

# 移動支援サービス 重要事項説明書

株式会社らいふ（以下「事業者」とします）は、移動支援（以下「サービス」とします）の契約締結にあたり、障害者移動支援事業実施要綱に基づき、重要事項を説明します。（疑問点などがあれば、ご質問ください）

## 1. 事業者の概要

事業者名称	株式会社らいふ
代表者氏名	代表取締役 熊谷 敬
所在地	東京都品川区東品川2-2-24天王洲セントラルタワー 1 8 階
電話番号	03-5769-7268
設立年月日	1995年11月9日

## 2. 事業の目的と運営の方針

事業の種類	障害者移動支援事業
事業の目的	障害者自立支援法に基づく支給決定を受けた障害者に対し適正なサービスを提供します。
事業所の名称	らいふホームヘルプサービス

事業者（登録）番号	1310900210
管理者氏名	山田 裕俊
事業所の所在地	東京都品川区東品川2-2-24天王洲セントラルタワー 1 8 階
主たる対象者	身体障害者、知的障害者、障害児、精神障害者、難病等対象者
運営方針	事業の実施にあたっては、事業所の従業者は、要介護者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、生活機能の維持または向上を目指し必要な日常生活上の世話および機能訓練の援助を行うことによって、利用者の社会的孤立感の解消および心身機能の維持ならびに利用者の家族の身体的および精神的負担の軽減を図る。
電話番号	03-5769-7266
FAX 番号	03-5769-7267
サービス提供地域	東京23区
サービス提供日	月～金（12月30日～1月3日は休業）
サービス提供時間帯	0：00～24：00

### 3. 職員体制

(2024年4月 1日現在)

職種	職員数	常勤	非常勤
管理者	1	1	0
サービス提供責任者	3	3	0

### 4. サービス内容

#### (1) 移動介護

1日で終える範囲内の買い物などの社会生活上必要不可欠な外出および余暇などを目的とした社会参加活動に係る外出時の介護をします。

#### (2) 日常必要外出

1日で終える範囲内買い物などの社会生活上必要不可欠な外出時の介護をします。

※両サービスともに宗教活動、営業活動などの経済活動に係る外出、通園や通勤など通年かつ長期に渡る移動支援は提供しません。

### 5. 利用料金

#### (1) 利用者負担額

上記サービス利用に対しては、障害者移動支援事業実施要綱に基づく移動支援サービス費が支給され、事業者は保険者より委託料を受領致しますので、利用者は支払決定明細兼負担額通知書の記載内容に基づいた請求書により、ご利用者負担額をお支払いいただきます。

※事業者が利用者に代わり保険者から受領した移動支援サービス費等の額については、ご利用者に通知します。

#### (2) サービス利用に係る実費負担額

サービス提供に要する下記費用は、障害者移動支援事業実施要綱に基づく移動支援サービスの対象ではありませんので、実費をいただきます。

項目	説明
ヘルパー交通費	通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、本事業所のサービスを利用される場合は、ヘルパーが訪問するための交通費をお支払いいただきます。

#### (3) ご利用者負担額および実費負担額のお支払い方法

上記(1)、(2)の料金・費用は原則サービスを提供した翌月に請求し、請求月の27日に(当日が金融機関の休日の場合は翌営業日)にご指定の金融機関の口座から引き落とします。

#### (4) ご利用の中止、変更について

①ご利用予定日の前にご利用者のご都合により、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、サービス実施日の前日17時30分までに事業者へ申し出てください。

②サービスの変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により、ご利用者が希望する時間にサービスが提供できないことがあります。その場合、他の利用可能日時をご利用者に提示するほか、必要な調整を致します。

### 6. サービスの利用方法

(1) 障害者移動支援事業実施要綱に基づき移動支援事業支給決定を受けた方で、本事業所のサービス利用を希望される方は、電話などでご連絡ください。本事業者のサービス提供に係る重要事項について説明します。

- (2) サービス利用が決定した場合は契約を締結し、移動支援計画を作成して、サービスの提供を行います。ご利用者の体調などの理由により移動支援計画で予定されていたサービスが実施できない場合には、ご利用者の同意を得てサービス内容を変更します。サービスを中止したい場合は、サービス利用の前日の17時30分までにご連絡ください。それ以降はキャンセル料として 1,100円(税込)を頂きます。さらに当日現地で中止の場合はヘルパーの交通費を実費負担していただきます。
- (3) 適切なサービスを提供するために、同意を頂いた上で、ご利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用情報を活用させていただくことがあります。
- (4) 外出時の万が一の事故に備えて第三者損害賠償保険にご加入ください。

## 7. 受給者証の確認

住所、利用者負担上限額または支給量など、受給者証の記載内容の変更があった場合は速やかに事業所にお知らせください。また、ヘルパーやサービス提供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。

## 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  
事業所では、サービス提供毎に、実施日時および実施したサービス内容などを記録し(電子媒体を含む)利用者にもその内容を確認していただきます。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。なお移動支援計画およびサービス提供毎の記録は、サービス提供日より5年間保管します。
- (2) 利用者の記録や情報の管理、開示について  
事業所では、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。

## 9. 相談・苦情対応

《苦情処理の体制、手順》

- ①利用者またはその家族からの相談および苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- ②苦情や相談があった場合、苦情相談担当者(応対者)は状況の把握や事実確認に努めます。
- ③苦情相談担当者(応対者)は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者またはその家族の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- ④検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ず利用者またはその家族へ報告します。
- ⑤苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業員全員で検討します。

