

「移動支援サービス」重要事項説明書

＜令和 7年 4月 1日現在＞

社会福祉法人 熊野町社会福祉協議会
(熊野町社協訪問介護センター)

当事業所は障害者総合支援法の地域生活支援サービスの指定を受けています。
(広島県指定 第3463200018号)

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、事業所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。

※ 本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく地域生活支援サービスの移動支援を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2. 事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3. 事業実施地域・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
4. 営業時間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
5. 職員の体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	3
6. 提供するサービスの内容について・・・・・・・・	3
7. サービス提供の記録等・・・・・・・・・・・・・・	3
8. 利用者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額	4
9. 利用中止、変更、追加・・・・・・・・・・・・・・	5
10. サービスの利用に関する留意事項・・・・・・・・	6
11. ホームヘルパーの禁止行為・・・・・・・・・・・・	6
12. 虐待の防止について・・・・・・・・・・・・・・	6
13. 衛生管理等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
14. 身体拘束等の禁止・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
15. 秘密の保持と個人情報の保護について・・・・	7
16. 職場におけるハラスメントの防止・・・・・・・・	8
17. 業務継続計画の策定等・・・・・・・・・・・・・・	8
18. 事故発生時の対応方法について・・・・・・・・	8
19. 緊急時対応方法について・・・・・・・・・・・・	8
20. 苦情の受付について・・・・・・・・・・・・・・	9
21. 第三者評価の実施状況・・・・・・・・・・・・・・	10

1. 事業者

法人名	社会福祉法人 熊野町社会福祉協議会
法人所在地	広島県安芸郡熊野町中溝一丁目1番11号
電話番号	082-855-2855
FAX番号	082-820-5082
代表者氏名	会長 小 松 富士夫
設立年月日	昭和62年 4月 2日

2. 事業所の概要

事業所の種類	移動支援事業所 平成18年10月1日指定 広島県指定第3463200018号
事業の目的	移動支援サービスの提供
事業所の名称	熊野町社協訪問介護センター
事業所の所在地	広島県安芸郡熊野町中溝一丁目11番1号
電話番号	082-820-5230
FAX番号	082-820-5082
管理者氏名	仁 井 加奈子（兼務）サービス提供責任者
事業所の運営方針	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、身体その他の状況及び環境に応じて適切なサービスの提供をする。
開設年月	平成18年10月 1日
事業者が行っている他の業務	指定訪問介護事業 ・平成12年 3月 6日指定 広島県第3473100281号 第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス・サービスA） ・平成30年 4月 1日指定 指定居宅介護支援事業 ・平成11年 9月 3日指定 広島県第3473100026号 指定障害者福祉サービス事業 ・平成18年10月 1日指定 広島県第3413100011号 指定特定相談支援事業 ・平成26年 4月 1日指定 広島県第3433105032号
事業実施地域	安芸郡熊野町全域

3. 事業所窓口の営業及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで ※ 祝日・年末年始（12月29日から1月3日）は原則として休業します。
営業時間	8時30分から17時15分まで

4. サービス提供可能な営業日及び営業時間

営業日	月、火、水、木、金 ※ 祝日・年末年始（12月29日から1月3日）は原則として休業します。
営業時間	8時30分から17時15分まで

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。

職 種	常勤	非常勤
1. 管理者（サービス提供責任者兼務）	1	
2. 事務職員		1
3. サービス提供責任者（管理者を含む）	2	2
4. 居宅介護従事者（ホームヘルパー） 管理者・サービス提供責任者を含む	2	1 2
（1）介護福祉士	2	1 1
（2）介護職員初任者研修修了者	0	0
（3）訪問介護養成研修 2 級 （ヘルパー 2 級）課程修了者	0	1
（4）ガイドヘルパー養成研修 （身体、視覚）修了者	（再掲） 1	（再掲） 2

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、指定居宅介護、指定重度訪問介護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。但し 移動支援は介護福祉士が対応します。

6. 提供するサービスの内容について

（１）「移動支援計画」とサービス内容（契約書第３条・第４条参照）

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、利用者と相談の上、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社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動等の社会参加のための外出の際の移動を支援する。

〈移動支援事業のサービス内容〉

①社会生活上必要不可欠な外出

官公庁や金融機関、不定期な通院等への外出。公的行事への参加。生活必需品の買物。冠婚葬祭等。なお、病院への通院については、障害者総合支援法介護給付費の通院介助を利用できるものについては、通院介助を優先する。

