訪問介護員等による自家用自動車有償運送事業　重要事項説明書

あなた様（又はあなた様のご家族様）が利用しようと考えている訪問介護員等による自家用自動車有償運送事業について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「道路運送法第 78 条第 3 号、第 15 条、第 20 条、第 21 条、第 24 条、第 25 条、第 26 条、第 26 条の 2、第 27 条、第 28 条、第 28 条の 2、第 37 条、第 38 条及び第 43 条第 2 項（平成 29 年 4 月改正）」並びに「旅客自動車運送事業運輸規則第 47 条第 8 項（平成 30 年 4 月改正）」並びに「介護輸送に係る法的取扱いについて（平成 16 年 3 月厚生労働省老健局振興課・国土交通省自動車交通局旅客課）」の内容に基づき、訪問介護員等による自家用自動車有償運送事業提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1　訪問介護員等による自家用自動車有償運送事業を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人　花輪ふくし会
代表者氏名	理事長　　丸　岡　克　彦
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	秋田県鹿角市花輪字案内 63 番地 1 電話 0186-22-4000　FAX 0186-22-4141
法人設立年月日	昭和 40 年 4 月 6 日

2　ご利用者様に対して自家用自動車有償運送事業を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	東恵園指定訪問介護事業所（有償運送サービス） 東恵園居宅介護事業所（有償運送サービス）
開設年月日	平成 18 年 10 月 20 日
事業所所在地	秋田県鹿角市花輪字古館 5 番地 1
責任者	東恵園地域生活支援センター　　センター長　　花田　優
連絡先 相談担当者名	電話 0186-22-4081　FAX 0186-23-8030 西村美加・高杉亜希子
事業所の通常の事業の実施地域	鹿角市全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	当事業所の訪問介護サービス又は居宅介護サービスを受けているご利用者様が可能な限りその居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、訪問介護員等による自家用自動車有償運送サービス（以下、「運送サービス」という。）を提供することで、ご利用者様の通院等の際の困難や不安を解消し、移動手段の利便性が図られることを目指します。
運営の方針	ご利用者様の人格を尊重し、常にご利用者様の立場に立った運送サービスの提供に努めるとともに、ご利用者様及びそのご家族様のニーズを的確に捉え、「通院等のための乗車又は降車の介助」が位置付けられたケアプラン等、又はサービス等利用計画に沿った適切な運送サービスを提供します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	毎週月曜日から日曜日まで（365 日体制）となっております。ただし、緊急の場合は休業をいただく場合もございます。
営　業　時　間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとなっております。

(4) 運送サービス提供時間

運送サービス提供時間	ご利用者様に係る居宅介護支援事業者等が作成したケアプラン、又は指定相談支援事業者等が作成したサービス等利用計画に位置づけられている時間が、運送サービスの提供時間となります。 また、要介護認定者については、「通院等のための乗車又は降車の介助」と連続して提供する運送サービスに限り、身体障害・精神障害・知的障害で障害支援区分 1 以上と認定された方については、障害福祉サービス（移動支援事業を含む。）と連動して提供する運送サービスに限りますので、予めご了承ください。	
	午前 8 時から 午後 6 時まで	ただし、ご利用者様やそのご家族様等からの要請を受け、事業所が対応可能かつサービス提供責任者が必要と認めたときはその限りではありません。
発 着 地 域	鹿角市内	

(5) 当事業所の職員体制

運　行　管　理　者	東恵園地域生活支援センター　　西村　明
整　備　管　理　者	東恵園地域生活支援センター　　餅田幸之
サービス提供の責任者	東恵園指定訪問介護事業所　　西村美加 東恵園居宅介護事業所
第二種免許保持者及び国土交通大臣の認定を受けた講習の修了者	西村美加・高杉亜希子・梅戸香苗・花田停子・餅田幸之・佐藤武志（順不同）

職	職　務　内　容	人 員 数
運行管理者	1　当事業所を代表し、業務の総括の任にあたります。 2　運行管理を行う体制を整備します。 3　運行管理の指揮命令系統を明確にします。 4　事故防止についての教育及び指導体制を整備します。 5　事故時の処理・連絡体制及び責任体制等を整備します。 6　車両についての整備管理体制を整備します。 7　苦情の処理体制を整備します。	常　勤　1 名
整備管理者	1　車両の日常点検の実施方法を定め、日常点検の実施結果に基づき、運行の可否を決定します。 2　日常点検、定期点検又は随時必要な点検の結果必要な整備を実施します。 3　点検整備記録簿その他の点検及び整備に関する記録簿を管理します。 4　車両の車庫を管理します。 5　運行管理者を補佐し、上記に掲げる事項を適切に処理します。	常　勤　1 名
サービス提供の責　任　者	1　運送サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2　ご利用者様に係る居宅介護支援事業者等が作成したケアプラン等、又は指定相談支援事業者等が作成した	常　勤　1 名

