

# 同行援護 重要事項説明書

## 第1条（企業理念）

有限会社青森介護サービス（以下、「青森介護サービス」とします。）は、お客様の居宅にサービス従事者を派遣して、同行援護（以下、「サービス」とします。）の提供を行います。サービスの実施に当たっては、お客様の自立と社会参加の支援をめざし、「笑顔と思いやりの心」「立場転換力」「地域社会への貢献」という企業理念のもと、いかなる場合においても「お客様第一主義」を徹底するものとします。

## 第2条（運営の方針）

1. 青森介護サービスは、地域との結びつきを重視し、他のサービス事業者、保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市区町村との密接な連携を図りつつ、お客様の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における移動の援助を適切に行うものとし、利用者が必要な時に必要な同行援護の提供ができるよう努めるものとします。
2. 青森介護サービスは、お客様の意思及び人格を尊重して、常にお客様の立場にたったサービスの提供に努めるものとします。

## 第3条（事業者の概要）

- ① 法人名：有限会社青森介護サービス
- ② 法人所在地：青森県青森市浪打1丁目14-3
- ③ 代表者氏名：櫛引 由希子
- ④ 設立：1999年
- ⑤ 資本金：500万円
- ⑥ 実施事業：在宅介護事業

## 第4条（営業日及び営業時間）

### 1. サービス提供

- ① 営業日：365日
- ② 営業時間：8:00～18:00  
注1) サービス提供時間は、事前に計画された同行援護計画に基づくものとし、原則として、緊急のサービス依頼をお受けすることはできません。

### 2. 事業所の営業日・営業時間

- ① 営業日：月曜日～土曜日（祝祭日、12/31～1/2を除く）
- ② 営業時間：9:00～17:00  
注2) 電話等により、事業所に24時間連絡が可能な体制を取るものとします。

## 第5条（サービス提供事業所の概要）

事業所名	青森介護サービスヘルパーステーション
所在地	青森県青森市古川2丁目15番7号
電話番号等	017-721-1232
指定事業所番号	0210100616
サービスの対象者	視覚障害により、移動に著しい困難を有する障害者等
サービス実施地域	青森市
福祉サービス第三者評価の実施の有無	当事業所では、福祉サービス第三者評価を受審していません

## 第6条（当事業所の職員体制）

職名	資格	常勤	非常勤	業務内容
管理者	介護福祉士	1名	—	業務の管理
サービス提供責任者	同行援護従業者養成研修修了者（応用課程）	3名以上	—	利用調整、技術指導 お客様の生活全般にわたる援助
同行援護従事者	同行援護従業者養成研修修了者（一般課程）	—	10名以上	お客様の生活全般にわたる援助
	居宅介護従業者要件＋視覚障害福祉の実務経験1年以上満たす者	—	1名以上	
	介護職員実務者研修修了者（応用課程）	—	—	
	国立リハビリセンター学院視覚障害学科教科履修者	—	—	

## 第7条（サービス利用料金）

- サービス利用料金は、障害者総合支援法その他関係法令（以下、「障害者福祉関係法令」とします。）に定める費用の額に準拠した次の金額となり、お客様は、障害者福祉関係法令に定める介護給付費の額から、介護給付費の額に100分の90を乗じて得た額を控除した額（以下、「利用者負担額」とします。）を、青森介護サービスに支払うものとし、但し、お客様の利用者負担上限額を超えた部分に関しては、青森介護サービスは、市区町村からお客様の代わりにサービス利用料金を受け取るものとし、

### （1）同行援護サービス利用料金

30分未満		1時間未満		1時間30分未満		2時間未満	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
1,910円	191円	3,020円	302円	4,360円	436円	5,010円	501円

2時間30分未満		3時間未満		3時間30分未満		以降30分増える毎に	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用料金	利用者負担額	利用者負担額	利用者負担額	利用者負担額
5,660円	566円	6,320円	632円	6,970円	697円	+660円	+66円

