

# 移動支援サービス重要事項説明書

( 2026 年 10 月 1 日現在)

## 1 事業者の概要

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名称                  | 東京ふれあい医療生活協同組合                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 法人種別                | 医療生協                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 法人所在地               | 東京都北区堀船 3-31-15                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 電話番号                | 03-3911-3684                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 代表者氏名               | 百瀬 文也                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 法人の沿革・特色            | 医療生活協同組合とは「よりよい医療をもとめる住民の方とよりよい医療を実践したいという医療専門家が手をむすんで設立した非営利団体の医療機関」です。「ひとりがみんなのために、みんながひとりのために」をモットーに地域に根ざした医療福祉をつくりあげようとしています。利用者は出資金(一口千円から)を出し組合員になることによって、様々なサービスの特典を得られる他、医療生協に対して組合員として医療生協の活動に意見を出し参画することができます。医療生協は組合員の皆様からの出資金により必要な医療機器を購入したり、非営利的な活動でも住民に必要なサービスであればそれを提供することができるのです。 |
| 法人が所有する<br>営業所の種類・数 | 梶原診療所/地域医療連携室/梶原診療所介護相談センター/ほほえみヘルパーステーション/宮の前診療所/ふれあい訪問看護ステーション/オレンジほっとクリニック                                                                                                                                                                                                                      |

## 2 事業所の概要

|             |                                                                                                                                                                                                          |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業所の名称      | 東京ふれあい・ほほえみヘルパーステーション                                                                                                                                                                                    |
| 事業所の所在地     | 東京都北区堀船 3-31-15 ふれあいセンタービル 2 階                                                                                                                                                                           |
| 事業所の電話番号    | 03-5902-7800                                                                                                                                                                                             |
| サービス提供地域    | 北区 滝野川 1～5 丁目、西ヶ原 1～4 丁目、上中里 1～3 丁目、<br>中里 1～3 丁目、昭和町 1～3 丁目、昭和町 1～3 丁目、<br>東田端 1～2 丁目、田端 1～6 丁目、田端新町 1～3 丁目、<br>堀船 1～4 丁目、栄町、王子 1～6 丁目、豊島 1～8 丁目、<br>荒川区 西尾久 1～8 丁目、東尾久 1～8 丁目<br>足立区 宮城 1 丁目、小台 1～2 丁目 |
| サービス提供曜日・時間 | 月～土 午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分                                                                                                                                                                              |
| 事業所番号       | 1361700478                                                                                                                                                                                               |

### 3 事業所の職員体制

| 職種                | 常勤(人) | 非常勤(人) | 合計員数<br>(常勤換算) | 資格等             |
|-------------------|-------|--------|----------------|-----------------|
| 管理者               | 1     |        | 1              | 介護福祉士<br>サ責と兼務  |
| 移動支援<br>サービス提供責任者 | 1     | 1      | 2              | 介護福祉士           |
| ヘルパー              |       | 23     | 23             | 介護福祉士<br>2級ヘルパー |
| 事務員               | 1     |        | 1              |                 |

### 4 主たる対象者

以下の①～⑤に該当する方。ただし、障害福祉サービスの重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障害者等包括支援を利用している方は、それぞれのサービス内容に外出支援が含まれている為、原則併用はできません。

① 身体障害者※1 ②知的障害者 ③精神障害者 ④難病患者等※2 ⑤障害児

※1 外出時に移動等が困難で、車いす介助等の支援を必要とする、以下の(ア)～(ウ)に該当する方及びそれに準ずる方(電動車椅子の方は対象となりません)

(ア)両上肢に障害(等級を問わず)があり、両下肢機能障害 2 級以上の方で、身体障害者手帳の肢体不自由の総合等級が 1 級の方及びそれに準ずる方。

(イ)体幹機能障害 1 級の方 (ウ)移動機能障害 1 級の方

※2 障害者総合支援法の対象となる疾病により両上肢に障害(等級を問わず)があり、両下肢機能障害 2 級以上の方で、身体障害者手帳の肢体不自由の総合等級が 1 級に準ずる方。

### 5 サービスの内容

#### 【移動支援】

① 社会生活上必要不可欠な外出(公的機関における諸手続き、買い物、各種団体の行事等)

② 余暇活動等社会参加の為の外出(自己啓発や教養を高める外出、体力増強や健康増進を図るもの、生活の質を充実、向上させるもの等)