通所施設や保育所、学校等への送迎は、通年かつ長期にわたる外出と考えることから、対象とならない。

②余暇活動等

レジャー、外食、サークル活動、映画鑑賞、生活必需品以外の買い物等。（余暇活動等への移動支援については、サービスの利用開始場所から目的地、目的地からサービス利用終了場所までの移動時間を算定することとし、目的地での余暇活動は含まないこともある。）

〈移動支援事業の利用形態〉

①個別支援・・・個別的支援が必要な障害者等に１対１の移動支援

7. サービス提供の記録等

（１）サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を「訪問アプリ」により入力します。

- (2) サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- (3) ご利用者様は、事業者に対して保存されるサービス提供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。その際には複写に際しての実費負担をいただきます。

8. 利用者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額（契約書第5条参照）

(1) 利用者負担額

サービスの利用に対しては、通常9割が熊野町の負担となります。利用者は利用者負担分として通常サービス料金の1割（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。

移動個別支援 I A

時間区分	町民税課税世帯	町民税非課税世帯及び生活保護受給世帯
30分未満	950円	負担なし
30分以上1時間未満	1,900円	
以降30分毎	950円増し	

移動個別支援 I（行動援護）

時間区分	町民税課税世帯	町民税非課税世帯及び生活保護受給世帯
30分未満	1,450円	負担なし
30分以上1時間未満	2,900円	
以降30分毎	1,450円増し	

※2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合

1人のホームヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、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。

(2) 利用者負担額の上限について

利用者負担額は上限が定められています。（月額 1,500円）

(3) 利用の際の注意事項について

- ①月60時間の利用を限度とします。
- ②宿泊を伴う場合は、原則利用できません。
- ③児童の利用については、保護者が付き添うことが出来ない場合を対象とします。

(4) 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、移動支援事業費の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ①介助においてホームヘルパーに公共交通機関の交通費などが必要な場合、その実費をいただきます。（支払方法はその時のサービスの状況に応じた対応で請求いたします。）

(5) 利用者負担額及び実費負担額のお支払方法

上記(1)、及び(4)の①の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、翌月15日に請求書を発行しますので、次のいずれかの方法でお支払ください。（1ヶ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。）

なお、利用料金に関する領収書については、お支払頂いたことを確認しますと、領収書を発行いたします。

(※) 口座引き落としの場合、事務手続きの都合上、お支払い頂いた翌月の15日以降のお渡しとなります。

支払方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の20日（祝日の場合は翌営業日）に利用者様の指定する口座より引き落とします。
現金払い	サービスを利用した月の翌月の15日以降月末までに、現金でお支払い下さい。

9. 利用中止、変更、追加（契約書第6条参照）

（1）災害時及び悪天候のサービスの利用について

利用者の安全を第一に考え、利用日の利用エリア内の災害、天気予報、交通情報により、通常の時間では安全にサービスできないと判断した場合は利用者又はその家族に了承を頂き、中止とします。必要に応じて訪問日、訪問時間の調整をします。

（2）（1）以外の利用の中止、変更、追加について

- 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17時15分までに事業者に出してください。
- ②市町が決定した「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。
- ③サービス利用の変更・追加は居宅介護員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の必要な調整をいたします。

（3）キャンセル、キャンセル料について

- ①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ややむを得ない場合は、キャンセル料はいただきません。

なお、土日曜・祝日及び平日の17時15分以降はFAXによるキャンセルの申し出は無効となりますので、ご注意ください。

- ②キャンセル料は、利用料金の支払い時に合わせて支払いいただきます。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無 料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	700円 ※但し、2人の訪問介護員等がサービスを提供する場合は1,400円とする

（4）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。

10. サービスの利用に関する留意事項

(1) 居宅介護員について

○サービス提供時に、担当のホーム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、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホーム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。

○利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホーム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、お客様相談窓口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」に基づいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際のサービス提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等に十分配慮します。

○ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話は、無償で使用させていただきます。

(3) サービスの変更

○訪問時に、利用者の体調等の理由で、移動支援計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。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。

(4) 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」、「障害程度区分」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ホームヘルパーにお知らせください。また、担当ヘルパーやサービス提供責任者が「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。

11. 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、次の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) ご利用者もしくはその家族からの金銭又は物品、飲食の授受
- (4) 本契約書に掲げるご利用者以外の者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) その他ご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、営利活動及び迷惑行為

