

平成29年4月1日改訂版

平成29年6月14日追加版

平成30年6月19日追加版

平成30年9月1日追加版

高齢者等の外出同行支援事業

(あんしんおでかけサービス) Q & A 集

特定非営利活動法人品川ケア協議会

あんしんおでかけサービスを利用時に想定される質問に対しQ & Aにまとめてあります。特例的な対応に対しては、利用会員登録申請前にケア協議会にご相談下さい。事前に品川区と協議する必要があります。

本「高齢者等の外出同行支援事業(あんしんおでかけサービス)(以下、「本事業」という)は、「一人で外出することに不安を感じ、閉じこもりがちな高齢者等に対し、外出の機会を増やし、本人の社会性の維持と生活意欲を保つこと」を目的としています。つまりヘルパーさんの同行により安全・安心を確保し、外出を楽しみながら本人の日常生活に意欲を引き出し、ADL・QOLの向上を目指すものであります。

利用対象者

品川区在住の高齢者等の方で要介護認定・要支援認定者及び総合事業対象者で自力歩行(車椅子可)が可能な方及び認定は受けていないが、一人での外出に不安のある方(要審査)を対象に、ADL, QOLの向上が見込まれる方をあんしんおでかけサービスの利用対象者としています。

利用方法

利用会員登録申請及び利用契約申込が必要です。

利用契約申込手続きは(無料)、事業者が対面式で行います。

サービス利用は、電話で実施日時をサービス提供事業者に知らせるだけです。

利用回数及び時間

本人の意欲の向上が見込まれ、ADL, QOLの向上が見込まれる内容ならば本人の希望する利用回数は、継続的・単発的な利用を問わない。利用契約期間が1年間である場合、最大12回(12時間~18時間)、契約期間が1ヶ月間の場合(1時間~3時間)となります。

サービス提供事業者

本事業の事業者は特定非営利活動法人品川ケア協議会(以下「NPO 法人品川ケア協議会」という)です。本事業の「あんしんおでかけサービス提供事業者」は、NPO 法人品川ケア協議会及び会員の事業所(別紙「サービス提供事業者一覧表」となります。

別紙

「サービス提供事業者一覧表」

あんしんおでかけサービス指定事業所

2018.10.現在

事業所名	電話	fax	郵便 番号	住所 1	住所 2
(株)大崎ホームヘルプサービス	03-3471-2475	03-3471-2625	140- 0004	品川区南品川 4-11-1	グリーンハイム 南品川 503
(株)ライフケアサービスセンタ ー	03-3471-3883	03-3471-3899	140- 0001	品川区北品川 3-3-3	東和ビル 3 階
(株)ハート・トータルサービス	03-3443-6666	03-3443-6664	141- 0022	品川区東五反田 4-8-7	
(株)仁済	03-3773-6018	03-5718-1827	140- 0014	品川区大井 1-36-1-1 階	
(株)ケアメイト	03-3772-1331	03-3772-1184	140- 0015	品川区西大井 2-4-14	
(有)ハートフル・ケア・サービス	03-3775-0022	03-3775-0065	140- 0015	品川区西大井 2-23-1	
ヘルパーステーション・湯～亀	03-5788-6168	03-5788-6169	142- 0064	品川区旗の台 4-5-17	
ヘルパーステーションのぞみ	03-6711-5080	03-6711-5083	140- 0011	品川区東大井 5-25-20	つるやビル 502
ヒューマンヘルパー城南	03-5740-6557	03-5740-6558	141- 0031	品川区西五反田 5-29-1	
陽向介護ステーション	03-6315-7130	03-6479-4425	142- 0041	品川区戸越 5-3-14	
ヘルパーステーション上大崎	03-3440-4165	03-3440-4166	141- 0021	品川区上大崎 3-3-9	
(株)ケアサークル恵愛	03-3771-6767	03-3777-1626	140- 0014	品川区大井 3-17-8	大井本通 り1階

あんしんおでかけサービス Q & A

Q.01 現在介護保険を利用して、地元の医者に通院していますが、このサービスは通院・院内介助にも利用できますか？

A.01 「あんしんおでかけサービス」は、本事業の目的に沿った通院・院内介助が必要とするケアプランである場合、利用可能です。つまり、ヘルパーさんの同行により安全・安心を確保し、外出を楽しみながら本人の日常生活に意欲を引き出し、ADL・QOLの向上を目指すための通院・院内介助が必要なサービスです。

但し、本事業サービスは、ご利用者様が介護保険並びに特別給付の「通院・院内介助」を利用した同一日に前後等において併用実施することは**できない**のでご注意ください。

