ライフサポートステーション Can be+

「同行援護」重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76 条及び「障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 171 号平成 18 年 9 月 29 日）」第 9 条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1. サービスを提供する事業者について

①事業者名称	株式会社ホープ
②代表者氏名	代表取締役　柳井田忠茂
③本社所在地 （連絡先）	広島県福山市駅家町法成寺 100 番地8 Tel ： 084-972-6046　　FAX ： 084-972-6023
④設立年月日	平成 15 年 2 月 7 日

2. サービスを提供する事業者について

①事業所名称	ライフサポートステーション Can be+
②事業所の目的と運営方針	社会福祉法及び身体障害者自立支援法に従い、利用者が居宅においてその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活又は社会生活を営むことができるように支援することを目的とし、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、介護並びに介護等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に提供します。 関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
③事業所の種類	指定同行援護事業所 令和5年12月1日　指定福山市　3411503091
④事業所所在地	広島県福山市駅家町大字法成寺114番地8
⑤連絡先　相談担当者名	084－999－7036 管理者　三髙　裕美
⑥事業所の通常の事業実施地域	福山市（駅家町、加茂町、御幸町、芦田町、神辺町）

⑦開設年月	令和5年12月1日
⑧事業所が行なっている他の業務	指定訪問介護　指定介護予防訪問介護 令和3年6月1日指定　　介護保険事業者番号　3471509640 指定居宅介護事業所・指定重度訪問介護事業所 令和3年7月1日指定　　福山市　　3411503091

3. 営業日及び営業時間ならびサービス提供日及びサービス提供時間

①営業日	月曜日から土曜日までとする
②営業時間	7 時 30 分から 18 時 30 分
③サービス提供日	月曜日から土曜日までとする
④サービス提供時間	7 時 30 分から 18 時 30 分

4. 職員の体制

①管理者	1名　(常勤)〈サービス提供責任者、従業者を兼務〉 管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行ないます。
②サービス提供責任者	1名以上(常勤)〈従業者を兼務〉 1 利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、障害福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、支援の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。 2 利用者又は障害児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した同行援護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に同行援護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 同行援護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて同行援護計画の変更を行います。 5 指定同行援護事業所に対する指定同行援護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 同行援護従業者(以下ヘルパーという)等に対する技術指導等の

	サービスの内容の管理を行います。 7 ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。
③従業者	1 名以上（常勤） 1 同行援護計画に基づき、同行援護サービスを提供します。 2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。

5. 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

①サービス内容

サービス区分と種類	サ ― ビ ス の 内 容
同行援護計画の作成	利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた手順書を作成し、この手順書を元に同行援護計画を作成します。
同行援護サービス	外出時において利用者等に同行し、以下の支援を行う。 ① 移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む） ② 移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護 ③ 排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援護 ④ その他、必要に応じて健康や日所いう生活上の状況を伺い、生活上の相談や助言を行う。

②ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

（1） 医療行為

（2） 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

（3） 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

（4） 利用者の同居家族に対するサービス

（5） 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）

（6） 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

（7） 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や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

（8） その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

③提供するサービスの料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。利用者の方には、所得区分ごとの負担上限額に応じて、原則として利用料の 1 割を利用者負担額として負担していただくことになります。

＊世帯の所得に応じて4区分の月額負担上限額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

区 分	世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	0 円
低所得	市民税非課税世帯	0 円
一般1	市民税所得割 16(28)万円未満	9,300 円 (4,600 円)
一般2	市民税所得割 16(28)万円以上	18,600 円

利用料金の目安は、次表(例)のとおりです。

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額
同行援護	30 分未満	1,910 円	191 円
	30 分以上1時間未満	3,020 円	302円
	1時間以上1時間 30 分未満	4,360円	436円
	1時間 30 分以上2時間未満	5,010円	501円
	2時間以上2時間 30 分未満	5,660 円	566円
	2時間 30 分以上3時間未満	6,320 円	632円
	3時間以上	6,970 円に 30 分増すごとに660 円加算	697円に30分増すごとに66円加算

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、同行援護計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、同行援護計画の見直しを行ないます。

※ サービス提供を行う手順書等により、市が2人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもとヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。

※ 利用者の体調等の理由で同行援護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。

※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。

※ 利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合（利用者負担額が上限額を超えた場合（利用者負担額上限額管理結果票の利用者負担上限額管理結果欄が「3」の場合）に限る）は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1500円	150円	1月あたり

※ 事業所のとっている体制又は，対応の内容等により下表の通り料金が加算または減算されます。

（初回加算）

新規に同行援護計画を作成した利用者に対して，サービス提供責任者が初回の同行援護等を行った場合，または従業者に同行した場合に加算

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2000円	200円	1月あたり

（区分による加算）

区分3に該当する利用者	所定単位数の100分の20に相当する単位数
区分4以上に該当する利用者	所定単位数の100分の40に相当する単位数

（サービス提供の時間帯での加算）

提供時間帯名	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで
加算割合	100分の25		100分の25	100分の50

