

ヘルプステーション なごみ
横浜市地域生活支援事業
移動支援サービス重要事項説明書

横浜市地域生活支援事業
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)

1 事業者の概要

名称	合同会社 和
法人の種別	営利法人
法人の所在地	横浜市南区蒔田町 8 8 3 番地 アルス蒔田 C 号室 1 階
法人の電話番号	0 4 5 - 3 4 1 - 0 5 9 1
代表者氏名	代表社員 小林 隆厚
法人が所有する 営業所の種類・数	移動介護、居宅介護（全て介護福祉法に基づく事業）
事業所の名称	ヘルプステーションなごみ
事業所の所在地	横浜市南区蒔田町 8 8 3 番地 アルス蒔田 C 号室 1 階
事業所番号	移動介護 1460500778（令和 4 年 4 月 1 日指定）
事業所が行っている他 障害福祉サービス	居宅介護、行動援護
営業日、営業時間	月曜から金曜午前 9 時から午後 6 時(上記営業日、営業時間のほか、電話等により 2 4 時間常時連絡が可能な体制とする)
サービス提供日、時間	月曜から金曜午前 9 時から午後 6 時(上記営業日、営業時間のほか、時間外の対応については応相談)
サービス提供地域	横浜市南区、港南区、中区（その他の地域は応相談）
自己評価の実施状況	未実施
第三者評価の実施	未実施
職員への研修の実施状況	新任研修、継続研修、虐待防止研修、身体拘束防止研修、個別実施研修

2 事業の目的および運営方針

事業の目的	合同会社和（以下「運営法人」という）が開設するヘルプステーションなごみ（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という）の適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営方針	事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適切な障害福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整する。

3 事業所の職員体制（令和6年4月現在）

職種	常勤(人)	非常勤(人)	合計員数	職務の内容
管理者	1		1	事業の総括管理
サービス提供責任者	2		2	利用申し込みに係る調整、 介護従事者等に対する技術 指導、介護計画の作成等
ガイドヘルパー	3	6	9	移動支援主体
事務員		1	1	

4 従業員の研修について

事業者は、新たに従業者を採用した場合、3ヶ月以内の新任研修を実施し、その後は月に1度の継続研修を実施しています。

5 提供する移動介護サービス

（1）移動介護サービスの内容

①移動介護

社会生活上必要不可欠な外出及び余暇等の社会参加のための外出における支援を行います。

②通学通所

特別支援学校・養護学校への登下校支援、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

※各サービスともに、公序良俗に反する目的に係る外出、宗教・政治的活動に係る外出、通勤・営業活動等の経済的活動に係る外出、通所・通学を除く通年かつ長期にわたる外出、その他社会通念上本制度を適用することが適当でないと認められる外出における支援は提供しません。

（2）ヘルパーの禁止行為

- ①利用者に対する暴力等の虐待行為
- ②身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（緊急やむを得ない場合を除く。）
- ③利用者の同居家族に対するサービス
- ④利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（庭の手入れやペットの世話等）
- ⑤ギャンブルや飲酒を伴うサービス

6 利用料金

（1）利用者負担額

上記サービスの利用に対しては、横浜市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事業費が支給され、事業者が代理受領いたしますので、ご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、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横浜市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、横浜市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、実費を頂きます。

項目	説明
①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、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。
②その他	サービス提供中に、ヘルパーに公共交通機関利用料、施設等入場料、５００円を超える食費等が必要な場合は、サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。

（３）利用者負担額及び実費負担額のお支払方法

上記（１）及び（２）①、②の料金・費用は、サービス提供ごとに集計して請求いたします。

（４）ご利用の中止、変更について

ア 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事前に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１７：００までに事業者へ申し出てください。

イ やむを得ない理由がある場合を除き、サービス実施日の前日１７：００までに申し出なく、サービスの利用を中止又は変更した場合は、取消し料をご負担いただく場合があります。

