

移動支援サービス 重要事項説明書

(令和 年 月 日 現在)

1 移動支援サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 C-コネクト
代表者氏名	永井 光春
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都練馬区大泉学園町 5-29-10 (電話：03-5933-0177 FAX：03-5933-0178)
法人設立年月日	平成 29 年 10 月 5 日 設立

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問介護サービス ひのき大泉学園
サービスの 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 精神障害者（発達障害を含む） 難病疾患者 障害児 ※ただし、重度訪問介護、同行援護、行動援護等他の制度で外出時の 介護が行われる方については対象外です
事業所番号	1362005223号 (平成30年2月1日登録)
事業所所在地	東京都練馬区大泉学園町 5-29-10
連絡先	電話：03-5933-0177 FAX：03-5933-0178
サービス提供地域	練馬区（大泉学園町・大泉町・西大泉・南大泉・東大泉）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業の適正な運営を確保するために人員及び運営管理に関する事項を定め、訪問介護員が要支援状態又は要介護状態にある高齢者及び心身に障害にある者に対し、適正なサービスを提供することを目的とする
運営の方針	利用者等が地域において自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、その利用者の身体その他の状況およびその置かれている環境に応じて、外出における移動中の介護を適切かつ効果的に行います

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日 ～ 土曜日 (12月31日～1月3日を除く)
営業時間	午前9時 ～ 午後6時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	平日・土日祝日 (12月31日～1月3日を除く)
サービス提供時間	基本 午前9時 ～ 午後6時 ※その他の時間は応相談

(5) 事業所の職員体制

管理者	永井 光春
-----	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常勤 1名 サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者が地域において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、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、外出時における移動中の介護が適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。 2 利用者又は家族の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した移動支援計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に移動支援計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 移動支援計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて移動支援計画の変更を行います。 5 移動支援従業者（以下「ヘルパー」という）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 6 ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 	常勤 5名以上
ヘルパー	<ol style="list-style-type: none"> 1 移動支援計画に基づき、移動支援サービスを提供します。 2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 	常勤・非常勤 含め 10名以上
事務職員	移動支援事業等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	1名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
移動支援計画の作成	利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた手順書を作成し、この手順書を元に移動支援計画を作成します。
移動支援 (身体介護伴う)	社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出 ・外出時の移動の介護又は介助 ・外出先での排泄、食事等の介護又は介助
移動支援 (身体介護伴わない)	・外出中やその前後におけるコミュニケーション支援 ・外出に伴い、必要と認められるその前後の身の回りの世話や整理
通学・通所・送迎支援 (身体介護伴う)	特別支援学校・養護学校、および学童クラブへの送迎等の登下校の支援
通学・通所・送迎支援 (身体介護伴わない)	生活介護等の日中活動系サービス事業所等への通所支援 自宅とバスポイントの間の送迎支援

(2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（長期にわたる外出など）
- ⑥身体的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や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 利用料金

サービスの種類・時間		利用料	自己負担額	
身体なし	移動支援	30分未満	1,100円	110円
		30分以上1時間未満	2,100円	210円
		1時間以上1時間30分未満	2,900円	290円
		1時間30分以上2時間未満	3,650円	365円
		2時間以上2時間30分未満	4,400円	440円
		2時間30分以上3時間未満	5,150円	515円
		3時間以上（30分増す毎）	+750円	+75円

	送迎介助 ・ 通学介助 ・ 通所介助	30分未満	1,100円	110円
		30分以上1時間未満	2,100円	210円
		1時間以上1時間30分未満	2,900円	290円
		1時間30分以上2時間未満	3,650円	365円
		2時間以上(30分増す毎)	+750円	+75円
身体あり	移動支援	30分未満	2,700円	270円
		30分以上1時間未満	4,300円	430円
		1時間以上1時間30分未満	6,200円	620円
		1時間30分以上2時間未満	7,100円	710円
		2時間以上2時間30分未満	8,000円	800円
		2時間30分以上3時間未満	8,900円	890円
	3時間以上(30分増す毎)	+900円	+90円	
	送迎介助 ・ 通学介助 ・ 通所介助	30分未満	2,700円	270円
		30分以上1時間未満	4,300円	430円
		1時間以上1時間30分未満	6,200円	620円
1時間30分以上2時間未満		7,100円	710円	
2時間以上(30分増す毎)		+900円	+90円	