（緊急時対応加算）

同行援護計画等に位置づけられていない同行援護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから24時間以内に行った場合に加算

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1000円	100円	1回につき（1月に2回を限度）

（福祉・介護職員等処遇改善加算） 総単位数に加算率を乗じた単位数を加算

	加算率
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）イ	44.6%
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ	45.6%
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）イ	43.1%
福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）ロ	44.1%

福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	37.6%
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)	30.2%

(身体拘束廃止未実施減算)

身体拘束を廃止するための措置(指針の整備、委員会の開催など)が講じられていない場合に所定金額の1%を減算。

(虐待防止措置未実施減算)

虐待の発生またはその再発を防止するための措置(指針の整備、委員会の開催など)が講じられていない場合に所定金額の1%を減算。

(業務継続計画未策定減算)

感染症や災害が発生した場合であっても必要な障害福祉サービスを継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続に向けた計画策定等の措置を実施していない場合に所定金額の1%を減算

(情報公表未報告減算)

障害福祉サービス等情報公表システム上、未報告となっている場合に所定金額の5%を減算

6. その他の費用について

① サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 ② 通院介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	利用者(お客様)の別途負担となります。

7. 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

利用者負担額について	利用者負担額は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が定められており、上限額を超えた部分については事業者が介護給付費として市町に請求することとなっています。 複数のサービスを利用した場合は、いずれかの事業者が上限額管理を行うことにより、サービスごとの利用者負担額を確定します。
上限額管理について	同行援護における利用者負担上限額管理とは、複数の事業者によるサービスを利用する利用者等について、利用者負担の額が利用者及びその世帯ごとの負担上限額を超えることがないよう事業者ごとの徴収額の管理を行なうことです。 対象者は市町村で認定され、受給者証にその旨を記載して「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」が交付されます。 利用者の希望により、当事業所を利用者負担上限額管理者に選任される場合、サービス開始までにお申し出ください。その際、「利用者負担

	上限額管理事務依頼(変更)届出書」を提出してください。事業者　が必要事項を記載してお返ししますので、「受給者証」とともに市町村に届け出てください。(受給者証に上限額管理者名が記載されます。) 　利用者等が上限額管理を行う事業者を選択しなかった場合、上限を超えた利用者負担額は、利用者等が直接市町村に償還給付の申請を行うことにより給付を受けることとなります。 　また、例えば、利用者がグループホーム又はケアホームに入居されている場合は、グループホーム又はケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご留意ください。
利用者負担額その他の費用の支払い方法について	利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌々月15日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)現金支払い (イ)利用者指定口座からの自動振替 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。 また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。 ※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いただくことがあります。

8. 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、事業所管理者までご相談ください。

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

9. サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

　サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 同行援護計画の作成

　確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「同行援護計画」を作成しま

す。作成した「同行援護計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「同行援護計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に充分な配慮を行ないます。

（3） 同行援護計画の変更等

「同行援護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパー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。

（4） 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじ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。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、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。

（5） サービス実施のために必要な備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道、ガス、電気を含む）は無償で使用させていただきます。また、ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

10. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者　三髙　裕美

② 成年後見制度の利用を支援します。

② 苦情解決体制を整備しています。

③ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

11. 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密保持について	事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ○ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

	○ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ○ 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。 ○ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ○ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

12. 事故発生時及び緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

13. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する同行援護の提供により事故が発生した場合は、県、市町、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する同行援護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

14. 身分証携行義務

同行援護従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者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します。

15. 心身の状況の把握

指定同行援護の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

16. 連絡調整に対する協力

同行援護事業者は、指定同行援護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

17. 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定同行援護の提供に当り、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

18. サービス提供の記録

① 指定同行援護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

② 指定同行援護の実施ごとに、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。

③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

（複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。）

19. カスタマーハラスメントの防止について

当事業所では、利用者に安心してサービスをご利用いただくと同時に、職員が安全に業務が行える環境を確保するため、以下のとおりカスタマーハラスメント（暴言・暴力・威圧的言動・不当要求・執拗なクレーム・長時間の拘束・保険外サービスの強制等やセクシャルハラスメント、職員のプライバシーを侵害する行為）の防止に取り組んでいます。

① 利用者や家族等から、職員の心身に負担を与える行為があった場合、事業所として事実確認のうえ、必要に応じて対応方法の調整やサービス提供の見直しを行うことがあります。

② 行為が改善されず、サービス提供が困難と判断される場合には、契約の継続ができないことがあります。

③ 職員の安全確保が必要と判断した場合には、警察・行政機関・弁護士等と連携し、適切な対応を行います。

④ 利用者には、職員の人格と尊厳を尊重し、円滑なサービス提供にご協力いただきますようお願い申し上げます。

20. 苦情などの受付について

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ご請求は以下の窓口で受付けます。

苦情受付窓口（担当者）	責任者　：　三髙　裕美 受付時間　：　月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時30分 電話番号　：　084－999－7036
【市町村の窓口】 福山市障がい福祉課	所 在 地　福山市東桜町３番５号 電話番号　084－928－1261