ウ 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、必要な調整をいたします。

※移動介護サービスに要した費用と利用者負担額の目安は別紙１のとおりです。

７ サービスの利用方法

- （１）横浜市障害者移動支援事業実施要綱に基づく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、電話等でご連絡ください。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、サービスの提供を行います。ご利用者の体調等の理由により、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。ただし、利用前日の１７時までの取消しは無料で行いますが、それ以降は取消し料として４２４０円をご負担いただきます。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又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をお願いします。

8 受給者証の確認

支給決定期間の更新や、「住所」「利用者負担上限月額」「支給量」等の記載内容の変更があった場合などで、新たに受給者証が発行された場合は、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責任者が、受給者証の確認をさせていただきたい旨申し出た場合は、ご提示くださいますようお願いいたします。

9 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

本事業所では、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等を記録し、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りましたら、いつでもお申し出ください。なお、移動支援計画及びサービス提供ごとの記録は、サービスを完了した日から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

本事業所では、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。

10 衛生管理

事業所において 感染症が発生し、又は まん延しない取り組み について	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おおむね6月に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。
---	---

11 業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者に対する必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築するための、業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとします。

事業者は、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
に実施
します。

12 虐待の防止について

事業者は、障害児及び通所給付決定保護者の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

虐待防止責任者名	小林 隆厚
----------	-------

- (1)虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (2)事業所における虐待防止のための指針を整備しています。
- (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の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

(虐待の防止)

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するために、次の各号に掲げる措置を講ずる。

- (1) 事業所における虐待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。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を年に１回以上定期的に実施する。
- (3) 前２号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(身体拘束等の禁止)

１ 事業所は、サービスの提供に当たっては、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（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

２ 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理由その他必要な事項を記録する。

３ 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ずる。

- (1) 身体拘束等の適正化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。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (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する。

１３ ハラスメント対策について

(1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

(2) 利用者およびその家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

※詳しくは別紙２「ハラスメント防止のお願い」を参照

１４ この契約に関する相談・苦情の窓口等

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	小林 隆厚
電話番号	045-341-0591
受付時間	月曜から金曜 9：00～17：00

当事業所以外に、横浜市の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

担当部署	横浜市健康福祉局相談調整課（横浜市福祉調整委員会事務局）
電話番号	0 4 5 - 6 7 1 - 4 0 4 5
F A X 番号	0 4 5 - 6 8 1 - 5 4 5 7
E メール	kf-fukushisodan@city.yokohama.jp
受付時間	月～金（祝日・年末年始は除く） 午前8時45分～午後5時15分（午後0時～午後1時を除く）

また、神奈川県社会福祉協議会に設置された「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」においても市区町村や県と連携しながら苦情対応を行っています。

担当部署	神奈川県社会福祉協議会 かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	0 4 5 - 3 1 1 - 8 8 6 1
F A X 番号	0 4 5 - 3 1 2 - 6 3 0 2
E メール	tekisei@knsyk.jp
受付時間	月～金（祝日・年末年始は除く） 午前9時～午後5時

※苦情解決の手順については別紙 3，別紙 4 を参照

1 5 事故・緊急時の対応

サービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合せに基づき「緊急連絡カード」に記載の、 家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業者等に連絡します。

1 6 事故発生時の対応

- （1）当事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
- （2）当事業所は、前項の事故及びその事故に際してとった処置について記録する。
- （3）当事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を適正に行う。

保険会社名	三井住友海上保険株式会社	保険の種類	賠償責任保険
補償の概要		福祉事業者総合賠償責任保険	

17 緊急時の連絡

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、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて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	

18 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者様及び家族に関する秘密の保持について	①事業者は、利用者の個人情報について「個人情報保護に関する法律」およ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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。 ②事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た 利用者及び家族に関する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及び家族の秘密 を保持させるために、従業者の守秘義務については業務 を終了した後や従業者の退職後も継続するように雇用契 約を結んでいます。
個人情報の保護について	①事業者は、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、利用者様の個人情報を利用いたしません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の家族の個人情報を利用いたしません。 ②利用者様、及び利用者様の家族に関する個人情報が含ま れる記録物については、善良な管理者の注意を以って管理し、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 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の開示をすることとし、開示の結果、情報の訂正・追加又は修正を求められた場合は、遅延なく調査を行い、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。(開示に際しての複写料などが発生する場合は、利用者の負担となります)