*サービス提供の時間帯により料金が加算されます

提供時間帯	早朝・夜間
時間帯	午後6時～翌午前8時
加算割増	25%増し

*移動支援サービス利用者負担額は、サービスに要した費用の原則1割となります。

ただし、住民税非課税世帯及び生活保護世帯については、自己負担はありません。

また、住民税課税世帯の月額負担上限額については練馬区長が定めた額とします。(事業者が練馬区から受領した移動支援サービス費の額については、利用者に通知します。)

(4)加算料金

利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

	利用料	自己負担額
利用者負担上限管理加算	1,600円	160円

4 その他の費用について

交通費	サービス提供地域内にご自宅があり、ご自宅からの援助開始の場合、当事業所の従事者がご自宅へお伺いする為の交通費は無料です。サービス提供地域外への移動・サービス提供、集合によりかかる交通費につきましては当事業所の従事者がお伺いする為の交通費の実費をいただきます。	
キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	ご利用の前日夕方 18 時【営業時間内】までにご連絡をいただいた場合	キャンセル料は不要です。
	上記の時間以降若しくは当日キャンセルの場合	当該基本料金（10 割負担額）の 50%
<p>※ただし、利用者の急な入院などのやむを得ない事情（緊急時のみ）によるキャンセルについては、事業者はキャンセル料を請求しない場合があります。（通常の体調不良、定期的な病院受診、予約による受診などはキャンセル料をいただきます。）</p> <p>やむを得ない場合の判断は事業所が判断致します。</p> <p>また、ご本人以外の事柄での緊急時にて当日キャンセルになった場合は、キャンセル料が発生します。</p>		
サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
サービス提供中に必要となるヘルパーの公共交通機関等の交通費・施設への入場料等	利用者の別途負担となります。	

5 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

利用料、利用者負担額、その他の費用の請求方法等	<p>①利用料利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>②上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法等	<p>①下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（ア）利用者指定口座からの自動振替</p> <p>（イ）現金支払い</p> <p>②お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。</p>

*利用料、及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 か月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いしていただきます。

6 サービスの提供にあたって

(1) 支給決定内容の確認

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当事業者にお知らせください。

(2) 移動支援計画の作成

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「移動支援計画」を作成します。作成した「移動支援計画」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します。サービスの提供は「移動支援計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(3) 移動支援計画の変更等

「移動支援計画」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。また、サービス利用の変更・追加は、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。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当の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、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじ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。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、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、当事業所にご遠慮なく相談ください。

*担当するヘルパー等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

(5) 風水害等の自然現象により、行政機関等から「警報」が発せられている場合（可能性も含む）、お客様ヘルパー双方の、安全を第一と考え、安全を確保する為、緊急処置的にサービスの時間変更、日程変更、サービスの中止をする場合もありますので、ご了承ください。

(6) 夏季の期間中、「高温注意情報」として、翌日又は当日の最高気温が概ね 35℃以上になることが予想される場合には、熱中症の危険がありますので、サービスの時間帯、日程の変更をお願い致します。

「熱中症特別警報」発令時には、状況によりサービスの一時停止をさせていただきます

7 サービスの終了について

(1) お客様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前迄に文書でお申し出下さい。

(2) 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合がございます。その場合は、終了30日前までに文書で通知いたします。

(3) 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- 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利用者が区外に転居された場合
- ④利用者が亡くなった場合

(4) その他

- ①当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会理念を逸脱する行為を行った場合、又は当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- ②お客様が、サービス利用料金の支払いを2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10日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当社のサービス従業者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより即座にサービスを終了させて頂く場合がございます。