	サービス等利用計画等に基づき「訪問介護計画」等を作成し、ご利用者様等への説明を行い、同意を得ます。 3　運送サービスの実施状況の把握を行います。 4　ご利用者様の状態の変化や運送サービスに関する意向を定期的に把握します。 5　サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者又は指定相談支援事業者等と連携を図ります。 6　訪問介護員等に対し、ご利用者様の状況についての情報を伝達します。 7　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 8　その他運送サービス内容について必要な業務を実施します。	
国土交通大臣の認定を受けた講習の修了者	自家用自動車によるご利用者様の運送を行います。 又、訪問介護員等は、前2年間において無事故であり、かつ運転免許の停止処分を受けておらず、十分な運転能力及び経験を有しています。	3名以上

3　提供する運送サービスの内容

(1) 運送サービスの範囲

ご利用者様の居宅等から病院等目的地までの往復区間とします。

(2) 運送サービスの車両について

	自動車登録番号	車　名	年　式	定　員	種　類
1	秋田 880 あ 1262	ダイハツ	平成 27 年	4 人	軽特種自動車
2	秋田 580 む 3101	スズキ	平成 28 年	4 人	軽自動車
3	秋田 580 み 1396	ホンダ	平成 28 年	4 人	軽自動車
4	秋田 580 め 6587	ホンダ	平成 29 年	4 人	軽自動車
5	秋田 580 も 6597	スズキ	平成 29 年	4 人	軽自動車
6	秋田 580 も 9067	ホンダ	平成 29 年	4 人	軽自動車
7	秋田 581 あ 7669	ダイハツ	平成 31 年	4 人	軽自動車
8	秋田 581 あ 7670	ダイハツ	平成 31 年	4 人	軽自動車
9	秋田 581 う 3576	ダイハツ	令和 1 年	4 人	軽自動車
10	秋田 581 う 3745	ダイハツ	令和 1 年	4 人	軽自動車
11	秋田 880 あ 1883	ダイハツ	令和 1 年	4 人	軽特種自動車
12	秋田 880 あ 2077	スズキ	令和 3 年	4 人	軽特種自動車

(3) 運送サービス事業の禁止行為

運送サービス事業ではサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① ケアプランやサービス等利用計画等に位置付けられていない突発的な対応
② 片道だけの利用（入院時のみ・退院時のみの利用が分かっている場合等）
③ 救急車やタクシー代わりの利用
④ 訪問介護員等が運転する自家用自動車へのご利用者様以外の同乗

⑤ ご利用者様の居宅等以外からの出発
⑥ ご利用者様の居宅等以外への送り届け
⑦ ご利用者様が乗車する往路の出発地域及びご利用者様が降車する復路の到着地域が鹿角市以外の利用
⑧ 身体拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為（ご利用者様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）
⑨ 介護保険サービス、又は障害福祉サービスに連動する場合は、関係法並びに厚生労働省令、告示の主旨及び内容に矛盾する行為
⑩ 移動支援事業に連動する場合は、事業委託者である市区町村長が認めない行為
⑪ その他ご利用者様又はご家族様等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

4 提供する運送サービスのご利用者様の負担額について

(1) 提供する運送サービスのご利用者様の負担額（運賃）については、以下のとおりです。

ご利用者様の負担額（運賃）	
1km まで	100 円
その後、1km を増すごとに	100 円

(2) 片道ごとの請求となります。

【例 1】往復の距離が 1km に満たない場合

往 路	ご自宅　から　A 病院　まで	0.4km	100 円
復 路	A 病院　から　ご自宅　まで	0.4km	100 円
往　復		0.8km	200 円

【例 2】往路と復路の距離が違う場合

往 路	B 短期入所施設　から　C 病院　まで	1.6km	200 円
復 路	C 病院　から　ご自宅　まで	2.3km	300 円
往　復		3.9km	500 円

