

# 移動支援サービス重要事項説明書

<令和6年4月1日現在>

## 1 事業者の概要

事業者名称	社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 板谷 雅光
所在地	東京都世田谷区粕谷2丁目23番1号
電話番号	03-5450-8223
設立年月日	平成6年9月30日

## 2 サービスを提供する事業所の概要

### (1) 事業所の所在地等

名称	世田谷ホームヘルプサービス
事業所番号	0060000041 (平成18年10月1日指定)
管理者	所長 永嶋 千秋
所在地	東京都世田谷区世田谷1丁目23番2号
電話番号	03-5450-8292
通常の事業の実施地域	世田谷区全域

### (2) 運営方針

世田谷区移動支援事業実施要綱の趣旨にしたがって、利用者の能力に応じて、できる限り余暇活動の充実・社会参加の機会の増進を図ることができるよう移動支援サービスを提供します。また、事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保健医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

### (3) 営業日・営業時間等

事業所窓口の営業日・営業時間	営業日：通年（年中無休） 営業時間：午前8時30分から午後5時15分まで ※ 担当の職員が留守にしていることもあります。お越しいただく際は、あらかじめご連絡ください。
サービスの提供日・提供時間	提供日：通年（年中無休） 提供時間：午前7時から午後9時まで
時間外の連絡先	事業所窓口の営業時間外は、下記の時間外受付（委託業者）にご連絡ください。 なお、移動支援従事者が急な体調不良等で訪問が出来なくなった場合、時間外受付からお客様にご連絡させていただくことがあります。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">時間外受付『アルソックあんしんケアサポート』 [電話番号] 0120-016-724 (フリーダイヤル) [受付時間] 午後5時15分から午前8時30分まで</div>

### (4) 職員への研修等

採用時研修及びその他障害の状態別援助を中心に、年3回以上移動支援従事者への研修を行い、移動支援従事者の質の向上に努めます。

## (5) 苦情相談窓口

移動支援サービスに関する相談、要望、苦情等は、担当のサービス提供責任者又は下記までお願いいたします。

### ① サービス相談窓口

世田谷ホームヘルプサービス苦情担当：所長 永嶋 千秋

[電話番号] 03-5450-8292

[受付時間] 事業所窓口の営業時間

### ② 社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団苦情審査委員会

苦情処理委員会は、当事業団がお客様からの苦情を公平かつ客観的に審査し、的確に処理するため、理事会の委任を受けて設置する機関です。

事務局は、当事業団 統括管理本部法人統括管理室に置かれています。

[電話番号] 03-5450-8223

[受付時間] 午前8時30分から午後5時15分まで（祝日を除く月曜日から金曜日まで）

※ 事業所には、投書箱も設置しています。

※ 当事業団の「苦情処理制度に関する規程」に基づき、適切に対応いたします。

## (6) 職員体制

職務内容及び員数等（令和6年4月1日現在 ※員数は変動することがあります。）

職種	常勤	非常勤	合計	資格等
管理者	1人	—	1人	介護福祉士
サービス提供責任者	8人	1人	10人	介護福祉士
移動支援従業者	9人	93人	102人	介護福祉士、介護職員初任者研修修了者等
事務職員	—	2人	2人	

## 3 主たる対象者

全身性障害者（児）、視覚障害者（児）、知的障害者（児）、精神障害者（児）、高次脳機能障害者（児）

## 4 サービスの内容

身体介護なし	目的地までの誘導、移動中の見守り及び促し、外出先での読み書き等
身体介護あり	身体介護なしのサービス内容と、それに付随した排泄・食事・車椅子の介助・安全確保のための手引（外出前の準備、帰宅直後の支援を含む）

## 5 利用料金

### (1) 移動支援サービス利用者負担額

移動支援サービスの利用に係るお客様の負担額は、原則、世田谷区が定めるサービスに要した費用の1割です。ただし、住民税非課税世帯及び生活保護世帯については、無料となります。

また、住民税課税世帯の月額負担上限額については、世田谷区長が定めた額となります。介護給付・訓練等給付の利用者負担額と移動支援サービス利用者負担額を合算した額が月額負担上限額を超えない範囲で、移動支援サービス利用者負担額をお支払いいただきます。なお、月額負担上限額の管理にあたっては、介護給付・訓練等給付の利用者負担額が優先して計上されます。

