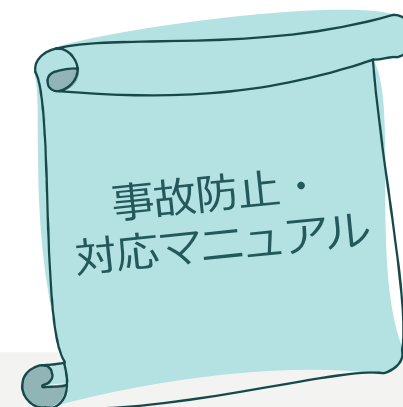
2 事故発生時の対応



事故発生時に対応すべきこと

◆東京都条例・基準省令・解釈通知

- ・速やかに都、区市町村、利用者の家族等に連絡を行う
- ・事故の状況および措置について記録する
- ・必要な措置を講ずる
- ・速やかに損害賠償を行う（賠償すべき事故の場合）



- 東京都条例155号第四十条（居宅介護等）※その他の障害福祉サービスは全てこれを準用
- 東京都条例139号第五十条（児童発達支援）※その他の障害児サービスは全てこれを準用
- 基準省令27号第三十六条・28号・29号第二十八条（相談系サービス）



必要な措置を行う

☞ 利用者の安全を確保する。

例) 怪我や意識状態等を把握、周囲への呼びかけ、安全な場所への避難等

☞ 速やかに連絡する。

例) 事業所、家族、医療機関、関係機関等

※特に事件性のある事故については、行政機関にご一報ください。

☞ 簡易的に記録する。

例) 利用者の状況、対応した時間等

☞ 速やかに損害賠償を行う。

※必要に応じて手続きを行ってください。



記録を作成する

👉 **発生日時、場所、状況、処置の内容、家族への対応、経過などを記録する。**

※事故報告書参考様式（資料1）は、東京都の書式ライブラリーや練馬区の公式ホームページに掲載されています。

👉 **事故報告書は、5年間保存する。**

別途都条例等に定められています。

👉 **研修資料等として活用する。**

再発防止への取り組み



練馬区HP



原因解明・防止対策の検討

👉発生時の状況を振り返る。

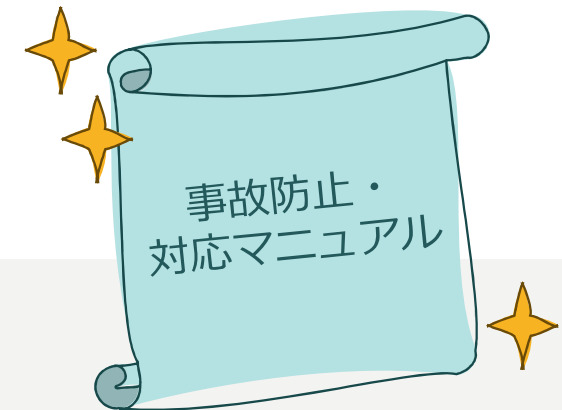
原因はどこにあったのか、他の対応方法はなかったか等

👉対応方法を検証する。

事故を防止するための取り組みが、実際に事故を防止できるのか

👉マニュアルを更新する。

すぐに活用できる内容



行政機関に報告する

👉 **報告先は、東京都および練馬区です。** ※練馬区民の方の移動支援は、練馬区へ
※報告先については、東京都の書式ライブラリーや練馬区の公式ホームページに掲載されています。

東京都

対象サービスのロゴフォームに、データで提出

練馬区

担当者の福祉事務所または保健相談所に、郵送または持参

マニュアルに記載しておいてください。

事故防止・
対応マニュアル

👉 **事故報告の徹底について（都通知）を確認する。**
資料2を参照してください。



その他の望ましい取組

👉 マニュアルを作成する。

※障害児サービスでは、安全計画とあわせて予め対応方法を定めておくこと。

👉 自動体外式除細動器（AED）の設置または設置場所を把握する。

👉 救命講習を受講する。

👉 損害賠償保険に加入する。



3 關係法令等



関係法令等

1 法令

- 障害者総合支援法、障害者総合支援法施行令、障害者総合支援法施行規則
 - ※障害者総合支援法 = 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
- 児童福祉法、児童福祉法施行令、児童福祉法施行規則
- 社会福祉法

2 指定基準・運営基準等

- 東京都指定障害福祉サービス事業者等の人員、設備及び運営の基準に関する条例【都条例 第155号】
- 東京都指定障害福祉サービス事業者等の人員、設備及び運営の基準に関する条例施行規則【都規則 第175号】
- 東京都指定障害者支援施設の人員、設備及び運営の基準に関する条例【都条例 第136号】
- 東京都指定障害者支援施設の人員、設備及び運営の基準に関する条例施行規則【都規則 第173号】
- 東京都指定障害児通所支援の事業等の人員、設備及び運営の基準に関する条例【都条例第 139号】
- 東京都指定障害児通所支援の事業等の人員、設備及び運営の基準に関する条例施行規則【都規則 第167号】
- 東京都指定障害児入所施設の人員、設備及び運営の基準に関する条例【都条例 第140号】
- 東京都指定障害児入所施設の人員、設備及び運営の基準に関する条例施行規則【都規則 第168号】
- 障害者総合支援法に基づく指定地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準【厚生労働省令 第27号】
- 障害者総合支援法に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準【厚生労働省令 第28号】
- 児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準【厚生労働省令 第29号】



関係法令等

3 解釈通知等

- 障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービス事業者等の人員、設備及び運営に関する基準について【障発第1206001号】
- 障害者総合支援法に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準について【障発第0126001号】
- 児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準について【障発第0330第12号】
- 児童福祉法に基づく指定障害児入所支援施設の人員、設備及び運営に関する基準について【障発第0330第13号】
- 障害者総合支援法に基づく指定地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について【障発第0330第21号】
- 障害者総合支援法に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について【障発第0330第22号】
- 児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について【障発第0330第23号】

4 その他

- 施設・事業所における事故等防止対策の徹底について（通知）【7福祉障施第221号】

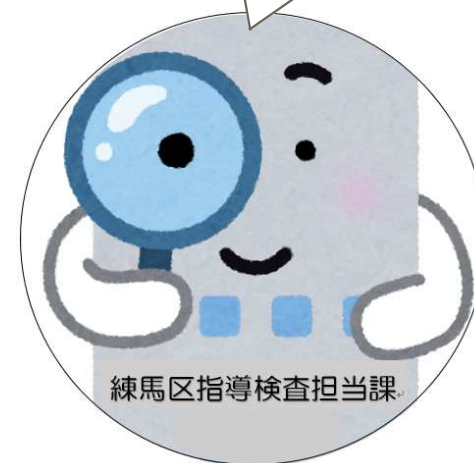


ご視聴ありがとうございました。



受講報告

運営管理編・請求編の視聴も完了したら、ロゴフォームで受講報告を送信しよう。



練馬区指導検査担当課