12. 虐待の防止について

事業者は、ご利用様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次の掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定及び設置しています。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- (5) 虐待防止委員会を定期的開催し、その結果に従業者に周知しています。
- (6) 介護相談員を受入れます。
- (7) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しをします。

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、これを熊野町に通報します。

虐待防止に関する責任者	管理者 仁井加奈子
-------------	-----------

1 3. 衛生管理等

- (1) 事業所は、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。
- (2) 事業所は、当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理を行います。
- (3) 事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号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の防止のための指針を整備しています。
 - ③事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1 4. 身体拘束等の禁止

事業所は、サービスの提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急や、やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

- (1) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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利用その他必要な事項を記録します。
- (2) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - ①身体拘束等の適正化の為に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、従業者に周知徹底を図ります。
 - ②身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
 - ③従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

1 5. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	事業者は、ご利用者様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。 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及び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。 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。 事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	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、ご利用者様の個人情報を用いません。また、ご利用者様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ご利用者様の家族の個人情報を用いません。 事業者は、利用者及び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。 事業者が管理する情報については、ご利用者様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ご利用者様の負担となります。)
--	---

16. 職場におけるハラスメントの防止

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けて取り組みます。

(1) 事業所において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族が対象となります。

(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により同時案が発生しない為の再発防止を検討します。

(3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメントの発生状況の把握に努めます。

(4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除等の措置を講じます。

17. 業務継続計画の策定等

(1) 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、従業員に対し、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) 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。

18. 事故発生時の対応方法について

(1) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、広島県、熊野町、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) また、利用者に対する居宅介護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。ただし、あきらかに経年劣化による破損、故障については賠償外とします。

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傷害保険株式会社
保 険 名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	基本契約：対人・対物事故補償 管理財物 人格権・経済的損害 事故対応費用 対人見舞費用

19. 緊急時対応方法について

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、速やかに主治医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。

行政機関	担 当	熊野町 健康福祉部 社会福祉課 障害福祉グループ		
	所在地	広島県安芸郡熊野町中溝一丁目11番1号		
	電話番号	(082) 820 - 5635		
主治医	病院名		医師名	
	住 所			
	電話番号	() -		
緊急連絡先	氏 名	続柄		
	住 所			
	電話番号	() -		

20. 苦情の受付について（契約書第14条参照）

（1）当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

熊野町社協 訪問介護センター	電話番号 082-820-5230 FAX番号 082-820-5082 担当者 仁 井 加奈子 対応時間 8時30分から17時15分まで 土日祝日 12/29 から 1/3 を除く
-------------------	---

熊野町社会福祉協議会 事務局	電話番号 082-855-2855 FAX番号 082-820-5082 問題解決責任者 時 光 良 弘 対応時間 8時30分から17時15分まで 土日祝日 12/29 から 1/3 を除く
-------------------	---

（2）行政機関その他苦情受付機関

熊野町健康福祉部 社会福祉課 障害者福祉グループ	所在地 広島県安芸郡熊野町中溝一丁目11番1号 電話番号 082-820-5635 FAX番号 082-854-8009 対応時間 8時30分から17時15分まで 土日祝日 12/29 から 1/3 を除く
--------------------------------	---

広島県社会福祉協議会 （運営適正化委員会）	所在地 広島市南区比治山本町12-2 電話番号 082-254-3414 FAX番号 082-256-2228 対応時間 8時30分から17時15分まで 土日祝日 12/29 から 1/3 を除く
--------------------------	--

(3) 第三者委員会

本事業所では、地域にお住いの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から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。

〈第三者委員〉

名 前	住 所	電話番号
荒 瀧 達 興	熊野町呉地三丁目1番1号	854-5710
金 澤 綾 子	熊野町柿迫15番3号	854-0509
岡 本 順 子	熊野町新宮六丁目22番5号	854-1418

21. 第三者評価の実施状況

実施している	実施していない
【実施日： 年 月 日】	【評価機関名： 】
【結果の開示状況：	】

【説明確認欄】

令和 年 月 日

居宅介護サービス契約の締結に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

(事業所) 所在地 広島県安芸郡熊野町中溝一丁目11番1号
熊野町社協訪問介護センター

サービス提供責任者 _____

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、居宅介護サービスの提供開始に同意しました。

(利用者) 住所 広島県安芸郡熊野町 _____

氏名 _____

(家族(代表者)又は代理人) 住所 _____

氏名(続柄) _____