

社会福祉法人 訪問の家
「さくら草」

(事業所番号) 1413500198

- ・ 利用契約書
(行動援護サービス)
- ・ 重要事項説明書
(行動援護サービス)
- ・ 個人情報の取り扱いに関する同意書

所在地 神奈川県横浜市栄区柏陽2-23
電話番号 045(894)6692

行動援護サービス 利用契約書

_____様（以下「利用者」という。）と社会福祉法人 訪問の家 さくら草（以下「事業者」という。）の提供する行動援護サービスを受け、それに対する利用料金を事業者に支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

【第1条】（目的）

本契約は、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法の理念に則り、利用者が社会生活上必要な外出等ができるよう、事業者が行動援護計画に基づき利用者に対して必要なサービスを適切に行うことを定めます。

【第2条】（契約期間）

- 1 本契約の契約期間は、_____年 ____月 ____日から介護給付費支給期間満了日までとします。
- 2 契約満了日の1か月前までに、利用者から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、かつ利用者の介護給付費支給期間満了後に改めて支給決定された場合、契約は自動的に更新されるものとし、以後同様とします。

【第3条】（行動援護計画及び契約支給量）

- 1 事業者は、利用者の受給者証に記載された行動援護サービス等の支給量の範囲内で、利用者の課題と意向を把握し、ケア会議を開いて利用者の行動援護計画を作成します。この計画は事業者が利用者に説明して同意を得た上で作成することとし、利用者はいつでも行動援護計画についての説明を求め、意見を述べることや変更を求めることができます。
- 2 事業者は、前項の行動援護計画に基づき契約量を定め、利用者の受給者手帳に記載します。
- 3 利用者は、受給者証記載事項に変更があった場合には、すみやかに事業者に変更内容を知らせるとともに、事業者の求めに応じて受給者証の内容を確認させるものとします。

【第4条】（サービス内容）

- 1 事業者は、前条に定める行動援護計画および重要事項説明書にもとづいて、行動援護サービスを提供します。
- 2 その他、利用者が希望する行動援護サービス支給対象外のサービスについては、両者が協議し一定の条件で合意したサービスを提供します。ただし、サービス従業者の稼働状況等により、サービスの提供ができない場合があります。

【第5条】（利用者負担額及び実費負担額）

- 1 利用者は、前条に定めるサービスに対して、「重要事項説明書」に記載されている介護給付費対象サービスの料金（厚生労働大臣が定める額）のうち、市町村が定める所定の利用者負担額（サービス利用説明書に記載）を事業者に支払います。ただし、介護給付費については、事業者が市町村から代理して受領した場合、利用者が直接支払う必要はありません。
- 2 利用者負担額および実費負担額は、1ヶ月ごとに計算し、利用者はこれを横浜市が定める利用者負担上限額の範囲内で翌々月末日までに支払うものとします。

【第6条】（利用の中止、変更）

- 1 利用者は利用期日前において、行動援護サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合には、重要事項説明書に定める期日までに事業者申し出ることとします。
- 2 利用者は重要事項説明書に定める期日を過ぎて、利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定のキャンセル料を事業者を支払います。
- 3 事業者は、第1項に基づく利用者からの利用変更の申し出に対して、サービス従事者の稼働状況等により、利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を提示して協議するものとします。

【第7条】（事業者の基本的義務）

- 1 事業者は、利用者に対し、社会生活上必要な外出等ができるよう、必要なサービスを適切に行います。
- 2 事業者は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、サービスを提供します。

【第8条】（事業者の具体的義務）

- 1（安全配慮義務）事業者は、行動援護サービスの提供にあたって、利用者の生命・身体、財産の安全・確保に配慮します。
- 2（説明義務）事業者は、本契約に基づく内容について、利用者の質問等に対して適切に説明します。
- 3（守秘義務）事業者およびサービス従事者は、本契約によるサービスを提供するにあたって知り得た利用者やその家族等の秘密について、正当な理由がある場合を除き第三者に開示することはありません。
- 4（身分証明書携行義務）サービス提供する従業者は、身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示するものとします。
- 5（記録整備保存義務）事業者は、行動援護サービス提供に関する記録を整備し、サービス提供日から5年間保存します。利用者は、事業者の窓口業務時間内に自分の記録を見ることができ、複写することもできます。