(2) 下記の要件に該当する場合は、(1)の料金に加算させていただきます。

加算項目	利用料金	利用者負担額	算定要件
同行援護加算	利用料金の20%		障害支援区分3に該当する場合
同行援護加算	利用料金の40%		障害支援区分4以上に該当する場合
特別地域加算	利用料金の15%		厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対してサービスを提供する場合
利用者負担上限額管理加算 (1月あたり)	1,500円	150円	利用者の依頼により、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合
初回加算 (初回月に1回)	2,000円	200円	①新たに居宅介護計画を作成した利用者に対してサービスを提供する場合 ②2か月以上の休止を経て利用を再開する場合
緊急時対応加算 (1月に2回まで)	1,000円	100円	利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供責任者が居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが緊急にサービスを行った場合
特定事業所加算(Ⅱ)	利用料金の10%		サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保、介護職員の活動環境の整備、重度障害者への対応を行っている事業所に認められる加算
福祉・介護職員等 処遇改善加算(Ⅰ)	利用料金の41.7%		介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算

(3) 通常の間帯(午前8時から午後6時)以外の間帯にサービスを提供する場合には、次の割合でサービス利用料金に割増料金が加算されるものとします。

- ・ 早朝(午前6時～午前8時) : 25%
- ・ 夜間(午後6時～午後10時) : 25%
- ・ 深夜(午後10時～午前6時) : 50%

(4) お客様の身体的理由等により、一人の従業者による介護が困難と認められる場合には、お客様又はそのご家族の同意を得た上で、同時に二人の従業者によりサービスを提供します。この場合、2倍の料金がかかります。

2. 青森介護サービスは、市区町村から支給されるお客様の介護給付費等を、お客様に代わって市区町村から受領するものとします(代理受領)。
3. 青森介護サービスが市区町村から代理受領した介護給付費等の額については、お客様に通知するものとします。
4. サービスのご利用について、お客様が介護給付費等の支給決定を受けているサービスをご利用される場合には、消費税はかかりません。これに対し、支給決定対象外のサービス

をご希望される場合には、別途青森介護サービスと契約を締結して頂き、その契約によるご利用料金全額が自己負担となり、別途消費税がかかります。

5. 青森介護サービスが介護給付費等の代理受領を行わない場合には、お客様は、青森介護サービスに対してサービス利用料金の全額をいったんお支払い頂きます。この場合、青森介護サービスは、お客様に対して「サービス提供証明書」を交付します。

## 第8条（交通費その他の費用）

1. 従業者がサービスを提供するため、お客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第5条に記載するサービス実施地域内にお住まいのお客様につきましては、無料となります。
2. 第5条に記載するサービス実施地域外にお住まいのお客様につきましては、青森介護サービスに対して前項に定める交通費の実費を支払うものとします。その場合の実費は、第5条に記載するサービス実施地域を超えた地点から目的地までの区間における往復の公共交通機関利用実費又は自動車使用時の経費 [15 円/km]（消費税込）、有料道路代、通行料となります。注）従業者の移動手段は、地域により異なります。
3. 通院・外出介助における公共交通機関等の交通費は、お客様が負担するものとし、同行する訪問介護員等の交通費実費をお客様にご負担していただきます。なお、片道のみサービスの提供であっても、往復におけるサービス従事者分の交通費をお客様にご負担頂きます。

例：サービス従事者が自動車又は自転車によりお客様宅を訪問し、病院への通院介助を行った結果、お客様が入院され、サービス従事者がお客様宅まで公共交通機関を利用して戻る場合

4. その他、サービスの提供に際し、別途費用が発生した場合には、サービス従事者分を含む費用の実費をお客様にご負担頂きます。
5. 従業者がサービスを提供するため、お客様宅に自動車で訪問する場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合には、その駐車場代は、お客様にご負担頂くものとします。