19 同性介護の原則

- ・本人の意思に反する異性介助がなされないよう、サービス提供に関する
- ・本人の意向を把握するとともに、本人の意向を踏まえたサービス提供体制の確保に努めることとします。
- ・入浴介助、トイレ介助等身体に接する支援では人員体制上困難な場合を除き、原則的に同性が介助を行わせて頂くことがあります。

移動支援サービスの利用にあたり、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

【事業者】

(所在地) 横浜市南区蒔田町 8 8 3 番地アルス蒔田 C 号室 1 階

(事業者名) 合同会社 和 印

(代表者) 代表社員 小林 隆厚

(事業所名) ヘルプステーション なごみ

(説明者) サービス提供責任者 氏名 小林 隆厚 印

私は本書面により、これから移動支援サービスを受ける居宅介護の重要な事項について、事業者から説明を受けました。

【利用者】

(住所)

(氏名) _____ 印 _____

代理人又は立会人等

(住所)

(氏名) _____ 印

(続柄)

別紙 1

ご利用料金

横浜市障害者移動支援事業実施要綱に定める額の 1 割が 利用料金となります。

地域生活支援サービス費 = 利用総単位数 × 10 .0 （横浜市の地域単価 2 級地）

所要時間	移動介護 単位数 (1 割負担額)	通学通所支援 単位数 (1 割負担額)
30 分未満	258 単位 (258 円)	258 単位 (258 円)
30 分以上 1 時間未満	413 単位 (413 円)	413 単位 (413 円)
1 時間以上 1 時間 30 分未満	567 単位 (567 円)	567 単位 (567 円)
1 時間 30 分以上 2 時間未満	653 単位 (653 円)	653 単位 (653 円)
以降 30 分毎	約 86 単位 (約 86 円)	2 時間以上 定額
早朝夜間加算 6 時～8 時 18 時～22 時	23 単位 * 30 分ごとに (23 円)	
深夜加算 22 時～6 時	46 単位 * 30 分ごとに (46 円)	
以降 30 分毎	約 86 単位 (約 86 円)	

利用者負担額の月額上限

障害福祉サービスでは、世帯所得（※）に応じた負担上限額が設定されております。
一月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

ハラスメント防止のお願い

いつも当事業所の業務にご理解ご協力いただきありがとうございます。近年は介護事業所でのハラスメントの防止対策を強化するよう国から求められており、当事業所でも対策強化に取り組んでいます。職場内でのハラスメントを防止すると共に、当事業所とご利用者（ご家族等）との関係についてもハラスメントを防止できるよう、以下の内容に対してご理解ご協力をお願い致します。

※ハラスメントに該当した場合、契約書の「背信行為」に該当し、契約を終了する場合があります。

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分類	内容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。
精神的暴力	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	大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。
性的嫌がらせ	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為	必要もなく身体（腕や足）をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者（ご家族等）からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為	電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。ケアマネの業務外の強要（すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等）をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。

苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

(3) 苦情受付の報告・確認

- 受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。
- 苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除きホームページ等実績を掲載し、公表する。

別紙 4

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	合同会社 和・ヘルプステーション なごみ
申請するサービス種類	居宅介護、行動援護、地域生活支援事業(移動支援)

措 置 の 概 要	
1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置 相談及び苦情に対する常設の窓口として、相談担当員を置いている。 また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにすると共に担当者に必ず引継ぎを行う。 電話番号 045-341-0591 受付者 小林 隆厚 受付時間 9:00～18:00	
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ・苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、直接訪問するなどし て詳しい事情を聞くと共に、関係者からも事情を確認する。 ・必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。 (検討会議を行わない場合でも必ず管理者まで処理結果を報告する) ・検討の結果、必ず翌日迄には具体的な対応をする。(利用者に謝罪訪問するなど) ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。	
3 その他参考事項 ・苦情に至る前の要望を聞き取り、苦情に発展しないようサービス提供に努める。 (毎日申し送りによりご利用者様の要望有無を確認する、訪問介護員に対する研修の実施等に努める等) ・解決困難時の対応方法として、保険者等へ報告・連絡・調整等を行う。	