【第9条】（事故と損害賠償）

- 1 事業者は、サービスの提供によって事故が生じた場合には、すみやかに利用者家族に連絡して必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、サービスを提供するにあたって、事業者の責任と認められる事由により利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、すみやかに利用者の損害を賠償します。
- 3 利用者は、故意又は過失により事業者に損害を与え、又は無断で備品の形状を変更したときは、その損害を弁償し、又は現状に復する責務を負うものとします。なお、損害賠償の額は利用者本人の心身の状況を考慮して減免できるものとします。

【第10条】（契約の終了）

本契約は、以下の各号のいずれかに該当する場合に終了するものとします。

- (1) 利用者が死亡した場合
- (2) 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (3) 事業所の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
- (4) 事業所が事業者の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- (5) 第11条から第13条に基づき本契約が解約または解除された場合
- (6) 第2条の契約期間が満了した場合（ただし、満了前に契約更新の手続きがとられた場合は除く）

【第11条】（利用者からの中途解約等）

利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の30日前までに事業者へ文書にて通知するものとします。ただし、利用者が入院した場合等、正当な理由がある場合には即時解約できるものとします。

【第12条】（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、ただちに本契約を解除することができます。

- (1) 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める行動援護サービスを実施しない場合
- (2) 事業者もしくはサービス従事者が第8条第1項から第5項に定める義務に違反した場合
- (3) 事業者もしくはサービス従事者が故意または過失により利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

【第13条】（事業者からの契約解除）

事業者は、やむを得ない理由がある場合には、30日以上予告期間をもって文書で通知することにより、本契約を解除できるものとします。

ただし、利用者が以下の各号のいずれかに該当する場合には、ただちに本契約を解除することができます。

- (1) 利用者に支払能力があるにもかかわらず第5条に定めるサービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
- (2) 利用者が、故意または重大な過失により、事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財物・信用を傷つけるなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
- (3) その他、重要事項説明書に定めるサービス利用に関する留意事項を著しく逸脱し、改善の見込みがない場合

【第14条】（苦情解決）

- 1 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、いつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口に苦情を申し立てることができます。
- 2 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、重要事項説明書に記載された第三者委員に苦情を申し立てることもでき、また神奈川県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に苦情を申し立てることもできます。

【第15条】（身元引受人）

- 1 事業者は、利用者に対し、法定代理人を選定するまでの間、身元引受人を求めるものとします。
ただし、社会通念上、これができない相当の理由があると認められる場合は、その限りではありません。
- 2 身元引受人は、利用者が本契約に基づき債務を負うときは、利用者とともにその履行責任を負うものとします。
- 3 身元引受人は、前項の義務のほか、次の各号の責任を負うものとします。
 - (1) 利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続きが円滑に進行するように事業者と協力すること。
 - (2) 第10条2号以下の各号のいずれかに該当して契約が終了した場合、事業者と連携して、利用者の状態に応じた適切な受入れ先確保に努めること。
 - (3) 利用者が死亡した場合の遺体の引取り、遺留金品の処理その他必要な措置を講じること。

【第16条】（天災などの不可抗力）

契約の有効期間中、地震・噴火などの天災、その他事業者の責に帰すべからざる事由により、サービスの実施が出来なくなった場合には、事業所は利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。

【第17条】（業務継続計画の策定）

- 1 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業務継続計画を作成し、必要な措置を講じます。

- 2 事業者は、従業員に対し、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。

【第18条】（衛生管理・感染防止等）

事業者は、感染症の発生、まん延を防止するために以下に取り組みます。

- （1）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開催し、その結果について、従業員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の防止のための指針を作成します。
- （3）事業所において、従業員に対し、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に実施します。

【第19条】（虐待の防止）

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するために以下に取り組みます。

- （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し、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- （2）事業所における虐待の防止のための指針を作成します。
- （3）事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します

【第20条】（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。）を行わないものとする。
- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、利用者の心身の状況並びに止むを得ない理由・態様・その他必要な事項を記載し、利用者等から了承を得るものとする。
- 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の定期的な開催及びその結果について従業員へ周知徹底すること。
 - （2）身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。
 - （3）従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。

【第21条】（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は障害者自立支援法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