※ 事業者がお客様に代わり世田谷区から受領した移動支援サービス費の額については、お客様に通知します。

## (2) 交通費

上記2(1)の「通常の事業の実施地域」におけるサービスについては、移動支援従事者がお伺いするための交通費のご負担はありませんが、それ以外の地域へのサービス提供につきましては、交通費の実費をご負担いただきます。

なお、サービスの提供にあたり移動支援従事者の移動に交通費が発生する場合は、実費をご負担いただきます。

## (3) キャンセル料

キャンセルのお申し出は、早めに事業所までご連絡ください。キャンセルされた場合で、次に該当する場合はキャンセル料をご負担いただきます。

キャンセルのご連絡がサービス提供予定日の前日午後5時以降の場合	1 派遣につき	1, 420円
キャンセルのご連絡がなかった場合		
予定時間を30分以上短縮(キャンセル)するご連絡がサービス提供予定日の前日午後5時以降の場合	30分以上60分未満の短縮	710円
	60分以上の短縮	1, 420円

※ 上記のキャンセル料は、キャンセルの理由が、お客様が急な体調不良により救急搬送された場合等、真にやむを得ない場合はいただきません。

## (4) その他

上記(1)から(3)のほかに移動支援従事者がサービスを提供するために必要となる実費相当額としての費用は、お客様にご負担いただきます。

## 6 利用料金等のお支払い方法

利用料金等をお支払いいただく方法は、次のいずれかでお願います。

※ お支払方法が簡単な口座引き落としをおすすめします。

お支払い方法		領収書
口座引き落とし	当月の料金を翌月20日までに請求し、26日(土・日・祝日の場合は直後の平日)に、ご指定の口座から引き落とします。 ※ 口座引き落としをお申込みいただいた直後は、手続の関係上、払込用紙でのご請求になる場合があります。	お支払いいただいた月の翌月20日までに領収書を交付します。 なお、払込用紙でお支払いいただいた際の受領証は、お支払いいただいた証拠になりますので、領収書が交付されるまで大切に保管してください。
払込用紙	当月の料金にかかる払込用紙を、翌月20日までに送付します。送付された月の月末までに、郵便局又はコンビニエンスストア等でお支払いください。	

## 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。当事業所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、移動支援支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
- ③ 移動支援サービスの提供にあたっては、適切なサービスを提供するために、お客様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 お客様が当事業所に対し契約解除希望日の1週間前までに文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、お客様の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、契約解除希望日の1週間以内の通知でも契約を解除することができます。
- ② 当事業所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、お客様やご家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合又は当事業所が破産した場合、お客様は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- ③ お客様がサービス利用料金の支払いを1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お支払いいただけない場合、又はお客様やご家族が事業者や移動支援従事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 当事業所を閉鎖又は縮小する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、連絡がなくとも契約は自動終了します。

- ① お客様が介護給付において重度訪問介護・重度障害者包括支援・行動援護の支給決定がなされた場合
- ② お客様が施設入所支援のサービスを受ける場合
- ③ お客様が区外に転居された場合
- ④ お客様が亡くなった場合

## 8 サービスの利用にあたって（留意事項）

- ① ご自宅内の目立たず、外に持ち出せないところにICタグを貼付させていただきます。サービスが外出先の場合は外出用のICタグを用意いたしますので、ご持参ください。訪問介護員等が訪問させていただきましたら、サービス開始前とサービス終了時に携帯端末（スマートフォン）をICタグにかざします。
- ② サービス提供の都度、移動支援従事者がサービス時間中に携帯端末でサービス記録票を作成します。サービスの終了後、記載の内容をご確認いただきます。サービス記録票は電子化され、ただちに事業所へ転送されます。なお、作成したサービス記録票をお手元に残したい場合は、後日、写しをお客様に交付します。
- ③ サービス提供の都度、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- ④ 移動支援従事者の変更を希望される場合は、担当のサービス提供責任者までご相談ください。移動支援従事者の変更には、代替の移動支援従事者の調整のため、お時間をいただく場合があります。なお、原則として移動支援従事者の指名はできません。
- ⑤ 事業所の都合でやむを得ず移動支援従事者を変更する場合がありますので、ご了承ください。
- ⑥ 上記④⑤で移動支援従事者を変更する場合は、サービス内容の綿密な引き継ぎを行い、できる限りお客様に支障の無いようにします。
- ⑦ サービス期間中、当事業所の移動支援従事者が同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- ⑧ 交通事情によりサービス時間が多少前後することがありますがご了承ください。
- ⑨ 風水害等の自然現象により、行政機関等から「警報」が発せられている場合（可能性も含む）、お客様、移動支援従事者双方の、安全を第一と考え、安全を確保する為、緊急処置的にサービスの時間変更、日程変更、サービスを中止する場合がございますので、ご了承ください。
- ⑩ 道路交通法で、視覚に障害のある方が道路を通行するときは、白杖を使用することが定められています。移動支援サービスをご利用中も白杖をご使用ください。