## 第9条（キャンセル）

1. お客様がサービスの利用の中止（以下、「キャンセル」とします。）をする際には、速やかに青森介護サービスまで連絡しなければならないものとします。
2. お客様のご都合により本サービスをキャンセルする場合には、本サービス利用の前日17：00までに連絡しなければならないものとします。何ら申し出なくサービスがキャンセルされた場合又は本サービス利用の前日17：00以降に連絡のあったキャンセルについては、お客様に次のキャンセル料金をお支払い頂きます。

但し、お客様の容態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。

連絡時期	キャンセル料金
サービス利用日の前日17：00まで	無 料
サービス利用日の前日17：00以降 及び利用予定当日の連絡（不在を含む）	一律 1,000円を頂戴します

3. キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

## 第10条（お支払い方法）

1. 青森介護サービスは、利用実績に基づいて1ヶ月ごとにサービス利用料金を請求し、お客様は原則として青森介護サービスの指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとします。1ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額とします。
2. 前項の規定にかかわらず、青森介護サービス所定の払込票による郵便局、銀行等からのお支払いや現金回収も可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料はお客様のご負担とさせていただきます。
3. 前各項の規定による費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書を交付して説明を行い、その同意を得るものとします。
4. 利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収証を交付するものとします。

## 第11条（管理者）

管理者は、当事業所の従業員の管理及び業務管理を一元的に行います。また、法令等に規定されているサービスの実施に関して遵守すべき事項について指揮命令を行うものとします。

## 第12条（サービス提供責任者）

サービス提供責任者は、当事業所に対するサービスの利用申し込みに係る調整、サービス従事者に対する技術指導等のサービス内容の管理及び各種介護計画の作成を行うものとします。

## 第13条（サービス従事者）

サービス従事者とは、青森介護サービスがお客様に対し、サービスを提供するために使用する者とします。

## 第14条（身分証の携行）

サービス従事者は、常に身分証を携行し、お客様又はそのご家族から求められた時は、いつでも提示するものとします。

## 第15条（同行援護計画書）

1. 青森介護サービスは、市区町村が決定した介護給付費等の支給量（受給者証に記載）、お客様の日常生活全般の状況及びご希望を踏まえて、同行援護計画書（以下、「各種介護計画書」とします。）を作成します。
2. 同行援護計画書には、お客様に提供する具体的なサービスの内容や時間等を記載するものとします。また、計画の作成にあたっては、その内容についてお客様又はそのご家族に対して説明し、その同意を得るものとします。
3. サービスは、同行援護計画書に沿って計画的に提供するものとします。
4. 青森介護サービスは、お客様の要望、介護給付費等の支給量の変更等に応じて同行援護計画書の内容を見直すものとします。

## 第16条（同行援護サービス内容）

青森介護サービスは、同行援護計画に基づき、提供時間内の希望する時間帯に、サービスを提供するものとします。

その内容は、外出時において、移動に必要な情報提供（声かけ、代筆、代読等）を行うとともに、利用者がヘルパーの肩やひじを持つなどして移動の支援を行います。また外出時の移乗、移動、排尿、排便及び食事等において必要な介助を行います。

## 第17条（サービスの追加）

市区町村が決定した介護給付費等の支給量及びサービスのご利用状況によっては、サービス時間を追加することができます。

## 第18条（青森介護サービス及びサービス従事者の義務）

1. 青森介護サービス及びサービス従事者は、サービスの提供にあたってお客様の生命、身体及び財産の安全に配慮するものとします。
2. 青森介護サービスは、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
3. 青森介護サービスは、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。
4. 青森介護サービスは、お客様に対するサービスの提供内容について記録を作成し、当該サービス実施日の終了時ごとにお客様又はそのご家族等による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び同行援護計画書は、5年間これを保存し、お客様又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示するものとします。
5. 運営基準や各種加算の要件等において実施が求められる会議等については、感染防止や多職種連携の促進の観点から、必要に応じてICT（情報通信技術）を活用するものとします。
  - ①お客様及びご家族が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議については、各種ガイドラインを遵守してテレビ電話等を活用して実施します。
  - ②お客様及びご家族が参加して実施するものについては、各種ガイドラインの遵守に加え、お客様等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施するものとします。

