

社会福祉法人 訪問の家 「さくら草」

(登録番号) 関神福第197号

- ・ 利用契約書
(有償移動サービス)
- ・ 重要事項説明書
(有償移動サービス)
- ・ 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

有償移動サービス 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。))の提供する有償移動サービスを受け、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条(目的)

本契約は、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有償移動サービスを適切に提供する事を定めます。

第2条(契約期間)

本契約の契約期間は、____年 ____月 ____日 から1年間 とします。

第3条(契約の自動更新について)

上記契約期間の満了日の1ヶ月前までに利用者からの意思表示がない場合、本契約の更新する意思があるものとみなし、自動更新とする。但し、利用者もしくは、身元引受人・法定代理人(成年後見人等)の申し立てにより、本条項を適用しない事もできる。

第4条(サービス内容)

事業者は、本契約にもとづいて、利用者に次の内容のサービスを提供します。

有償移動：一日で終える範囲内の、社会生活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有償での移動。

乗降介助：一日で終える範囲内の、社会生活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有償での移動の際の乗降介助。

第5条(利用の依頼、利用料金)

- 1 事業者は、有償移動サービスの提供に当たっては、予め利用者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明し、利用者及びその同居の家族の同意を得るものとします。
- 2 前条に定めるサービスを提供した場合の利用料金は利用料金表に基づくものとします。
- 3 利用料金については道路運送法施行規則第51条の15の規定による基準に基づいて設定しています。
- 4 利用者は、サービスを依頼において、「サービス申込書」に必要事項を記入して事業者へ提出します。事業者はサービスが可能である場合、利用者に依頼の内容から算出した利用料金の合計及び内訳を報告します。
- 5 事業者は、サービス実施後「有償移動サービス提供確認書」を記載し、利用者との確認を行います。
- 6 事業者は、利用料金を1カ月ごとに計算し翌月に利用者へ請求します。
- 7 利用者は、有償移動サービスの対価として、毎月の合計金額を、事業者を支払うものとします。
- 8 利用者は、利用料金を翌々月末日までに支払います。また、事業者は、利用者から利用料金合計額の支払を受けたときには、利用者に領収証を発行します。

第6条(利用の中止、変更)

- 1 利用者は、利用期日前において、有償移動サービスの利用を中止又は変更をすることができます。この場合には事業者へ申し出るものとします。
- 2 利用者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合、取消料等の請求は致しません。
- 3 事業者は、第1項に基づく利用者からのサービス利用の変更の申し出に対して、当該利用希望日の利用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利用者に提示して協議するほか、サービス提供可能な事業所の紹介などを行います。

第7条（事業者の基本的義務）

- 1 事業者は、利用者に対し、社会生活上必要不可欠な外出及び余暇等の社会参加のための外出ができるよう、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、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、交通安全に配慮します。
- 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） 事業者及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。また、事業者は、運転者や介助者が退職後、在職中知り得た利用者又はその家族の個人情報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。ただし、あらかじめ文章により利用者の同意を得た場合は、上記の規定にかかわらず、一定の条件の下で情報提供することが出来ます。
- 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（記録保存整備義務） 事業者は、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。事業者の窓口業務時間（毎週月曜日～金曜日 9時～17時）に自分の記録を見ることができ、実費を負担してコピーすることができます。

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、速やかに利用者の家族・警察・国土交通省・横浜市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って利用者に損害を与えた場合には、速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（契約の終了事由）

本契約は、以下の各号に基づく契約の終了が生じた場合に終了するものとします。

- 一 利用者が死亡した場合
- 二 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事由により事業所を閉鎖した場合
- 三 事業者が登録を取り消された場合又は登録を辞退した場合
- 四 第11条から第13条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 五 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）

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に解約することができます。

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事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 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有償移動サービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第8条に定める義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の生命・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

- 一 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
- 二 利用者が、故意又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・信用を傷つけることなどによって、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
- 三 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ができ、重要事項説明書に記載された行政機関その他苦情受付機関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、法定代理人が選定されるまでの間、身元引受人を求めるものとします。但し、社会通念上、これが出来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、利用者と連帯して履行の責任を負担するものとします。

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の実施します。

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の実施します。

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の実施します

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、事業者は道路運送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 有償移動サービス 重要事項説明書

