

移動支援サービス重要事項説明書

本重要事項説明書は、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。

※ 当事業所では、利用者に対して京都市地域生活支援事業における移動支援を提供します。当サービスの利用は、原則として地域生活支援給付費の支給決定を受けた方が対象となります。



指定移動支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明年月日：令和 年 月 日

説明者 _____

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定移動支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者 _____

代理人 _____

株式会社 銭形

訪問介護 銭形

1. 事業者

| | | | |
|--------------|---|---------|---------------|
| 事業者名称 | 株式会社 銭形 | 法人設立年月日 | 令和元年 8 月 23 日 |
| 本社所在地 | 〒600-8357 京都市下京区黒門通五条下る柿本町 5 9 4 番地 33 | | |
| 電話番号 | 075-353-4880 | FAX 番号 | 075-353-4891 |
| 代表者 | 代表取締役 上野 眞司 | | |
| 事業内容 | 高齢者・障害者に対する在宅介護事業 | | |
| 事業所名 | 訪問介護 銭形 | | |
| 事業所番号 | 京都市指定 2660424223 | | |
| 所在地 | 〒600-8357 京都市下京区黒門通五条下る柿本町 594 番地 13 | | |
| 電話番号 | 075-353-4880 | FAX 番号 | 075-353-4891 |
| 管理者 | 竹内 工 | | |
| 開所年月日 | 令和元年 12 月 1 日 | | |
| 他に営む 介護事業 | 介護保険法による居宅介護支援事業 京都市介護予防・日常生活支援総合事業（介護型ヘルプサービス） 障害者総合支援法による居宅介護、重度訪問介護、行動援護事業 | | |

2. 運営方針

| | |
|------------------|---|
| 事業理念 | <p>私たちは「あなたに出会えてよかった」と思っていただけのような活動を目指します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 その人がその人らしく生活していくための支援をします。 2 地域に根ざし、地域に開かれた事業所として歩みます。 3 他の社会資源と連携をとり、総合的支援を目指します。 |
| 行動指針 | <ol style="list-style-type: none"> 1 元気な挨拶 明るい笑顔 誠実な態度 2 ホスピタリティ ～顧客満足の追求～ 3 プロフェッショナル ～専門性向上と協働～ 4 法令順守 （コンプライアンス） 5 チャレンジ ～現場からの挑戦と組織の活性～ |
| 事業所の運営 方針について | <p>訪問介護銭形は、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立脚したサービスの提供に努めるものとする。</p> |

3. 事業実施地域

| | |
|--------|---|
| 事業実施地域 | 京都市の下京区、南区、中京区、東山区、上京区、伏見区（醍醐、日野、石田、小栗栖、久我、羽束師、淀、納所、向島地域を除く）、西京区（大枝、御陵、大原野、を冠する地域）、北区（中川、小野郷、雲ヶ畑地域を除く）、右京区（高雄、愛宕、京北地域を除く）、左京区（岩倉、八瀬、大原、花背、静市、久多地域を除く） |
|--------|---|

4. 営業時間

| | |
|------|--------------------------|
| 営業日 | 月曜日～土曜日（12月30日～1月3日を除く。） |
| 営業時間 | AM9：00～PM6：00 |

※上記の営業日、営業時間外でも、利用者からの要請に対応可能とします。

5. 職員の体制

主な職員の配置状況（職員の配置については、指定基準を遵守しています。）

| | | 常勤 | 非常勤 | 指定基準人員 | 計 |
|-----------|--------|-----|-----|--------|-----|
| 管理者 | | 1名 | | 1名 | 1名 |
| サービス提供責任者 | | 11名 | | 1名 | 11名 |
| 従業者 | 介護福祉士 | 26名 | 12名 | 2.5名 | 60名 |
| | 2級ヘルパー | 5名 | 17名 | | |
| 職員数 | | | | | 60名 |

当事業所では、利用者に対してサービスを提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

（1）「移動支援計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から「移動支援計画」を定めて、サービスを提供します。「移動支援計画」は、市町村が決定した「支給量」と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記載しています。「移動支援計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

