

社会福祉法人 訪問の家

「さくら草」

(事業所番号) 1 4 6 3 5 0 0 1 7 1

- ・ 利用契約書
(障害者移動支援サービス)
- ・ 重要事項説明書
(障害者移動支援サービス)
- ・ 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 - 2 3

電話番号 0 4 5 (8 9 4) 6 6 9 2

障害者移動支援サービス 利用契約書

_____様（以下「利用者」という。）が、社会福祉法人 訪問の家 さくら草（以下「事業者」という。）の提供する移動支援サービスを受け、それに対する利用料金を事業者を支払うことについて、次の通り契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第 1 章 総 則

（契約の目的）

第1条 この契約は、利用者が社会生活上必要な外出等ができるよう、事業者が利用者に対して移動支援サービスを適切に提供し、またその費用の徴収を行うことについて定めます。

（契約期間）

第2条 この契約の契約期間は、_____年 _____月 _____日から利用者の支給決定期間終了日までとします。

2 契約期間満了1か月前までに、利用者又は事業者から特に申し出がない場合、かつ利用者の支給決定期間終了後に改めて支給決定された場合には、この契約は自動的に更新するものとし、以後同様とします。

第 2 章 移動支援計画

（移動支援計画の作成）

第3条 サービス提供責任者は、利用者について、解決すべき課題を把握し、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえた上で、移動支援サービスの目標、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込んだ移動支援計画を、本契約締結の日から7日以内に作成します。

2 移動支援計画については、1年に1度定期的に見直す他、必要に応じて見直します。

3 移動支援計画の作成及び変更の際には、その内容を利用者及びその同居の家族に説明し、同意を得るものとします。

（移動支援サービスの内容）

第4条 事業者は、前条に定める移動支援計画及び本契約に基づいて、利用者に次の内容のサービスを提供します。

（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

（2）通学通所支援

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

第 3 章 利用料金

(利用料金)

第5条 事業者は、移動支援サービスの提供にあたっては、あらかじめ利用者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明し、利用者の同意を得るものとします。

2 事業者は、移動支援サービスを提供した場合の利用料金及び利用者負担額は、横浜市障害者移動支援事業実施要綱（以下「要綱」という。）に基づく基準によるものとします。

3 利用者は、移動支援サービスの対価として、利用者負担額の月ごとの合計金額を、横浜市が定める利用者負担上限月額範囲内において、事業者に支払うものとします。

4 利用者は、本人の希望による前条以外のサービス（以下「その他サービス」という。）提供の対価として、別紙「重要事項説明書」に定める利用料金の月ごとの合計金額を、事業者に支払うものとします。

(利用料金の代理受領)

第6条 事業者は、横浜市が定める規則に基づき、利用者からの代理受領について委任を受け、横浜市から利用料金の支払を受けるものとします。

(利用料金の支払等)

第7条 事業者は、当月の利用者負担額及びその他サービスの利用料金合計額の請求書を、原則として翌々月 15 日までに利用者へ送付するものとします。

2 利用者は、前項により請求があった当月の利用者負担額及びその他サービスの利用料金合計額を、翌々月末日までに支払うものとします。

3 事業者は、利用者から利用者負担額及びその他サービスの利用料金合計額の支払を受けたときには、利用者へ領収証を発行します。

第 4 章 事業者の義務

(サービス提供の記録)

第8条 事業者は、毎回サービス終了時に、利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。

2 事業者は、移動支援サービスの提供に関する諸記録を作成し、サービスを完了した日から5年間保存します。

3 利用者は、事業者の営業時間内に、その運営する事業所内において、当該利用者に関する前項に定める諸記録を閲覧できます。

4 利用者は、第2項に定める当該利用者に関する諸記録について、複写物の交付を受けることができます。

(サービスの中止)

第9条 利用者は、事業者に対して、サービス提供の前日 17：00 までに通知することにより、利用料金等を負担することなくサービス利用を中止することができます。

(守秘義務)

第 10 条 事業者は、正当な理由がある場合を除き、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を、第三者に漏らさない義務を負うものとします。