【例 3】複数の目的地がある場合（往路において、一番遠い目的地を到着地とします）

往 路	ご自宅　から　D 病院　まで	1.3km	3.1km	400 円
↓	D 病院　から　E 病院　まで	1.8km		
復 路	E 病院　から　ご自宅　まで	3.1km		400 円
往　復		6.2km		800 円

(3) その他、ご利用者様の要求により有料道路や有料駐車場等を利用した場合の当該費用の実費負担は、ご利用者様の負担といたします。

(4) 運賃、又はその他の費用が変更になる場合は、運送サービス提供の 1 ヶ月前までにご利用者様へ文書でお知らせいたします。又、負担額変更後は、ご利用者様から同意をいただいてからの運送サービス提供となりますので、予めご了承ください。

5 ご利用者様の負担額の請求及び支払い方法について

ご利用者様の負担額の請求方法等	1　ご利用者様の負担額は運送サービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 2　上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 18 日までに、ご利用者様宛て（郵送）にお届けいたします。 3　請求書等は原則としてご利用者様宛てでのお届けですが、ご利用者様と居住地の異なる方へのお届けをご希望の場合は、予めお知らせくださいますようお願いいたします。
ご利用者様の負担額の支払い方法等	1　請求月の 25 日（金融機関が休日の場合は前営業日）までに、指定口座からの引き落とし、現金、銀行振込のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）指定口座から引き落としができる金融機関は次のとおりです。 ・秋　田　銀　行（支店は問いません） ・北　都　銀　行（支店は問いません） ・かづの農協（支所は問いません） ・ゆうちょ銀行（支店は問いません） （イ）現金でお支払される場合は訪問した職員へ手渡すか、当事業所又は東恵園地域生活支援センター（住所：秋田県鹿角市花輪字古館 5 番地 1）へ直接お越しください。なお、訪問した職員へ手渡した場合は、活動記録票に内訳を記載し、その写しをお渡しすることで受領の証といたしますので、予めご了承ください。 （ウ）銀行振込の手数料は、ご利用者様がご負担ください。 秋田銀行　花輪支店　普通　607912 東恵園地域生活支援センター センター長 花田 優（トウケイエンチイキセイカツシエンセンター センターチョウ ハナタ ユウ） 2　お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しいたしますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※　ご利用者様の負担額の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 1 ヶ月以上遅延した場合、事由を示した文書を通知し、運送サービス提供の契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。なお、未払い分の支払後にサービス利用をご希望の場合は、再契約いただくことになりますので、予めご了承ください。

6　運送サービスの提供にあたって

(1) 運送サービス提供前に、サービス提供の責任者等が必要に応じて、医療機関等目的地までの距離、車両駐車場所等の確認をさせていただきます。

(2) 運送サービス提供前に、サービス提供の責任者等が主治医等の意見を確認いたします。ご利用者様が感染症等を有し、運送サービス提供に重大な影響を与えるおそれがある等やむを得ない場合には、治癒するまでは運送サービスの提供をお断りいたします。ただし、訪問介護員等による感染対策や運送サービス提供時間等を調整し、かつサービス提供の責任者の可否判断により、運送サービスを提供いたします。

(3) 運送サービス提供は、居宅介護支援事業者等が作成する「ケアプラン」又は指定相談支援事業者等が作成した「サービス等利用計画」に基づいて行います。

(4) 運送サービス事業従業者に対する運送サービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、ご利用者様の心身の状況や意向

に充分な配慮を行います。

⑸ サービス利用にあたり、ご利用者様及びそのご家族様に留意いただきたい事項として、次の行為は禁止していただきます。

① 職員に対する身体的暴力（叩く、つねる、蹴る、物を投げる、唾を吐く等身体的な力を使用して危害を及ぼす行為）

② 職員に対する精神的暴力（大声で威圧する、長時間にわたり怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格、能力を否定し言葉や態度で傷つけ、おとしめたりする行為）

③ 職員に対するセクシャルハラスメント（不必要に身体を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を露出して見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をする等）

