

訪問介護事業所そわか 移動支援事業重要事項説明書

1 事業者

名称	株式会社おむすび
所在地	〒733-0874 広島県広島市西区古江新町8-14
電話番号	082-942-6715
代表者氏名	代表取締役 楠 浩輝
設立年月	2019年11月

2 事業所の概要

事業所の名称	訪問介護事業所そわか
サービスの種類	地域支援事業 移動支援
事業所の所在地	〒733-0874 広島県広島市西区古江新町 8-14
電話番号	082-942-6715
F A X 番号	082-942-6716
事業所番号	34602
管理者の氏名	柏木 裕一郎
指定年月日	2025年4月1日
通常の事業の実施地域	広島市中区、東区、南区（似島町、宇品町を除く）、西区、佐伯区（湯来地域は除く）、安佐南区、安佐北区、廿日市市（吉和地域及び宮島町は除く）

3 営業時間

営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、年末年始及びお盆を除く。

営業時間 9時から18時

但し、営業時間外でも相談に応じサービス提供可能な体制をとる。

尚、台風、豪雨、大雪、路面の凍結等でヘルパー派遣時に危険が予測できる場合等、やむを得ず業務を遂行できない日を除く。

4 事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤
1. 管理者	1	
2. サービス提供責任者	1 名以上	
3. 居宅介護従事者	常勤換算方法で 2.5 以上	

当事業所では、利用者に対して移動支援事業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。

5 サービスの内容

①移動支援

社会生活上必要不可欠な外出	通院及び買い物・映画鑑賞・催し・障害者センターへの外出
その他の外出	特別な事情がある場合の通所・通学

○ 本事業所は、次の各号に掲げる支援をすべて行うものとします。

- ア 外出時の利用者の健康面の管理
- イ 外出の準備に伴う支援（整容、手荷物準備等）
- ウ 外出に伴う支援
- エ 外出中及びその前後における他者とのコミュニケーションに係る支援等
- オ 外出から帰宅した直後の対応支援（荷物整理等）

②その他のサービス

介護等の相談	介護情報の提供・介護技術指導等
--------	-----------------

6 利用料金

（１）移動支援支給対象サービス利用者負担額

提供した移動支援サービスの費用の１割（ただし、受給者証に記載された上限額の範囲内）の料金をいただきます。

（２）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、介護給付費支給の対象ではないので、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、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（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 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、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。

・「外出介護」や「通院介助」において従業者に公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料、食費等が必要な場合、その実費をいただきます。

（３）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々日 17 時迄に事業者申し出て下さい。

② 利用者都合により予定されているサービスをキャンセルする場合は、以下の連絡先まで前々日までにご連絡下さい。前日又は当日のキャンセルの場合は、下記の通りキャンセル料を頂きますので予めご了承下さい。

連絡先：訪問介護事業所そわか 082-942-6715

キャンセルの申し出	キャンセル料
サービス利用日の前々日まで	無料
サービス利用の前日まで	当日予定していた介護報酬の 20%
サービス利用の当日	当日予定していた介護報酬の全額

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。

サービス利用の変更・追加は、従業者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他、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします

（４）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 25 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．指定口座への振り込み

期日までにお振込みねがいます。手数料は利用者負担となります。

イ．金融機関口座からの自動引き落とし

7 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ① 移動支援の支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等で連絡ください。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- 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、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は受給者証記載の支給期間と同じです。
- ③ 移動支援の提供にあたっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) サービスの終了

- ① 利用者が当事業者に対し7日間の予告期間をもって、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ② 当事業者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、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者は直ちにこの契約を解除することができます。
- ③ 利用者がサービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、10日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。
- ④ 当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

(3) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 移動支援の支給期間が終了し、その後支給決定がない場合
(所定の期間の経過をもって終了します。)
- ② 利用者が亡くなった場合

8 サービス利用に当たっての禁止行為

従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ① 医療行為や預金の出し入れ等の金銭取り扱い。
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類、鍵などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。
- ④ 利用者以外に対するサービス
- ⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙
- 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や身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除く)
- ⑦ 利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為
- ⑧ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

9 サービス利用に当たっての留意事項

(1) サービス提供を行う従業者について

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。利用者から特定の従業者の指名はできません。

(2) 従業者の交替

① 利用者からの交替の申し出

選任された従業者の交替を希望する場合には、当該従業者が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して従業者の交替を申し出ることができます。但し、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの従業者の交替

事業者の都合により、従業者を交替することがあります。従業者を交替する場合は、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するものとします。

(3) 他、留意事項

- ① ご契約者は移動支援計画書で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。それ以外の業務について保険外サービスとなりますので行うことが出来ません。保険外サービスを希望される場合は自費サービスをご利用ください。
- ② 移動支援の実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- ③ 備品等の使用はサービス提供のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。従業者が事業所に連絡する場合の電話等も使用させて頂く場合もあります。
- ④ 利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご一報ください。
- ⑤ 事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預りはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。

