

## 資料1

### 介護保険外サービス 重要事項説明書

#### 1. 事業者の概要

法人名（事業者名）	医療法人社団 洛和会
代表者名	理事長 矢野 裕典
法人所在地	京都市中京区西ノ京車坂町9番地
電話番号	075-593-4078（介護事業部）

#### 2. サービスを提供する事業所の概要

##### （1）事業所の名称・所在地

事業所名	洛和ヘルパーステーション北花山
管理者名	むらた さちほ 村田 幸穂
電話番号	075-582-0595
FAX番号	075-582-0811
事業所所在地	京都市山科区北花山中道町78-4
事業指定番号	訪問介護 2674101999
サービス提供地域	京都市（山科区）外環状線以西

##### （2）事業所の職員体制

職種	資格	常勤	非常勤	計
管理者 （サービス提供責任者・訪問事業責任者兼務）	介護福祉士	1	0	1
サービス提供責任者 （管理者含まず、訪問事業責任者兼務）	介護福祉士			
訪問介護員（ホームヘルパー） ※サービス提供責任者含まず	ホームヘルパー1・2級 介護職員初任者研修修了 介護福祉士実務者研修終了 介護福祉士			

##### （3）営業日および営業時間

営業日・営業時間	月曜日～土曜日・8：30～17：00 左記時間帯以外は応相談
営業しない日	12月30日～1月3日、祝日は除く（相談に応ず）

#### 3. 運営の方針

- ◇ 高齢者の人権を最優先するとともに、個々に歩いてこられた人生を尊重して介護活動を実施する。
- ◇ 高齢者及びそのご家族のご要望に基づき、可能な限り残存する機能を活かしながら日常生活を営めるよう支援する。
- ◇ これらの活動により、高齢者の社会復帰を促し、満ち足りた余生を過ごして頂くことを目標として企業活動を展開する。

#### 4. サービスに関して

##### (1) サービスの内容

身体介護	話し相手、見守り、入院・退院介助、入所・退所介助、散歩、外出介助、冠婚葬祭介助、入院中の洗濯・介助
生活援助	同居の場合（本人の季節の衣類交換、暖房器具等の入れ替え）、 昼間・夜間独居の場合（介護保険対象外の本人への援助）
受診待機	通院介助の待ち時間

##### (2) 訪問介護計画書の作成

サービス提供にあたっては、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて具体的サービス内容を記載した「訪問介護計画書」を作成します。

- ◇ ホームヘルパーは、サービス提供にあたって当日の利用者の体調等を確認し場合によっては、利用者の同意を得てサービス内容を変更することがあります。

#### 5. サービス利用についての注意事項

##### (1) サービスを行うホームヘルパー

- ◇ サービスの提供にあたっては、事業所が選任したホームヘルパーがサービスを行います。
- ◇ 利用者がホームヘルパーを指名することはできません。

##### (2) ホームヘルパーの交代

- ◇ 選任されたホームヘルパーの交代を希望する場合には、当該ホームヘルパーが業務上不適当と認められる事情その他の理由を明らかにして頂くことが必要なため、事前にご相談ください。
- ◇ 事業者の都合によりホームヘルパーを交代することがあります。その場合、利用者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。

##### (3) サービス実施上の留意事項

- ◇ 保険外サービスの実施に関する指示・命令  
 保険外サービスの実施に関する指示・命令は全て当社が行います。但し、当社は保険外サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分配慮します。  
 保険外サービスを提供するにあたって必要なヘルパーの交通費・娯楽費・飲食代はすべて利用者負担となります。
- ◇ 備品等の使用  
 利用者のお住まいでサービスを提供するために、水道・ガス・電気等を使用させていただきます。また、ホームヘルパーが事業所に連絡する際、電話を使用させていただきます。なお、これらの費用は利用者の負担とします。
- ◇ ホームヘルパーへの補償  
 利用者等が飼育しているペット類は訪問介護サービスの提供の妨げにならないように管理をお願いします。例えば、大切なペットを守るために、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけて頂くか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなど。このペット類がホームヘルパーに危害を加えた場合の補償や賠償責任は利用者が負うものとします。