④ その他、職員個人に対する誹謗中傷や脅迫行為等

7 秘密の保持と個人情報の利用・保護、映像・写真等の使用について

ご利用者様及びそのご家族様に関する秘密の保持について	① 当事業者は、ご利用者様又はそのご家族様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び当法人が策定した「個人情報保護方針」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものといたします。 ② 当事業者及び当事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、運送サービス提供をする上で知り得たご利用者様又はそのご家族様の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ 又、この秘密を保持する義務は、運送サービス提供契約が終了した後においても継続いたします。 ④ 当事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様又はそのご家族様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いたします。 ⑤ 上記にかかわらず、当事業者は「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」又は「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」に定める通報を行うことができるものとし、その場合、当事業者は、秘密保持義務違反の責任を負わないものといたします。
個人情報の利用･保護について	① 当事業者は、ご利用者様に係る居宅介護支援事業者又は指定相談支援事業者等との間で開催されるサービス担当者会議等において、ご利用者様及びご家族様の状態把握が必要なとき個人情報を利用いたします。 ② 上記①の他、居宅介護支援事業者又は指定相談支援事業者等との連絡調整が必要なとき個人情報を利用いたします。 ③ 当事業者は、ご利用者様が運送サービス利用中に万が一体調を崩し、又は怪我等で病院へ行ったとき、医師や看護師等からの情報提供の求めに応じ個人情報を利用いたします。 ④ 上記以外の目的で個人情報を使用するときは、予め文書で同意を求めます。

	⑤ 当事業者は、ご利用者様又はそのご家族様に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、又、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものといたします。 ⑥ 当事業者が管理する情報については、ご利用者様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、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、必要な範囲内で訂正等を行うものといたします。
映像・写真等の使用について	① 当事業者は、当法人の事業紹介や東恵園地域生活支援センターでの取り組みを紹介する用途に限り、ご利用者様の映像・写真等を撮影いたします。 ② ご利用者様の映像・写真等は、以下の場合に使用します。 ・ホームページ・フェイスブック等 ・パンフレットや広報誌等 ・社内研修の資料・掲示物等 ③ ご利用者様の映像・写真等使用するときは、予め文書で同意を求めます。 ④ 当事業者は、ご利用者様の映像・写真等が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、又、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものといたします。

8　緊急時の対応方法について

運送サービス提供中に、ご利用者様に病状の急変が生じた場合及び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、ご利用者様が予め指定する連絡先にも連絡いたします。

ご家族様等緊急連絡先	①	氏　　名　　続柄 電話番号 勤務先等
	②	氏　　名　　続柄 電話番号 勤務先等
主　治　医	医療機関名 受　診　科 電 話 番 号	

9　事故発生時の対応方法について

ご利用者様に対する運送サービス事業の提供により事故が発生した場合は、鹿角警察署、ご利用者様のご家族様に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。又、必要に応じ、秋田運輸局長、ご利用者様に係る居宅介護支援事業者、又は指定相談支援事業者等に報告いたします。

又､ご利用者様に対する運送サービス事業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。ただし、当事業所に故意・過失がない場合はこの限りではありません。

鹿角警察署	所 在 地　秋田県鹿角市花輪字向畑 100 電話番号　0186-23-3321（直通） 受付時間　24 時間（緊急時は、110 番）
国土交通省東北運輸局秋田運輸支局　輸送・監査部門	所 在 地　秋田県秋田市泉字登木 74-3 電話番号　018-863-5813（直通） 受付時間　午前 9 時から午後 5 時まで（土日祝は休み）
居宅介護支援事業者	事 業 所 名 電 話 番 号 担当
指定相談支援事業者	事 業 所 名 電 話 番 号 計画作成担当者

なお、当事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償責任保険	保険会社名	社会福祉法人　全国社会福祉協議会
	保　険　名	社会福祉施設総合損害補償（しせつの損害補償）
	補償の概要	①基本補償　②見舞費用補償　③訪問・相談等サービス補償 ④個人情報漏えい対応補償　⑤傷害事故補償
自動車保険	保険会社名	東北自動車共済協同組合
	保　険　名	自動車共済
	補償の概要	①対人賠償　②対物賠償　③人身傷害　④搭乗者傷害

10　利用時のリスクについて

当施設（事業所）ではご利用者様が快適な生活を送られますように、安全な環境作りに努めておりますが、ご利用者様の身体状況（健康状態）や病気に伴う様々な症状・あるいは日常生活の中で、予期せぬ危険が生じるリスクがある事を十分ご理解ください。

(1)　歩行時の転倒、ベッドや車椅子からの転落等による骨折・外傷、頭蓋内損傷の恐れがあります。

(2)　身体拘束は原則として行わないことから、最善の注意を払い支援を行いますが、ご利用者様の身体状況や精神状況によっては、転倒や転落による怪我等、無断での外出等が起きる可能性があります。