保険外サービスを希望される場合は自費サービスをご利用ください。

⑦ 利用者がサービス提供中に別行動になる場合は、その時点でサービスを打ち切らせて頂きます。

⑧ サービス提供中にご利用者が危険であると判断される場合や、事故又は体調不良と思われる場合に遭遇した場合は、当方の判断で適切な対応をさせて頂くことがあります。

⑨ 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従業者にお知らせください。また、担当従業者やサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせて頂く場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

⑩ 利用者等からの、下記のような行為や、ハラスメントに該当するとみなされる場合は当方の判断で適切な対応をさせて頂くと共に、その時点でサービスを打ち切らせて頂きます。

○通常のサービスをさせて頂けない場合

○暴力又は乱暴な言動、脅迫、無理な要求

・物を投げつける、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、脅迫と感じられる事、対象範囲外のサービスの強要 等

○セクシュアルハラスメント

・従業者の体を触る、手を握る、腕を引っ張り抱きしめる、性的な話し卑猥な言動 等

○その他

・従業者の自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為 等

10 緊急時の対応方法

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡等をとるなど必要な措置を講ずるとともに、ご家族もしくは代理人にご報告いたします。なお、職員より緊急時対応を行うにあたり介護保険内のサービスが行えない場合は、自費サービス（保険外サービス）での対応となります。その場合は保険外サービスの利用料が発生し、後日利用料を請求致しますので予めご了承下さい。

11 事故発生時の対応

① 事故が発生した場合、予めお知らせ頂いている「緊急連絡先」へ速やかに連絡致します。また、必要に応じて地方公共団体など関係機関にも連絡します。

② 事故の調査及び事故に際してとった処遇について記録します。また、事故を調査した結果に基づいて、家族等にその発生状況やその後の対応について事実を十分に説明します。

③ 利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかにご利用者に対して損害を賠償致します。但し、利用者に重大な過失がある場合には、事業所は賠償責任を免除

され、または損害賠償を減額される事があります。

- ④ 管理者を長とする事故対策委員会を開催し、事故の原因を解明し、再発を防ぐ為の対策を講じます。

1 2 守秘義務に関する対策

事業者及び従業者等は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保守します。

また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者等との雇用契約の内容としています。

1 3 サービス提供の記録等

- ① サービスを提供した際には、予め定めた電子介護記録ソフト等使用し必要事項を入力及び記入します。

その際には記録の控えはありません。記録の控えが必要な場合は、利用された月の記録は、翌月以降にまとめて、PDF でのメール又は紙媒体で送付します。

- ② 事業者は、1 ヶ月毎に介護記録等の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する介護記録等を作成して、居宅介護支援事業者に提出します。

- ③ 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するとともに、当該記録をその完結した日から5年間保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、PDF でのメール、又は紙媒体での写しを実費負担（10 円/枚）にて交付します。但し、代理人その他の者（利用者の代理人を含みます。）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

1 4 虐待防止のための措置

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

- ① 虐待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、従業者等に周知徹底を図る。
- ② 虐待の防止のための指針を整備する。
- ③ 虐待を防止するための従業者等に対する研修の実施
- ④ 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ⑤ 成年後見制度の利用支援
- ⑥ 前各号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

1 5 身体拘束

事業所は、利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為はおこないません。なお、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、利用者又は家族へ説明し、身体拘束の解除の予定日を記入した身体拘束同意書に同意を得ます。また、身体拘束の実施

にあたっては、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記入します。

1 6 苦情相談窓口

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 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。(次表に記すとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
 - ・管理者は従業者に事実関係の確認を行います。
 - ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定します。
 - ・相談担当者は、必要があると判断した場合には、事業所内で検討会議を行います。事業所内で処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処します。

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	管理者：柏木 裕一郎
電話番号	082-942-6715
受付時間	月曜日～金曜日 9:00～18:00

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

広島市障害自立支援課 082-504-2841

1 7 損害賠償について

当事業所において、事業所の責任により利用者に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合に、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。

1 8 健康管理、衛生管理等

(1) 事業所は、移動支援に使用する用品を清潔に保持し、定期的な消毒を施す等、衛生管理に十分留意するものとします。

(2)事業所は、従業者に対し感染症等の発生又は蔓延を防ぐために、基礎知識の習得に努める等、必要な措置を講じるとともに、年1回以上の健康診断を受診させるものとします。

(3)事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね1年に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

② 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を実施します。

19 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、利用者に対する移動支援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を実施します。

(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。

20 外部評価の有無について

第三者機関による外部評価は実施しておりません。