事業所相談・苦情窓口

責任者	管理者 山田 裕俊
電話番号	03-5769-7266
受付時間	8:30~17:30(但し、土日・年末年始を除く)

公的相談・苦情窓口

品川区 障害者支援課 障害者相談支援担当	03-5742-6711
----------------------	--------------

## 10. 契約の終了

- (1) 利用者は、事業者が契約終了を希望する日の7日前までに書面で通知することにより、契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が3営業日以前までの通知でも契約を解約することができるものとします。
- (2) 利用者は、次の事由に該当した場合は、書面で解約を通知することによって、直ちに契約を解約することができるものとします。
  - ①事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - ②事業者が守秘義務に反した場合
  - ③利用者またはその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- (3) 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に1ヶ月の予告期間において書面で通知することにより、契約を解約することができます。
- (4) 事業者は、次の事由に該当した場合は、書面で利用者に通知することにより直ちに契約を解約することができるものとします。
  - ①利用者負担額（介護保険を適用する場合）およ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、支払期日から1ヶ月以上遅延し、さらに支払の催促から10日以内に支払いが無い場合
  - ②利用者が、正当な理由なくサービスの中止を複数回繰り返した場合
  - ③利用者が、入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合
  - ④利用者およびその家族等が事業者や事業者のサービス従業者に対して、本契約を継続しがたい程の背信行為を行った場合
- (5) 次の事由に該当した場合は、契約は自動的に終了します。
  - ①契約期間が満了しかつ更新されなかったとき。
  - ②利用者の移動支援の支給決定が取り消されたとき。
  - ③事業者が移動支援サービス事業の指定を取り消されたとき、または事業者が指定を辞退したとき。
  - ④利用者が死亡した場合
  - ⑤利用契約書第11条に基づきこの契約が解除された時

## 11. 移動支援サービスの利用に関する留意点

- (1) 担当ホームヘルパーについて
  - ①サービス提供時に、事業所において担当のホームヘルパーを決定します。サービス提供は通常、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供しており、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、利用者およ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。
  - ②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。
  - ③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、事業所およびお客様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
  - ①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・命令はすべて事業所において行い、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。

②事業所では、サービス提供ごとに、実施日時および実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容の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、移動支援計画書およ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。

③サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話、必要な物品および、外出介助に係る費用は利用者のご負担になります。

(3) 利用者の体調等の理由でのサービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で移動支援計画書に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、事業所は、変更したサービスの内容と時間に沿ったサービス利用料金を請求します。

(4) 受給者証の確認、変更時の対応について

「住所」および「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ホームヘルパーにお知らせいただき、受給者証の写しをご提出ください。また、担当ホーム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、ご提示いただけますようお願いいたします。

(5) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、次に掲げる行為を行うことができないことが法令、社内規程に定められております。利用者におかれましては、事前にご理解いただけますようお願い申し上げます。

＜ホームヘルパーの禁止行為＞

①医療行為

②利用者もしくはご家族等の金銭（買い物代行の場合をのぞきます）、預貯金通帳、証書、書類等の管理・お預かり（金融機関等での金銭の引き出し、預け入れは行いません）

③利用者もしくはご家族等からの金銭または物品、飲食の授受および享受

④利用者家族等に対するサービスの提供

（利用者以外の方への、調理、洗濯、利用者以外の居室等の掃除、利用者が不在の場合のサービス提供は行いません）

⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除）の提供

⑥サービス提供中の飲酒、喫煙および飲食

（外出等の長時間のサービス提供時に、利用者の同意を得て行う飲食はのぞきます）

⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為

（利用者または第三者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合をのぞきます）

⑧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、営利活動およびその他迷惑行為

## 12. 事故発生時の対応方法

(1) 利用者に対する指定居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、市区町村および利用者の家族、に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 前項の事故の状況および事故に際してとった処置を記録します。

(3) 利用者に対する指定居宅介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。

(4) 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

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	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	介護賠償責任保険

### 1 3. 身元引受人について

利用者は、身元引受人を定めるものとします。

- (1) 本契約書に身元引受人として署名または記名押印した者は、利用者が本契約に基づいて負う債務を極度額を限度として利用者と連帯して履行する責任を負います。本契約が更新された場合も同様とします。なお、身元引受人が負担する債務の元本は、利用者または身元引受人が死亡したときに確定するものとします。

※連帯保証極度額45万円

- (2) 身元引受人の請求があったときは、事業者は身元引受人に対し遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額・損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。
- (3) 利用者は、身元引受人を代理人として本契約を締結させ、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

### 1 4. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 利用者およびその家族に関する秘密の保持について

- ①事業者は、利用者および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」および厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。
- ②事業者およ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およ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。
- ③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、従業者である期間およ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。

- (2) 個人情報の保護について

- ①事業者は、利用者からあらかじ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、あらかじ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。
- ②事業者は、利用者およびその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもののほか、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えいを防止するものとします。
- 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、追加また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。）

### 1 5. 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（児）施設における虐待の防止について」（2005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）山田 裕俊

- (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。
- (5) 虐待防止に向けた対策を検討するための委員会を設置しています。

## 16. 緊急時の対応方法について

サービス提供中にご利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡するなど必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合など必要に応じ下記の緊急連絡先へ速やかに連絡します。

主治医

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

ご家族緊急連絡先

氏名	続柄
住所	
電話番号	

年            月            日

サービスの契約締結にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者名 株式会社らいふ

事業所名 らいふホームヘルプサービス

説明者 印

サービスの契約締結にあたり、上記のとおり重要事項の説明を受け、同意し交付を受けました。

利用者 氏 名 印

身元引受人 氏 名 印