(3)　高齢者の骨はもろく、通常の対応でも容易に骨折する恐れがあります。

(4)　高齢者の皮膚は薄く、少しの摩擦で表皮剥離ができやすい状態にあります。

(5)　高齢者の血管はもろく、軽度の打撲であっても、皮下出血が出来やすい状態にあります。

(6)　加齢や認知症の症状により、水分や食物を飲み込む力が低下します。誤嚥・誤飲・窒息の危険性が高い状態にあります。

(7)　高齢者であることにより、脳や心臓の疾患により、急変・急死される場合もあります。

(8)　施設（事業所）内でご利用者様又は職員が感染症を発症した場合、拡大しないよう十分に注意しますが、職員を介して罹患する可能性がある事をご理解ください。

11　心身の状況の把握について

運送サービス事業の提供にあたっては、居宅介護支援事業者又は指定相談支援事業者等が開催するサービス担当者会議等を通じて、ご利用者様の心身の状況、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いたします。

12　訪問介護員等への指導監督について

(1) 運行管理者は、訪問介護員等の健康状態及び勤務状態を常に把握し、訪問介護員等の過労防止に努めます。

(2) 運行管理者は、乗務前の訪問介護員等に乗務前点呼を行い、①訪問介護員等の心身の状況の確認、②運転免許証の所持及び有効期限の確認、③乗務に必要な携行品の有無の確認、④自家用自動車に必要な備品等の確認、⑤酒気帯びの有無の確認等を行います。

(3) 運行管理者は、乗務後の訪問介護員等に乗務後点呼を行い、①自家用自動車の鍵の受領、②走行状態の確認、③自家用自動車の異音・異臭・異熱等の有無の確認、④訪問介護員等の心身についての異常の確認、⑤酒気帯びの有無の確認等を行います。

13　運送サービス提供の記録について

(1) 運送サービス事業の実施ごとに、運送サービス提供の内容を活動記録票へ記録することとし、その記録は運送サービスを終了した日から 5 年間保存いたします。

(2) ご利用者様は、当事業者に対して保存される活動記録票の閲覧及び実費を支払うことにより複写物の交付を請求することができます。

14　非常災害対策について

(1) 運行管理者は、事業所、車庫、自家用自動車が運行中の火災、震災等の非常の場合に備え、非常災害対策に関する取り組みを行います。

(2) 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知いたします。

(3) 年 2 回以上、消火、救出、通報その他必要な研修（訓練）を行います。

15　衛生管理等について

(1) 運送サービス事業に使用する車両や備品等を清潔に保持し、定期的な消毒を施す等、常に衛生管理に十分留意いたします。

(2) 従業者は手指の消毒を十分に行い、従業者自身の感染予防に努め、手指に外傷のある場合は、予防具を用いて対処いたします。

(3) ご利用者様の身体の状態に応じて備品等の消毒方法に注意し、専用の備品等を使用いたします。

16　契約の解約方法、終了について

(1) ご利用者様は当事業者に対して口頭や文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。解約料金は一切かかりません。

(2) 当事業所はやむを得ない事情がある場合、ご利用者様に対して 1 ヶ月間の予告期間をおいて理由を示した文書を通知し、この契約を解約することができます。

(3) 次の事由に該当した場合は、ご利用者様が口頭や文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

① 当事業者が正当な理由なく運送サービスを提供しない場合
② 当事業者が守秘義務に反した場合
③ 当事業者がご利用者様やご家族様に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
④ 当事業者が倒産した場合

⑷ 次の事由に該当した場合は、当事業所が文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

① ご利用者様の運送サービス利用料金の支払いが 1 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、料金が支払われない場合
② ご利用者様又はそのご家族様等が当事業者及び他のご利用者様に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
なお、背信行為の具体的な例としては
ア 重要事項説明書や契約書等に虚偽の事項を記載する等の不正手段により、サービス提供を受けたとき
イ 月払いの利用料その他の支払いを正当な理由なく、しばしば遅滞するとき
ウ 当事業者及び他のご利用者様に対して、暴言・暴力・セクハラ・ストーカー等の行為があったときや「6 運送サービスの提供にあたって」⑸の規定に反したとき
エ 当事業所の方針や規則を守れず、又、当事業者及び他のご利用者様に対して迷惑行為（騒音・窃盗・泥酔状態でのサービス利用等）を行ったとき
等が挙げられます。