以上

社会福祉法人 訪問の家 さくら草 行動援護サービス 重要事項説明書

1 事業者の概要

名称	社会福祉法人 訪問の家
法人種別	社会福祉法人
法人所在地	神奈川県横浜市栄区桂台中4-7
電話番号	045-894-4640
代表者氏名	名里 晴美
法人の沿革・特色	昭和60年12月法人の設立認可後、昭和61年4月に知的障害者通所更生施設「朋」を設置。全国に先がけて重症心身障害といわれる重い障害の人の通所施設を運営。その後、グループホームや高齢者のデイサービス事業などを行う。
法人が所有する営業所の種類・数	障害者通所施設3・横浜市法人型地域活動ホーム2・横浜市多機能型拠点1・障害者グループホーム13・横浜市地域ケアプラザ2・居宅介護事業所1・診療所2

2 事業所の概要

事業所の名称	さくら草
事業所の所在地	神奈川県横浜市栄区柏陽2-23
事業所の電話番号	045-894-6692
サービス提供地域	横浜市栄区/港南区/金沢区/磯子区/南区/保土ヶ谷区/旭区 戸塚区/中区/泉区
サービス提供曜日・時間	年中無休
事業所番号	1413500198（平成28年4月1日指定）
運営方針	一人ひとりを大事にし、障害のある人も高齢者も誰もが健康で平和に暮らせる真の豊かさをもつ社会づくりをめざしています。
自己評価の実施状況	年に数回の内部監査・法令に基づく自己点検を実施しています。
第三者評価の実施状況	事業所に「ご意見箱」を設置しています。 地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見をいただいています。 大森 真由美 横浜栄・防災ボランティアネットワーク副代表 麦倉 泰子 関東学院大学 社会学部現代社会学科教授 清水 紀人 公益財団法人かながわ国際交流財団 学術文化交流グループリーダー
職員への研修の実施状況	年間研修計画に沿って実施しています。

3 事業所の職員体制

職種	常勤(人)	非常勤(人)
管理者	1	
サービス提供責任者	1名以上	
ヘルパー	0	3人以上
事務員	1	1

※表内の数字は現員数人員配置については、規定の常勤換算数を遵守しています。

4 主たる対象者

知的障害・障害児

5 サービスの内容

行動援護

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。

(※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。)

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、行動援護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代理受領した行動援護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

サービス利用に要する(サービス提供中に発生するヘルパーの公共交通機関利用料・施設利用料・入場料など)費用は、行動援護サービスの対象ではありませんので、その都度ご負担いただきます。

・サービス提供中に発生するヘルパーの公共交通機関利用料・施設利用料・入場料などはその都度ご負担いただきます。

(3)利用者負担額のお支払い方法

上記利用料金の支払いは、1か月ごとに計算し、翌々月15日までに請求しますので、翌々月末日までにお支払いください。支払いは、原則として自動口座引き落としをお願いします。ただし、これによりがたい場合は、現金または振込でお願いします。

(4)ご利用の中止、変更について

サービスをキャンセルする場合は、ご利用日の前日17:00までにご連絡ください。事前の連絡なくサービスをキャンセルした場合は、キャンセル料金として予定していたサービスの実費相当分をいただきます。

7 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ア 行動援護事業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、電話等でご連絡ください。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。
- イ サービス利用が決定した場合は契約を締結し、行動援護計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は行動援護事業支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、契約満了日の1か月前までに、利用者から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、かつ利用者の行動援護事業支給期間終了後に改めて支給決定された場合、契約は同じ内容で更新されるものとします。
- ウ 行動援護の提供に当たっては、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

- ア 利用者が当事業者に対し30日間の予告期間をおいて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、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。
- イ 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。
- ウ 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、30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。
- エ 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。
- オ 利用者の行動援護事業等についての行動援護の支給決定が取り消された場合、もしくは行動援護支給期間終了に伴い行動援護支給申請を行った結果、不支給となった場合、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。

(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。

- ア 利用者が施設に入所した場合
- イ 利用者が亡くなった場合
- ウ その他 サービスの利用が終了されていると判断した場合（生存確認ができない場合など）

9 緊急時の対応方法

サービス提供中に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ご連絡します。

【主治医】

医療機関名・住所・電話番号・主治医氏名	※別紙「緊急連絡表」に記載をお願い致します
---------------------	-----------------------