⑪ その他（特記事項）

- ・気象庁による「特別警報」が出た場合、地域は数十年に一度しかないような非常に危険な状況にあります。周囲の状況や市町村から発表される避難指示・避難勧告などの情報を厳守し、即座にサービスを中止させていただきます。
- ・夏期の期間中、「高温注意情報」として、翌日又は当日の最高気温が概ね35℃以上になることが予想される場合には、室内熱中症の危険があります。室内の空調機を付けていただくかサービスの時間帯、日程の変更をお願いいたします。「熱中症特別警報」発令時には、状況によりサービスの一時停止をさせていただきます。

⑫ 移動支援従事者へのお茶・お菓子などの心遣いはご遠慮ください。

9 緊急時の対応について

サービスの提供中にお客様の容態等に変化があった場合、速やかにご指定の緊急連絡先に連絡し、救急車を要請する等の必要な措置を講じます。

サービス提供時間外のサービスにおける緊急連絡については、直接事業所へご連絡いただくか、時間外受付へご連絡ください。

世田谷ホームヘルプサービス 午前8時30分から午後5時15分まで

[電話番号] 03-5450-8292

時間外受付『アルソックあんしんケアサポート』午後5時15分から午前8時30分まで

[電話番号] 0120-016-724 (フリーダイヤル)

10 虐待防止・身体拘束等の適正化について

事業者は、人権擁護、虐待の防止・身体拘束等の適正化等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止・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）を設置します。
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- (3) 居宅介護員等に対し、虐待の防止・身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を設置しています。

11 衛生管理等について

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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (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（テレビ電話装置等を活用して行うことができる。）をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、居宅介護員等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ています。
- (3) 事業所において、居宅介護員等に対し、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。

12 その他の苦情相談窓口

上記2(5)の苦情相談窓口のほか、世田谷区で苦情・相談を受け付けています。

部署・電話番号	お客様のお住まいの地域
世田谷総合支所 保健福祉課障害支援担当 03-5432-2865	池尻1～3丁目、池尻4丁目1～32番、上馬、経堂、駒沢1～2丁目、桜、桜丘、三軒茶屋、下馬、世田谷、太子堂、弦巻、野沢、三宿、宮坂、若林
北沢総合支所 保健福祉課障害支援担当 03-6804-8727	赤堤、池尻4丁目33～39番、梅丘、大原、北沢、豪徳寺、桜上水、代沢、代田、羽根木、松原

玉川総合支所 保健福祉課障害支援担当 03-3702-2092	奥沢、尾山台、上野毛、上用賀、駒沢3～5丁目、駒沢公園、 桜新町、新町、瀬田、玉川、玉川台、玉川田園調布、玉堤、 等々力、中町、野毛、東玉川、深沢、用賀
砧総合支所 保健福祉課障害支援担当 03-3482-8198	宇奈根、大蔵、岡本、鎌田、喜多見、砧、砧公園、成城、祖師 谷、千歳台、船橋
烏山総合支所 保健福祉課障害支援担当 03-3326-6115	粕谷、上北沢、上祖師谷、北烏山、給田、八幡山、南烏山
保健福祉部 障害施策推進課 03-5432-2413 ~2415	区内全域

令和 年 月 日

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。

<事業者>

[事業所] 社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団  
世田谷ホームヘルプサービス  
[代表者] 理事長 板谷 雅光 ⑩  
[所在地] 東京都世田谷区世田谷1-23-2

[説明者] \_\_\_\_\_

私は、移動支援サービスの利用の開始にあたり、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。

<お客様>

[ご住所] 世田谷区 \_\_\_\_\_

[お名前] \_\_\_\_\_

<代理人>

[ご住所] \_\_\_\_\_

[お名前] \_\_\_\_\_

[続 柄] \_\_\_\_\_