⑸ 以下の事由に該当した場合、この契約は自動的に終了いたします。

① ご利用者様が介護保険施設に契約入所された場合
② ご利用者様が（介護予防）特定入居者生活介護、又は（介護予防）小規模多機能型居宅介護、又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護のサービスを受けることとなった場合
③ ご利用者様の要介護認定が、非該当、又は要支援、又は事業対象者となった場合
④ ご利用者様が障害福祉施設に契約入所された場合
⑤ ご利用者様の障害支援区分が、非該当となった場合
（身体介護を伴う外出介助等が連動する場合は、障害支援区分が 2 以上必要です）
⑥ ご利用者様がお亡くなりになった場合

17 ご利用に際してのお願いについて

⑴ 体調がすぐれない場合はご連絡のうえ、ご利用のお休みをお願いいたします。
⑵ 健康チェックの際にご利用者様の体調不良が認められた場合には、サービス提供の責任者等の判断で運送サービスが中止になる場合もございます。その際には、ご家族様、ご利用者様に係る居宅介護支援事業者､又は指定相談支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
⑶ 入院・退院のときは、お手数をお掛けいたしますがご連絡くださいますようお願いいたします。
⑷ 感染症の発生状況によっては、県外の往来や県外の方との接触等があった際に、ガウンや手袋等の感染予防対策をして支援させていただきます。また、可能な限り数日ご自宅で様子をみていただいてからご利用をお願いすることがありますので､ご了承ください。
⑸ 退院直後の利用については、医師より確認をいただく場合がございますので、予めご了

承ください。

(6) ご利用者様又はご家族様による従業者のご指名はお断りしておりますので、予めご了承ください。

(7) 他のご利用者様並びに従業員の映像・写真等の撮影はお断りしております。撮影がどうしても必要な場合はその理由をお伺いし、撮影対象となる他のご利用者様又は従業員の同意を得てからとなります。撮影前に必ず従業員へお声がけください。

(8) 他のご利用者様又は従業員の同意を得て撮影した映像・写真等の使用（フェイスブック等の SNS、広報誌、掲示物等）につきましても、他のご利用者様又は従業員の同意を得てからとなります。使用前に必ず従業員へお声がけください。

18 運送サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

提供した運送サービス事業に係るご利用者様及びそのご家族様からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置しております。(下表「事業者の窓口」のとおりです)

(2) 苦情申立の窓口

事業者の窓口	所 在 地　秋田県鹿角市花輪字古館 5 番地 1 電話番号　0186-31-0100 受付時間　午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで 担 当 者　東恵園地域生活支援センター　管理課長　餅田幸之 責 任 者　東恵園地域生活支援センター　センター長　花田　優 第三者委員　サービス点検調整委員　代　表　水野　昇
警察安全相談　県民安全相談センター	電話番号　018-864-9110 受付時間　24 時間
警察安全相談 県民の声 110 番	電話番号　018-824-0110 受付時間　24 時間
公益社団法人　秋田被害者支援センター	電話番号　018-893-5937 受付時間　午前 10 時から午後 6 時まで（土日祝は休み）

重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

上記内容について、「道路運送法第 43 条及び 78 条第 3 号、第 15 条、第 20 条、第 21 条、第 24 条、第 25 条、第 26 条、第 26 条の 2、第 27 条、第 28 条、第 28 条の 2、第 37 条、第 38 条及び第 43 条第 2 項（平成 29 年 4 月改正）」並びに「旅客自動車運送事業運輸規則第 47 条第 8 項（平成 30 年 4 月改正）」並びに「介護輸送に係る法的取扱いについて（平成 16 年 3 月厚生労働省老健局振興課・国土交通省自動車交通局旅客課）」の内容に基づき、ご利用者様に説明を行いました。

事業者	所在地	秋田県鹿角市花輪字案内 63 番地 1	
	法人名	社会福祉法人　花輪ふくし会	
	事業所	所 在 地	秋田県鹿角市花輪字古館 5 番地 1
		事業所名	東恵園指定訪問介護事業所（有償運送サービス） 東恵園居宅介護事業所（有償運送サービス）
		責 任 者	東恵園地域生活支援センター　センター長　花田　優　印
		説 明 者	サービス提供の責任者　　西村美加　印

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利　用　者	住　　所	
	氏　　名	印
	電話番号	
身元引受人 本人との関係 （　　）	住　　所	
	氏　　名	印
	電話番号	
連帯保証人 本人との関係 （　　）	住　　所	
	氏　　名	印
	電話番号	
法定代理人 本人との関係 （　　）	住　　所	
	氏　　名	印
	電話番号	