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 訪問の家
所在地	神奈川県横浜市栄区桂台中4番7号
電話番号	045-894-4640
代表者氏名	理事長 名里 晴美
設立年月	昭和60年12月19日

2. 事業所の概要

事業所の種類	自家用有償旅客運送者 (関神福第197号)
事業の目的	福祉有償運送
事業所の名称	さくら草
事業所の所在地	神奈川県横浜市柏陽2-23
電話番号	045-894-6692
管理者氏名	名里 晴美
開設年月	平成18年10月1日

3. 事業実施地域

横浜市 青葉区、旭区、泉区、磯子区、神奈川区、金沢区、港南区、港北区、栄区、瀬谷区、都筑区、鶴見区、戸塚区、中区、西区、保土ヶ谷区、緑区、南区

4. 営業時間

営業日	土・日・祝日を除く月～金
受付時間	月～金 9:00～17:00
サービス提供時間帯	月～日 6:00～22:00

5. 体制（主たる運転者）

名 前	役 割	資 格
佐藤 悦也	運行管理の責任者 事故対応の責任者 苦情処理責任者	中型第1種運転免許/介護福祉士 国土交通大臣認定講習修了
大内 美佐子	運行管理の責任者の代行 運転手	中型第1種運転免許/介護福祉士 国土交通大臣認定講習修了
堀井 繭子	運転手	中型第1種運転免許/介護福祉士 国土交通大臣認定講習修了
田澤 奉文	整備管理の責任者 運転手	中型第1種運転免許/介護福祉士 国土交通大臣認定講習修了

三品 厚子	運転手	中型第1種運転免許/介護福祉士 国土交通大臣認定講習修了
飯野 清彦	運転手	中型第1種運転免許/介護福祉士 国土交通大臣認定講習修了
佐藤 明菜	運転者	準中型第1種運転免許/介護福祉士 国土交通大臣認定講習修了

6. 利用料金

(1) 利用料金表 ※下記は1名乗車の場合

必須	利用料金	初乗り 2 kmまで	300 円
		加算料金	150 円／1 km
	送迎回送料金	事業所から目的地まで	300 円
適宜	乗降介助料	500 円／片道	
	付添介助料	1000 円／1 時間	
	待機料	150 円／10 分	

※複数乗車について

原則として複数乗車はできません。ただし、例外的に特定の条件に適用する利用者について、複数乗車が可能な場合があります。その際は事前に事業所より説明し、同意を得たうえでのご利用となります。

(2) お支払い方法（契約書第6条参照）

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

(3) 利用の中止、変更、追加（契約書第7条参照）

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日17時までには事業所に申し出て下さい。
- ② 利用の中止の申し出をされた場合、取消料の請求は致しません。
- ③ サービス利用の変更は、運転者、介助者の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) 運転者について

- ① サービス提供時に、担当の運転者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の運転者が交替してサービスを提供します。担当の運転者や介助するヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。
- ② 利用者から特定の運転者やヘルパーを指名することはできませんが、運転者やヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

サービスは、「サービス申込書」にもとづいて行います。実際の提供にあたっては、利用者の状況・事情・意向等について十分に配慮するとともに、道路の状況、天候への配慮から内容を変更する場合があります。その際はその都度、変更内容の確認を行います。

(3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由でサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容の変更をします。その場合、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4) 運転者やヘルパーの禁止行為

運転者やヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">① 医療行為② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等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く）⑥ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為 |
|--|

8. 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などを記録し、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れば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、サービス提供日より5年間保存します。

9. 損害賠償保険への加入（契約書第10条参照）

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	日新火災海上保険株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	身体・財物に対しての補償

10. 苦情等の受付について（契約書第15条参照）

（１）当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

- お客様相談係＜苦情受付窓口＞
社会福祉法人 訪問の家 さくら草 佐藤 悦也
- 受付時間
毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00
- 苦情解決責任者
社会福祉法人 訪問の家 朋第2 所長 山本 佳一

（２）第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下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などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

＜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

連絡先： 第三者委員会事務局 045-894-4640

（３）行政機関（制度に関するお問い合わせ）

横浜市福祉局福祉保健課	所在地 横浜市中区本町6丁目50番の10 電話番号 045-664-2525 (横浜市コールセンター)
-------------	---

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、利用者又は身元引受人又は法定代理人（成年後見人等）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」有償移動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」有償移動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

有償移動サービス利用にあたり、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有償移動サービス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