						
身体介助	通院同行介助	受診等手続	院内介助	薬受取等	帰宅同行介助	自宅でのサービス
本事業対象外	※介護給付・特別給付で通院・院内介助を受けている場合、あんしんおでかけサービスの利用はできません。(平成27年度運用に限る。)					本事業対象外
<p>あんしんおでかけサービスのパターン(原則自宅から自宅までの外出同行サービス) ◎介護保険・特別給付対象サービスの同一日実施とならない場合のみ対象となる。</p>						
Aパターン	病院内で家族等に引き渡しの場合					
Bパターン	院内介助を実施後、病院内で家族等に引き渡しの場合					
Cパターン	薬受取等を実施後、病院内等で家族等に引き渡しの場合					
Dパターン	基本パターン(自宅から自宅まで外出同行した場合)					
Eパターン			院内介助のみ ※			
Fパターン			院内介助から薬受取等ご家族等に引き渡しの場合			
Gパターン	院内介助から自宅までの場合					

※Eパターン：院内介助は家族等から引き受け、家族等に引き渡しの場合。

Q.02 通院時混雑等でやむを得ず実施時間を延長しなければならない場合の対応は？

A.02 延長時間分は私費（自費）利用になります。

この場合、予め本事業契約時に「利用約款」第 10 条に定めた本契約の適用を受けないサービスについて、サービス提供事業者のサービス料金等について説明が必要となりますのでご注意願います。

Q.03 認知症、精神障害等により登録、契約等の判断能力に問題がある方の対応はどのようにすればよいか？

A.03 品川区アセスメント表等にコミュニケーション能力及び精神状態について判断能力に問題があると記載がある場合、家族又は成年後見人等の方が代わりに利用会員登録申請及び利用契約申込をすることが可能です。また、登録申請から契約締結時までの間に、判断能力に問題があるような状況になった場合は、家族又は成年後見人等の方が代わりに「会員登録変更届」を提出することができます。

この場合、「利用会員登録申請書」は、代理の場合を含め自署・押印が必要です。「利用契約書」の押印は、ハンコによる。シャチハタの使用は不可とします。

Q.04 このサービスを使ってデパート等に行って、荷物を持ってもらえるか？

A.04 本事業は、利用者の外出同行時の介助をする事業です。荷物については、利用者の安全を確保できる範囲内のものであれば持つことはできます。

Q.05 病院に見舞いに行きたいが利用可能かどうか？

A.05 本サービスの対象になります。

Q.06 散歩の途中で、久しぶりに友人と会い、そばのベンチで話し込んで、契約時間をオーバーしてしまった。サービス途中、①②の事例はどうか

①ヘルパーがサービス時間の延長になりますと告げたがそのまま、延長した。超過料金はどうか？

②または、帰って良いと言われた。帰って良いか？

A.06 ①超過料金は私費（自費）の利用となります。

②家族に連絡し、その場に引き取りに来た等、利用者の安全が確保できた場合は帰って良いと思われれます。この場合、サービスが終了することとなります。利用者の安全が確保できない場合はサービスの計画に基づきサービスを継続します。

なお、ヘルパーは、その場で事業所に報告し指示を確認する必要がありますので注意下さい。

Q.07 電車でおでかけしたところ、事故のため電車遅延で1時間ほど利用時間がオーバーしてしまった。この場合の料金はどうなるのか？

A.07 私費（自費）の利用となります。

この場合、予め本事業契約時に本事業「利用約款」第10条に定めた本契約の適用を受けないサービスの説明が必要となります。

Q.08 「しながわ出会いの湯」に参加したいが、入浴時の介助をお願いできるのでしょうか？また、「スーパー銭湯」等に行きたいが、入浴介助をお願いできるか？

A.08 本サービスにおいて入浴介助はできません。

ただし、「スーパー銭湯」等受け入れ側の浴場が入浴介助が可能な場合は、「自宅から⇒目的地（入浴施設）から⇒自宅」は本サービスを利用し、「目的地（入浴介助）」サービスは、私費（自費）利用とすることで利用可能となります。

Q.09 昼間独居の方で、近隣の墓地に墓参りに行きたい。現地で家族と合流できる為、ご利用者様をご家族に引き渡すことは可能か？

A.09 利用可能です。ヘルパーの帰社までの時間は本サービス時間に含まれないため、私費(自費)扱いとなります。

この場合、予め本事業契約時に本事業「利用約款」第10条に定めた本契約の適用を受けないサービスについての説明が必要となります。

また、ヘルパーの帰社までの経済合理的な交通費は実費を利用者が負担することとなります。

Q.10 横浜の中華街に行きたい店があるので、3時間サービスを利用したいとの要望がありました。遠い場所でも利用できますか？

A.10 目的地が品川区以外であっても利用できます。

Q.11 3時間利用で出かけたが、途中でご利用者様の希望が変わり2時間で終了してしまいました。ご利用様は、残りの1時間を近日中に使えますか？

A.11 使えません。

この場合、3時間の扱いとなります。また、3時間利用の場合、2ヶ月に1度の利

用となり、次回利用は、翌々月の利用となります。

Q.12 1回90分の同行中にご利用者様のご気分が悪くなり早めの帰宅となりました。予定時間を1時間以上残しており、その分を後日利用できるでしょうか？

A.12 できません。サービス利用前にご利用者様の体調確認を行う必要があります。お出かけ前にキャンセルする場合は後日利用可能です。なお、キャンセル料が発生する場合がありますので予め利用者に説明する必要があります。