〈サービス内容〉

① 移動支援（余暇活動など外出の介助を行います。）

社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

※1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通学、通園など通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

② 移動支援には4つのタイプがあります。

| | | | |
|----------|-----------|---------|---|
| 移動支援サービス | 身体介護を伴う | 個別支援型 | 利用者に対して、1人のヘルパーが同行し、移動中における身体上の介護を行います。 |
| | | グループ支援型 | 利用者和其他の2名以内の利用者に対して、1人のヘルパーが同行し、移動中における身体上の介護を行います。 |
| | 身体介護を伴わない | 個別支援型 | 利用者に対して、1人のヘルパーが同行し、見守り・案内等の便宜を提供します。 |
| | | グループ支援型 | 利用者和其他の2名以内の利用者に対して、1人のヘルパーが同行し、見守り・案内等の便宜を提供します。 |

(2) 利用者負担額

上記サービスの利用に対しては、通常9割が地域生活支援給付費の給付対象となります。事業者が地域生活支援給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の1割(定率負担)を事業者にお支払いいただきます。ただし、京都市から「移動支援(身体介護伴わない)」の支給決定を受けている方が、移動支援サービスを利用した場合は、10割が地域生活支援給付費から給付され、1割負担はありません。

<利用者負担額の上限等について>

○地域生活支援給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。

○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。

<償還払い>

○事業者が地域生活支援給付費額の代理受領を行わない場合は、地域生活支援費額基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。(「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると地域生活支援費が支給されます。)

(3) サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、地域生活支援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 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ガイドヘルパーを派遣するための交通費実費をいただきます。(サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。)
- ② 移動支援においてガイドヘルパーに公共交通機関などの交通費(サービスの開始地点と終了地点が異なることにより、サービス終了後にヘルパーが移動する際に必要となる交通費も含みます。)のほか、入場料、利用料等が必要な場合、その実費をいただきます。(サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。)

③ サービス利用中の交通費について

1 公共交通機関又はタクシーを使用する場合

移動支援の提供に当たり、ヘルパーが利用者とともに公共交通機関又はタクシーを使用する場合に掛かる交通費は、利用者の負担とさせていただきます。

2 事業者の所有する自動車を使用する場合

移動支援の提供に当たり、ヘルパーが利用者とおもに事業者の所有する自動車を使用する場合に掛かる交通費は、

(a) 当該自動車の燃費

(b) 当該自動車を使用するために入れたガソリンの価格（領収書に基づく。）

(c) 移動支援に関して使用した当該自動車の走行距離（走行距離に基づく。）

において、「(c) ÷ (a) × (b)」により計算される金額を利用者の負担とさせていただきます。

また、グループ支援型により他の利用者と同時にサービスを提供する場合の利用者の負担は「(c) ÷ (a) × (b)」について、他の利用者を含めた人数で割ることにより計算される金額とさせていただきます。

<利用者負担の減免について>

〔利用者負担に関する月額上限〕

- 1ヶ月あたりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

〔京都市独自減免〕

京都市に住民票を置かれている場合には、京都市が独自に定める月上限額が適用されます。

(4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記(2)、及び(3)の①の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

ア. 窓口での現金支払

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

利用できる金融機関：全銀行、全信用金庫、全信用組合、労金、農協

(5) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、移動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前日18時00分までに事業者へ申し出てください。

- 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、キャンセル料として原則下記の料金をお支払いいただきます。

| | |
|--------------------|--------------------|
| 前日 PM6：00 までのキャンセル | 無料 |
| 前日 PM6：00 以降のキャンセル | 30 分あたり 500 円×予定時間 |

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ 気象庁による警報発令時、または大雨、強風、積雪等の悪天候によりサービスの実施が著しく危険であると事業所が判断したときには、事業者からの事前の申し出によりサービスを中止する場合があります。
- ⑤ サービス利用の変更・追加は、ガイド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。
- (6) 実費負担額（交通費等）の変更
 実費負担額（交通費等）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。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) ガイドヘルパーについて