## 第19条（緊急時及び事故発生時の対応）

1. 青森介護サービスは、サービス提供中又はサービスの提供により、お客様の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合その他必要な場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関、市区町村、ご家族等へ連絡するなどの必要な措置を講じるものとします。

【緊急時の連絡体制】



救急車の要請
主治医
訪問看護事業所
家族
相談支援事業所
その他関係機関

(注) 訪問スタッフは、基本的には事業所からの指示に従い対応しますが、状況に応じて、直接、救急車の手配等を行う場合もございます。

【緊急時の連絡および対応可能時間】

当事業所の連絡先	所在地	青森市古川2-15-7		
	電話番号	017-721-1232		
	対応時間	9：00-17：00 *営業時間外留守番電話		
主治医の連絡先	医療機関名			
	氏名			
	電話番号			
ご家族等の連絡先	氏名		続柄	
	日中連絡先			
	夜間連絡先			

2. 青森介護サービスは、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとします。
3. 青森介護サービスは、利用者に対する訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとします。

第20条 (サービスご利用にあたっての注意事項)

1. お客様及びそのご家族は、青森介護サービス及び従業員が適切なサービスを行うために、お客様の行動の特徴、日常的な生活パターンに関する情報を青森介護サービス及びその従業員に提供するものとします。
2. 従業員は、身体拘束その他お客様の行動を制限する行為は行いません。但し、お客様又は第三者等の生命、身体を保護するため緊急やむを得ない場合は除きます。
3. お客様の住所、利用者負担額又は支給量その他受給者証の記載内容に変更があった場合には、速やかに従業員にお知らせください。また、従業員が受給者証の確認をさせて頂く場合には、提示して頂くものとします。

第21条 (その他留意事項)

1. お客様及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはできません。また、お客様不在時のサービス提供を行うことは出来ません。
2. サービス従事者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
3. お客様の担当となるサービス従事者の選任及び変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供するため、青森介護サービスが行うものとし、お客様がサービス従事者を指名す

ることはできませんので、予めご了承ください。

4. お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにして、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねる場合がございます。
5. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
6. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
  - ① サービス従事者は、家事援助として行う買物の場合を除き、現金をお預かりすることはありません。
  - ② サービス従事者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。
  - ③ 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
  - ④ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
  - ⑤ お客様及びそのご家族は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。
  - ⑥ お客様不在時のサービス提供は出来ません。
  - ⑦ お客様、そのご家族及びその付添人は、道路運送法上の許認可を受けた車両を除き、青森介護サービスおよび従業者が使用する自動車に乗車することはできません。

## 第22条（サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口）

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については、真摯に受け止め、誠意をもって問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常に障害福祉サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。

### （1） サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	当事業所の従業者
苦情等解決責任者	当事業所の管理者
受付時間	9：00～17：00（休業日を除く）
電話番号	017-721-1232

注）苦情対応の基本手順

- ① 苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止・改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

### （2） 青森介護サービス以外の苦情等窓口

市区町村	受付窓口	青森市役所 障がい者支援課
	電話番号	017-734-5327
運営適正化委員会	受付窓口	青森県運営適正化委員会
	電話番号	017-731-3039



## 第23条（秘密の保持）

1. 青森介護サービス及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。
2. 青森介護サービスでは、お客様の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内でお客様又はご家族の個人情報を用います。
3. 青森介護サービスは、お客様及びそのご家族の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。