Q.13 外出先等に具体的な制限はありますか？

A.13 ADL・QOLの向上を目指す外出同行の目的に沿った営業時間内の外出同行支援となる場合は、外出先等に原則制限はありません。

Q.14 利用登録申請に品川区アセスメント表等の添付が求められているがなぜか？

A.14 事業者としてサービス提供事業者が利用契約申込に当たり予めご利用者様の状況を確認しておく必要があります。また、介護保険対象外のご利用者様の場合は、「様式1-5アセスメントシート（同意書）」を作成し、提出する必要があります。

Q.15 利用契約申込をする場合にアセスメント表（シート）の添付が必要ですか？

A.15 利用登録申請時にアセスメントを行うよう指定事業者には仕様書により決められています。品川ケア協議会に提出は不要ですが、事業者にて利用者ごとにアセスメント表の保管は必要です。不明の点などある場合、ケアマネジャー等に事業者より連絡を取らせていただく場合があります。

Q.16 本事業計画並びに実施結果報告書の記入に関して、私費(自費)を併用した場合はどのように記入するのか？

A.16 利用時間の中で私費の利用時間を記入願います。つまり高齢者等の外出同行支援事業実施結果報告書の合計時間には私費(自費)の時間を含みますが、算定時間数には私費(自費)分を除いた時間数に○印を付け、私費時間欄に私費だけの時間数を記入願います。

Q.17 第9条（利用料等の支払い）では、第23条に規定する「あんしんおでかけサービス」の提供を受けたときは、乙に対して、第24条に規定する利用料等を支払うものとし、とありますが、この乙とは、誰のことですか？また、支払いの対象

となるサービスは、何を指しているのですか？

A.17 乙は、品川ケア協議会が、指定したサービス提供事業者をさします。「あんしんおでかけサービス」の下記に示す第24条(1)の利用料の利用者負担金は、サービス提供事業者への支払となります。支払方法については、第24条(4)をご確認ください。

.....
参考資料（契約書第24条抜粋）

（利用料）

第24条あんしんおでかけサービスの利用料は、次の通りです。

(1) 1ヶ月あたりの利用料は、下記のとおりとなります。

区 分	料 金	条 件
① 60分	1620円	1ヶ月に1回
② 90分	2430円	1ヶ月に1回
③ 120分	3240円	2か月に1回
④ 180分	4860円	2か月に1回

※①又は②は、1か月に1回、③又は④を利用する場合は、その利用期間に該当する期間内の①又は②の併用利用はできません。

※時間延長が必要になった場合の料金は私費(自費)扱いとなります。あらかじめ利用時間が延長することが予想される場合は、約款第10条に基づき、利用者の同意を得る必要があります。

(2) 交通費等

ご利用者様同行中等のタクシーやバスへの乗車ならびに施設等への入場料等を利用した場合は、ご利用者様およびホームヘルパー分を含めご利用者様の負担となります。

(3) キャンセル料

※ご利用日前日夕方5時以降に無断でキャンセルした場合、サービス提供事業者から申込時の個人負担分相当料金を違約金〈キャンセル料〉として、請求される場合があります。

(4) 支払方法

利用者負担金のお支払いについては、以下記載のいずれかの方法を選択いただき、ご利用日を含む月の翌月15日までにお支払ください。

- ①振込み（サービス提供事業者の指定振込口座宛の振込みとなります。）
- ②自動引落とし（サービス提供事業者の指定振込口座の登録申請となります。）
- ③現金（利用者負担金領収書と引き換えに現金でお支払いいただきます。）

Q.18 品川区所在の介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、認知症対応型共同生活介護（認知症高齢者グループホーム）に入居している利用者は、このサービスを受けることができますか？

A.18 「各施設サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」に「各施設における介護従業者以外の者による介護を受けさせてはならない。」と規定されていることから「あんしんおでかけサービス」がこれに該当し原則利用できないのでご注意ください。

Q.19 外出前の身支度を当サービスに含める事は可能か？

A.19 玄関から玄関までのサービスを原則としています。室内での身支度や片付けについては、サービス時間内でも利用できません。室内でのサービスを受ける場合は、介護保険における介護サービスもしくは他のサービスを利用してください。

Q.20 生活保護受給者でも利用可能か？

A.20 利用料を自己負担して支払うことが可能であれば、生活保護の方でも利用可能です。

Q.21 あんしんおでかけサービスで、病院をハシゴすることは可能か？

A.21 原則、可能です。ただし、同日同サービスとなる介護保険サービスや特別給付のサービスを利用している場合は、利用することはできませんので、ご注意下さい。また、利用時間を超過した場合は、私費・自費利用となります。

Q.22 対象者は、区内に居住している高齢者等で日常の外出困っている方、となっているが、65歳以下の障害者で外出に困っている方は利用可能か？

A.22 原則、可能です。ただし、同日同サービスとなる障害サービスや、介護保険での特別給付のサービスを一緒に利用することはできませんので、ご注意下さい。また利用時間を超過した場合は、私費・自費利用となります。

以上