- ☆ サービス提供時に、担当のガイド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、複数のガイドヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のガイドヘルパーや派遣するガイドヘルパーが交替する場合は、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に十分に配慮します。
- ☆ 利用者から特定のガイドヘルパーを指名することはできませんが、ガイドヘルパーについてお気づきの点やご要望がございましたら、苦情相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

- ☆ サービスは、「移動支援計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

(3) 受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。また、「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。

(4) ガイドヘルパーの禁止行為

ガイドヘルパーは、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。

- 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（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きます。）
- ⑦ 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. 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

当事業所では、ホームヘルパーが、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モバイル端末（スマートフォン等）を用いて記録させていただきます。なお、移動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) 利用者の記録や情報の管理、開示について

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

9. 緊急時の対応方針及び方法

(1) 当事業所は、サービス提供にあたっては、利用者の生命を最優先し、利用者の容態の急変等の緊急事態が発生した場合には、速やかに利用者又は家族等と事前に定めた緊急連絡先に連絡を行うとともに、利用者の生命の安全確保に必要な措置を講じます。

(2) ガイドヘルパーは、緊急時において速やかに事業所に連絡するとともに、管理者及びサービス提供責任者の指示のもと、利用者の主治医又は医療関係への連絡を行い、医師の指示に従います。

(3) 事業所が一刻を争うと判断した場合には、主治医や家族等の判断に依らず、救急車を要請する場合があります。

(4) 必要に応じて行政や関係機関へ連絡するとともに指導・助言を求めます。

緊急連絡先 株式会社 銭形

電話番号 075-353-4880

受付時間 電話転送により営業時間を問わず対応します。

10. 事故発生時の対応

(1) 当事業所は、下記の損害賠償責任保険に加入しています。

保険名 三井住友海上 福祉事業総合補償制度「まごころワイド」

補償の概要 対人・対物 3億円

(2) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生し、利用者の身体又は財物に損害を与えた場合には、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して上記の損害賠償責任保険による賠償を行います。但し、利用者に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することがあります。

(3) 事故が生じた際には、速やかに京都府及び京都市に報告し、指導・助言を求めます。

(4) 事故が生じた際には、その原因を解明し再発防止に努めます。

11. 苦情等の受付について

(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（お客様相談係）

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。

○お客様相談係<苦情受付窓口（担当者）> 管理者 竹内 工

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 9：00～18：00

(2) 第三者委員

サービスに対する苦情やご意見等に適切にお応えするため、外部の公正中立な立場である第三者委員を設置しております。

橋本 珠美 氏：介護・福祉事業コンサルタント、産業カウンセラー

受 付：月～土 午前9時～午後6時

TEL：075-254-2233 株式会社ユメコム

(3) 行政機関その他苦情受付機関

| | |
|--|--|
| 京都府福祉サービス運営適正化委員会 | TEL / 075-212-2152 FAX / 075-212-2350 |
| 京都市障害保健福祉課 | TEL / 075-222-4185 FAX / 075-251-2940 |
| 北 保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-432-1285 |
| 上京保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-441-5121 |
| 左京保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-702-1131 |
| 中京保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-812-2594 |
| 東山保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-561-9130 |
| 山科保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-592-3479 |
| 下京保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-371-7217 |
| 南 保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-681-3282 |
| 右京保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-861-1451 |
| 右京区京北出張所/ ① 保健福祉第一担当 ② 保健福祉第二担当 | TEL ① 075-852-1815 / ② 075-852-1816 |
| 西京保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-381-7666 |
| 洛西保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-332-9275 |
| 伏見保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-611-2392 |
| 深草保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-642-3574 |
| 醍醐保健福祉センター・障害保健福祉課・障害難病支援 | TEL / 075-571-6372 |
| 京都市児童福祉センター 《南区・伏見区以外にお住まいの方》 | TEL / 075-801-2929 |
| 京都市発達相談所 | TEL / 075-801-9182 |
| 京都市第二児童福祉センター《南区・伏見区（深草・醍醐支所管内を含む）にお住まいの方》 | TEL / 075-612-2727 |