※収入を得ることを目的とした外出、政治活動及び宗教活動に係る外出、公的サービスを利用するのにふさわしくない場所への外出は、移動支援の対象として認められません。

※通学及び通所に係る外出について

以下の(ア)～(ウ)に該当する場合は、通学・通所に係る外出支援が認められます。

(ア)介護者の怪我や病気で送迎ができず、本人が単独で通えない場合

(イ)親族に他の要介護者がいるため介護者が送迎ができず、本人が単独で通えない場合

(ウ)介護者の就労により送迎ができず、本人が単独で通えない場合

(エ)介護者が高齢(概ね 70 歳以上)又は介護状態で送迎ができず、本人が単独で通えない場合

## 6 利用料金

### (1) 移動支援サービス利用者負担額

サービスに要した費用の原則 1 割。ただし、住民税非課税世帯及び生活保護世帯については、無料。

また、住民税課税世帯の月額負担上限額については北区長が定めた額とし、介護給付・訓練等給付の利用者負担額と移動支援サービス利用者負担額を合算した額が月額負担上限額を超えない範囲で、利用者は移動支援サービス利用者負担額を支払う。この場合、介護給付・訓練等給付の利用者負担額を優先して計上することとする。

※事業者が利用者に代わり北区から受領した移動支援サービス費の額については、利用者に通知します。

### (2)交通費

上記 2 で示した「サービス提供地域」におけるサービス利用については、交通費は無料です。

それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業員がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

### (3)キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。

キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

- ・ サービス提供日前日の営業時間午後 5 時までにご連絡いただいた場合→無料
- ・ サービス提供日前日の営業時間午後 5 時までにご連絡のない場合→1,400 円

### (4)その他

上記（１）から（４）のほかに、従業員がサービスを提供するために必要となる実費相当額としての費用は、利用者にご負担いただきます。

### (5)支払方法

上記利用料金の支払いは、1 か月ごとに計算し、翌月 25 日までに請求しますので、27 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。

## 7 サービスの利用方法

### (1)サービスの利用開始

①移動支援の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。

②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支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

- ③移動支援サービス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

- ①利用者が当事業者に対し 7 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。
- ②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。
- ③利用者がサービス利用料金の支払いを 2 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、7 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。
- ④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。

## (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。

- ①利用者が介護給付において重度訪問介護・重度障害者包括支援・行動援護の支給決定がなされた場合
- ②施設入所支援のサービスを受ける場合
- ③区外に転居された場合
- ④利用者が亡くなった場合

## 8 当事業者のサービス利用に際し留意いただきたい事項

ご家庭で飼育されている動物等により、スタッフがかまれたり、引っかかれたり等の事故が起きた場合、東京ふれあい医療生活協同組合では業務中の災害として労災保険を申請すると同時に「第三者行為災害届」を提出します。飼育されている動物による加害行為は飼い主の責任であるとの考えから、後日、治療費等が政府より請求されることがあります。

## 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 |  |

**【ご家族等緊急連絡先】**

|      |  |
|------|--|
| 氏名   |  |
| 住所   |  |
| 電話番号 |  |
| 続柄   |  |

**10 カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方**

当事業所では、すべての利用者様に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全に働ける環境を確保することを大切にしています。

- (1) 利用者様又はご家族等からの言動が、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害すると判断される場合（大声での叱責、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束など）は、組織として対応させていただきます。
- (2) これらの行為が認められた場合には、複数名での訪問への切り替えや、サービス提供方法の見直しについてご相談させていただくことがあります。また、悪質な場合は警察等の関係機関へ通報し、毅然とした対応をとる場合があります。
- (3) なお、サービスに関する正当なご意見や苦情につきましては、これまで通り誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

**11 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**

|           |              |
|-----------|--------------|
| サービス提供責任者 | 鈴木 道子        |
| 電話番号      | 03-5902-7800 |

**当生協お客様相談**

|      |              |
|------|--------------|
| 担当者  | 百瀬 文也        |
| 電話番号 | 03-3911-3630 |

当事業所以外に、北区障害福祉課の窓口等でも相談・苦情を受け付けています。

|      |                |
|------|----------------|
| 担当部署 | 北区障害福祉課王子障害相談係 |
| 電話番号 | 03-3908-9081   |