## 第24条（感染症対策の強化）

1. 青森介護サービスは、感染防止を実践する組織的な体制を整備し、感染症発生時には感染拡大防止のため、適切な対応をとるものとします。
  - ①従業者による感染症及び感染対策に対する正しい知識習得と感染予防対策の実施
  - ②事業所内での感染対策を実践  
(手洗い、研修実施、衛生用品や設備の整備など)
  - ③法人・事業所内の危機管理体制を構築  
(感染対策委員会の開催、指針・マニュアル・事業継続計画作成、シミュレーションなど)
  - ④自治体等の関係機関との連携と情報共有や感染症発生時の届出等の実施
2. お客様及びご家族様は、普段の体調と比べて変化がみられる場合は、かかりつけ医や担当の相談支援専門員等に早めに相談し、必要に応じて受診していただきますようお願いいたします。

## 第25条（虐待の防止）

1. 青森介護サービスはお客様の人権の擁護・虐待の防止等のために必要な体制を整備するとともに、法令に基づき、次に掲げる必要な措置を講じるものとします。
  - ①虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催とその結果についての従業者への周知徹底
  - ②虐待の防止のための指針を整備
  - ③従業者に対する虐待の防止のための研修の定期的な実施
  - ④虐待の防止のための措置を適切に実施するための責任者の設置  

虐待防止に関する責任者	当事業所の管理者（木村夕紀子）
-------------	-----------------
  - ⑤成年後見人制度の利用支援
  - ⑥苦情解決体制の整備
  - ⑦その他虐待の防止のために必要な措置の実施
2. 青森介護サービスは、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（お客様の家族等障害者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

## 第26条（身体拘束等の禁止）

1. 青森介護サービスは、サービスの提供にあたり、お客様の生命又は身体を保護するために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）は行いません。
2. 青森介護サービスは、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、その際のお客様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ことを記録するものとします。
3. 青森介護サービスは、法令に基づき、身体拘束等の適正化にむけて、以下の対策をとるものとします。
  - ①身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催とその結果についての従業者への周知徹底
  - ②身体拘束等の適正化のための指針の整備
  - ③従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

## 第27条（ハラスメント対策の強化）

1. 青森介護サービスは、適切なサービスの提供にあたり、職場において行われる性的な言動（いわゆる「セクシュアルハラスメント」）又は優越的な関係を背景として言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの（いわゆる「パワーハラスメント」）により従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化など必要な措置を講じるものとします。
2. 青森介護サービスは、従業者に対する適切なケア技術の習得に向けた研修、苦情に対する検証、組織的な虐待防止対策の推進等により、お客様及びご家族様が安心して介護サービスを受けることができるよう、介護サービスの質的向上に取り組むものとします。
3. 青森介護サービスは、お客様及びそのご家族様、関係者様からの職員への著しい迷惑行為が確認され、その改善を求めても改善されなかった場合は、サービスの中断や契約の解除をする場合がございます。

### 【著しい迷惑行為の例】

- ①身体的暴力：物を投げつける、唾を吐く、たたく、つねる 等
- ②精神的暴力：大声を出す、怒鳴る、業務外のサービス強要など理不尽な要求をする、無視する 等
- ③セクシャルハラスメント：必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、ヌードの写真を見せる 等
- ④その他：従業者の自宅の住所や電話番号を何度も聞く、ストーカー行為（つきまとい） 等

## 第28条（業務継続に向けた取り組みの強化）

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を行うとともに、定期的に計画の見直しと変更を行うものとします。

青森介護サービスは、お客様又はそのご家族に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項について説明し、お客様及びそのご家族はサービスの提供開始、重要事項について同意しました。

説明日 令和 年 月 日

<お客様> (利用者が児童の場合は児童)

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

<代理人> (利用者が児童の場合は給付決定保護者)

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

(お客様との続柄 : )

<署名代行人> 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

(お客様との続柄 : )

<サービス提供事業所>

住所 青森市古川2丁目15-7

名称 青森介護サービスヘルパーステーション 印

説明者 \_\_\_\_\_

※自署または記名押印