8 ハラスメントについて

下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させて頂くことがありますので、ご理解・ご了承ください。

- ①暴力又は乱暴な言動、無理な要求・物を投げつける・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける・怒鳴る、奇声、大声を発する・対象範囲外のサービスの強要
- ②セクシュアルハラスメント・介護従事者の体を触る、手を握る・腕を引っ張り抱きしめる・ヌード写真を見せる・性的な話し卑猥な言動をするなど
- ③介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く・ストーカー行為 など

9 虐待・身体拘束・事故の防止について

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)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・身体拘束・事故の防止に関する担当者を選定しています。

虐待・身体拘束・事故の防止に関する担当者	管理者：永井 光春
----------------------	-----------

- (2) 虐待・身体拘束・事故の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っています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 虐待・身体拘束・事故の防止のための指針の整備をしています。
- (5) 従業者に対して、虐待・身体拘束・事故の防止するための定期的な研修を実施しています。

(6) 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。

(7) 事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げことに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがございます。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等について記録を行います。また、事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

① 緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

② 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

③ 一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及びことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 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又は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>③ 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>④ 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>
<p>個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者又は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>③ 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、追加又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 緊急時の対応について

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。

【家族等緊急連絡先】	氏 名 続柄 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する移動支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る相談員等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

東京都	地域生活支援課 在宅支援担当 03-5320-4325
練馬区	大泉総合福祉事務所 障害者支援係 03-5905-5272

また、利用者に対するサービス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。

なお、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

13 身分証携行義務

移動支援事業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14 心身の状況の把握

移動支援の提供にあたっては、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。

15 連絡調整に対する協力

移動支援事業者は、移動支援の利用について練馬区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。

移動支援援護の提供に当り、練馬区、他の指定障害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。

16 サービス提供の記録

(1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を、サービス提供の終了時に、ICT活用の為タブレット・スマートフォン等使用し記録し、利用者の確認を受けるとします。希望される利用者には、後日、提供記録を書面にて交付させていただきます。

携帯端末活用手順：ヘルパーが訪問した際に、インターネットに接続し、サービス提供責任者からの指示内容の確認し、サービスを開始します。サービスが終了したら本日のケア内容と特記事項の入力を行います。入力内容を利用者又は家族に確認受けた後、ヘルパーがデータにて送信し、ケア終了となります。

※上記の手順をもちまして事業所は、毎時サービスの提供記録の確認を利用者又は家族から受けたこととさせていただきます。

※携帯端末を使った訪問記録の使用について同意し難い事項がある場合はその旨を申し出てください。申し出がない場合は同意していただけただけのものとして取り扱わせていただきます。ただし、後日変更することは可能です。

(2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、これらの記録はサービス完了の日から5年間保存します。

(3) 利用者は、事業者に対して保存される該当利用者に関する諸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。ただし、複写物の交付を希望される場合の費用については利用者が負担することとします。(コピー1枚10円)

17 感染症等について

(1) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における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を定期的
に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的
に実施します。

(2) 従業者等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(3) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

18 業務継続計画の策定等について

(1) 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(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- (2) 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
実施します。
- (3) 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。

19 サービス提供に関する相談、苦情、虐待等について

(1) 相談・苦情処理の体制

提供したサービス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。

(2) 苦情・相談・虐待等の窓口

① 社内苦情・相談・虐待等担当

担当：永井 光春 電話： 03-5933-0177

② 当社以外に、市区町村等の窓口に、相談、苦情、虐待について伝えることができます

東京都福祉サービス運営適正化委員会の窓口	
電話番号	03-5283-7020
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
練馬区障害者虐待防止センター	
電話番号	03-5984-1334

20 サービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
第三者評価機関名	
評価結果の開示状況	

移動支援サービス利用にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業所 訪問介護サービス ひのき大泉学園
所在地 東京都練馬区大泉学園町5-29-10
代表者 永井 光春

説明者

私は、事業者から重要事項の説明を受け承諾・同意をいたします。

利用者 住所

氏名

代理人 住所

氏名