【ご家族等緊急連絡先】

氏名・住所・電話番号・続柄	※別紙「緊急連絡表」に記載をお願い致します
---------------	-----------------------

10 この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

苦情受付担当者	佐藤 悦也
苦情解決担当者	小坂 知彦
電話番号	045-894-6692
受付時間	午前8時30分～午後5時30分

なお、当事業所では苦情対応について独自の取り組みを行っています。

第三者委員

大森 真由美 横浜栄・防災ボランティアネットワーク副代表

麦倉 泰子 関東学院大学 社会学部現代社会学科教授

清水 紀人 公益財団法人かながわ国際交流財団 学術文化交流グループリーダー

第三者委員会事務局 045-894-4640

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	045-671-4045
受付時間	月～金（祝日・年末年始は除く） 午前8時45分～12時・午後1時～午後5時

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」においても区市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	045-311-8861
受付時間	月～金（祝日・年末年始は除く） 午前9時～午後5時

以上

個人情報の取扱いに関する同意書

社会福祉法人訪問の家が運営する、さくら草（以下「事業者」という。）は、サービス提供を行うにあたって、個人情報を以下のとおり取り扱います。

1 法令等の遵守について

事業者は、個人情報の保護に関する法律および関係規定を遵守します。

2 個人情報の内容

事業者は、次の個人情報を使用目的の達成に必要な範囲で取り扱います。

（氏名、性別、生年月日、年齢、住所、電話番号、主治医、診断名、緊急連絡先、職業、健康状態、病歴、家庭状況等の事業者がサービスを提供するために最小限必要な利用者や家族に関する情報）

3 個人情報の取得

事業者は、使用目的の達成に必要な範囲内で、適正な手段によって個人情報を取得します。

4 利用目的について

- （１）さくら草のサービス提供を行うため
- （２）サービス提供にあたって利用者又はその代理人等に確認連絡を行うため
- （３）利用者のケースカンファレンス等での連絡調整のため
- （４）事業者から行政機関への申請や請求にかかる事務、事故等の報告のため
- （５）福祉サービスや業務の維持・改善のための基礎資料及び広報作成のため

5 個人情報を使用する期間

利用者契約期間及び当該契約終了後の書類保存期間に相当する期間使用します。

6 第三者への提供について

事業者は、法で定める例外的な場合の他に、さくら草のサービスを円滑に提供するため、行政機関、医療機関、他のサービス事業者に個人情報を提供することがあります。

7 適正管理について

事業者は、個人情報を正確かつ最新の内容に保つとともに、安全管理のための措置を講じており、漏えい、紛失、き損等の防止に取り組んでいます。

8 個人情報の開示等について

事業者は、利用者から次の請求があった場合、法令等の規定及び事業者が定める規定に則り、適切に対応します。

- (1) 事業者の保有する個人情報の開示請求
- (2) 事業者の保有する個人情報の内容が事実でない場合の内容の訂正、追加、削除の請求
- (3) 事業者が、保有する個人情報を利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱った場合又は適正な取得手段によらず取得した場合の利用停止の請求

9 苦情・相談への対応について
個人情報の取扱いに関する苦情、相談に対して適切に対応します。

10 個人情報に関するお問合せ先
住 所 横浜市栄区柏陽2-23
担当者 佐藤 悦也
連絡先 045-894-6692 (電話)
045-891-9867 (FAX)

以上

社会福祉法人 訪問の家 さくら草は、下記に記載する契約等を証するため、本書を2通作成し、利用者又は法定代理人又は利用者および身元引受人が捺印のうえ各1通を保有するものとします。

以下の内容について、承諾の有無を持って証しとします。

内 容	承諾の有無	
(ア) 「さくら草」行動援護サービス利用契約書の内容	☐ 承諾します	☐ 承諾しません
(イ) 「さくら草」行動援護サービス重要事項説明書の説明と内容	☐ 承諾します	☐ 承諾しません
(ウ) 個人情報の取り扱いに関する同意書	☐ 承諾します	☐ 承諾しません

年 月 日

行動援護利用にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業者（住所） 〒247-0004 横浜市栄区柏陽 2-23
（名称） 社会福祉法人 訪問の家 さくら草
（説明者）氏名 印

契約書及び本書面により、これからサービスを受ける移動支援の重要な事項について、事業者から説明を受け、同意しました。

利用者
（住所）
（氏名） 印

身元引取人
（住所）
（氏名） 印

法定代理人（成年後見人等）
（住所）
（氏名） 印

事業者（住所） 横浜市栄区桂台中4-7
（名称） 社会福祉法人 訪問の家
（代表者） 理事長 名里 晴美 印

以上