**12 虐待の防止に関する相談窓口**

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「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（平成 23 年法律第 79 号）」を遵守するとともに、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。
- ②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。

#### 当事業所の虐待に関する相談窓口

|             |              |
|-------------|--------------|
| 虐待防止に関する責任者 | 百瀬 文也        |
| 電話番号        | 03-3911-3630 |

当事業所以外に、北区障害福祉課の窓口等でも虐待に関する相談・通報を受け付けています。

|      |                                        |
|------|----------------------------------------|
| 担当部署 | 北区障害福祉課王子障害相談係                         |
| 電話番号 | 03-3908-9081                           |
| 受付時間 | 午前 8 時～午後 5 時 15 分（土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く） |

### 1 3 東京ふれあい医療生活協同組合の概要

|       |                            |               |              |
|-------|----------------------------|---------------|--------------|
| 名 称   | 東京ふれあい医療生活協同組合             |               |              |
| 代 表 者 | 代表理事                       | 百瀬 文也         |              |
| 設 立   | 1 9 7 0 年                  |               |              |
| 出 資 金 | 384,067 円（2 0 2 5 年 3 月現在） |               |              |
| 組合員数  | 13,685 名（2 0 2 5 年 3 月現在）  |               |              |
| 事 業 所 | 東京ふれあい・ほほえみヘルパーステーション      | 北区堀船 3-31-15  | 03（5902）7800 |
|       | 梶原診療所                      | 北区堀船 3-29-9   | 03（3911）5171 |
|       | 地域医療連携室（訪問診療室）             | 北区堀船 3-29-9   | 03（3911）5175 |
|       | 梶原診療所介護相談センター              | 北区堀船 3-31-15  | 03（3911）7408 |
|       | ふれあい訪問看護ステーション             | 北区堀船 3-31-15  | 03（3911）3000 |
|       | 宮の前診療所                     | 荒川区西尾久 2-3-2  | 03（3800）7111 |
|       | ふれあいファミリークリニック             | 足立区宮城 1-33-20 | 03（4455）7900 |
|       | オレンジほっとクリニック               | 北区堀船 3-31-15  | 03（3911）2661 |

医療生活協同組合とは、よりよい医療を求める住民の方とよりよい医療を実践したいという医療専門家が手をむすんで設立した非営利団体の医療機関です。「ひとりがみんなのために、みんながひとりのために」をモットーに地域に根ざした医療福祉をつくりあげようとしています。利用者は出資金（一口千円から）を出し、組合員になることによって、様々なサービスの特典を得られる他、医療生協に対して組合員として医療生協の活動に意見を出し、参画することができます。医療生協は組合員の皆様からの出資金により、必要な医療機器を購入したり、非営利的な活動でも住民に必要なサービスであればそれを提供することができるのです。

## 移動支援料金表

| サービス内容    | 単位数 | 利用料 |
|-----------|-----|-----|
| 【身体有】     |     |     |
| 日中 30 分   | 256 | 286 |
| 1 時間      | 404 | 452 |
| 1 時間 30 分 | 587 | 657 |
| 2 時間      | 669 | 749 |
| 2 時間 30 分 | 754 | 844 |
| 早朝 30 分   | 320 | 358 |
| 1 時間      | 505 | 565 |
| 夜間 30 分   | 320 | 358 |
| 1 時間      | 505 | 565 |
| 【身体無】     |     |     |
| 日中 30 分   | 106 | 118 |
| 1 時間      | 197 | 220 |
| 1 時間 30 分 | 275 | 308 |
| 2 時間      | 345 | 386 |
| 2 時間 30 分 | 414 | 463 |
| 早朝 30 分   | 133 | 148 |
| 1 時間      | 246 | 275 |
| 夜間 30 分   | 133 | 148 |
| 1 時間      | 246 | 275 |

※早朝 午前 6 時から午前 8 時まで  
 日中 午前 8 時から午後 6 時まで  
 夜間 午後 6 時から午後 10 時まで

年 月 日

移動支援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。

事業者

（所在地）東京都北区堀船 3-31-15 ふれあいセンタービル 2 階

（名称） 東京ふれあい・ほほえみヘルパーステーション

（説明者） 印

私は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ました。

利用者

（住所）

（氏名） 印

（代理人または立会人等）

（住所）

（氏名） 印