2 事業者は、従業者が退職後においても、在職中知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないように必要な措置を講じるものとします。

(身分証明書携行義務)

第 11 条 サービスを提供する従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族等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。

第 5 章 損害賠償

(損害賠償)

第 12 条 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴い、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。第 10 条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任の履行については速やかに行うものとします。

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、又は原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出来るものとします。

第 6 章 契約の終了

(契約の終了事由)

第 13 条 利用者又は事業者が次の各号のいずれかに該当した場合、本契約は終了するものとします。

- (1) 利用者が死亡した場合。
- (2) 要綱に基づく移動支援サービスが必要ないと決定された場合。
- (3) 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない理由により、本契約に基づくサービスを実施する事業所を閉鎖した場合。
- (4) 事業者の滅失や重大な毀損により、移動支援サービスの提供が不可能になった場合。
- (5) 事業者が移動支援サービス事業者登録を取り消された場合又は登録を辞退した場合。
- (6) 第 14 条もしくは第 15 条に基づき本契約が解除された場合。

(利用者からの契約解除)

第 14 条 利用者は、30 日以上予告期間をもって文書で事業者に通知することにより、この契約を解除することができるものとします。ただし、次の事由に該当する場合には、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るものとします。

- (1) 事業者が正当な理由なく移動支援サービスを提供しない場合。
- (2) 事業者が第 10 条に定める守秘義務に違反した場合。
- (3) 事業者が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけたとき、又は著しい不信行為があったとき、その他本契約を継続しがたい重大な事由が認められ

る場合。

(事業者からの契約解除)

第 15 条 事業者は、やむを得ない理由がある場合には、30 日以上の予告期間をもって文書で通知することにより、本契約を解除することができるものとします。ただし、次の事由に該当する場合、文書で通知することにより、直ちに本契約を解除することができるものとします。

- (1) 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事由を生じさせた場合。
- (2) 第 5 条に基づき利用者が事業者を支払うべき移動支援サービスの利用料金を 3 か月以上滞納し、相当の期間を定めて督促したにもかかわらず、その期限までに支払がない場合。

第 7 章 その他

(苦情解決)

第 16 条 事業者は、提供した移動支援サービスに関する利用者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口等を設置し、適切に対処するものとします。

- 2 事業者は、利用者又は法定代理人等が苦情を申し立てた場合、これを理由とする不当な扱いは一切しないものとします。

(身元引受人)

第 17 条 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、入院手続が円滑に進行するように事業者に協力すること。
 - (2) 第 13 条第 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。

(天災などの不可抗力)

第 18 条 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。

(業務継続計画の策定)

第 19 条 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。

(衛生管理・感染防止等)

第 20 条 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に実施します。

(虐待の防止)

第 21 条 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、従業者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、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します

(身体拘束等の禁止)

第 22 条 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者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) 従業者に対し、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。

(協議事項)

第 23 条 本契約に定められていない事項については、事業者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律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 障害者移動支援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
法人認可年月日	昭和60年12月13日
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
事業の種類	介護保険：訪問介護／障害：居宅介護・重度訪問介護・移動支援・行動援護・福祉有償運送
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	1463500171（平成18年10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

※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。

職種	常勤(人)	非常勤(人)
管理者	1	
サービス提供責任者	2人以上	
ヘルパー	0	10人以上
事務員	1	1

4 主たる対象者

身体障害・知的障害・精神障害・障害児

5 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) 通学通所支援

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。

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、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、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でお願いします。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 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、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、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、かつ利用者の移動支援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 移動支援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 日間の予告期間に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 利用者の移動支援事業等についての移動支援の支給決定が取消された場合、もしくは移動支援支給期間終了に伴い移動支援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	0 4 5 - 6 7 1 - 4 0 4 5
受付時間	月～金（祝日・年末年始は除く） 午前 8 時 4 5 分～ 1 2 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	0 4 5 - 3 1 1 - 8 8 6 1
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」移動支援利用契約書	☐ 承諾します	☐ 承諾しません
(イ) 「さくら草」移動支援重要事項説明書	☐ 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

移動支援利用にあたり、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。

事業所（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