##### (4) その他の留意事項

- ◇ 職員に対する金品等の心づけはお断りしています。  
 職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けることも法人として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力をお願いします。
- ◇ 見守りカメラの設置を含む職員を撮影する際は一言お伝えください。  
 ご利用者さまの安否確認や見守りを目的としたカメラの使用およびケアの確認等で職員が画像に写り込む場合には、プライバシー保護のために職員の同意を得てください。SNS等で画

像を使用する場合も同様にお願いします。

◇ 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。

職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

6. 利用料金

(1) サービスに関する利用料金等（通常時間帯／8：00～18：00）

		サービス利用		介護保険対象外	
サービス	時間	1時間まで	1時間～ 1時間30分	1時間30分 ～2時間	以後30分毎に
	身体介護 生活援助 受診待機		3,300円 (税込)	4,950円 (税込)	6,600円 (税込)

※受診待機も身体介護・生活援助と同額になります。

◇ 通常の時間帯以外の時間帯でサービスを行う場合は、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

時間帯	割増率
早朝 6：00～8：00	25%
夜間 18：00～22：00	25%
深夜 22：00～6：00	50%

(2) 交通費

◇ 外出同行等に要するヘルパーの交通費は、ご利用者の負担になります。

◇ 消費税等は発生しません。

◇ サービス提供地域にお住まいの方は無料です。

◇ それ以外の地域の方には別途実費を申し受ける場合があります。

- ① 事業所の実施区域を越えて、 おおむね5km未満 250円/片道
- ② ①の範囲を越え、更に超過距離5km未満ごとの追加額 250円/片道

(3) キャンセル規定

◇ 下記の連絡期日までにご連絡いただいた場合には、キャンセル料は無料です。

◇ それ以降にお申し出があった場合及び申し出のない場合については、キャンセル料を申し受けま  
す。キャンセル料金は、予定されていたサービス額の半額です（10円未満の端数については切捨て  
します。

利用日	連絡期日
日曜日・火曜日・水曜日・木曜日・金曜日・土曜日	前日の17：00まで
月曜日・祝日の次の日	前々日の17：00まで
ゴールデンウィークや年末年始等の連休明けの日	連休初日の前日の営業日の 17：00まで

(4) 料金の請求・支払方法

◇ 利用料金は原則、1ヶ月ごとに計算しサービス利用月の翌月20日頃までに、請求いたしますので、請求月の月末までに、お支払いいただきます。

◇ お支払い方法は、ゆうちょ・京都銀行・その他銀行口座からの口座自動引き落としのいずれかよりご選択ください。ご契約の際にお申し出ください。なお、口座自動引き落としの手続きが完了するまでは、現金でお支払いいただく場合があります。

- ◇ 口座自動引き落とし日は27日迄、振込及び現金での支払いは末日迄。  
 注意：それぞれの引き落とし日にご指定の金融機関がお休みの場合は、翌営業日が引き落とし日になりますので、それまでに、残高不足とにならないよう対応いただきますようご協力をお願いします。

(3) 領収証明書の発行と文書料

- ◇ 領収証は原則として再発行いたしません。但し、紛失等の理由により、利用者または身元引受人から領収証の発行依頼があった場合には、領収証明書を発行致します。  
 なお発行に際して、文書料として一通につき金1、100円(税込)を申し受けます。

7. 身元保証人の責務

- ◇ 訪問介護サービスを利用される場合、利用者のご家族等の身元保証人を求めます。身元保証人は、契約に基づく利用者に対する一切の債務について、利用者と連帯して履行の責任を負います。
- ◇ 身元保証人には、利用料の滞納や未払いがないように努める義務があります。利用料の滞納や未払いがある場合には、身元保証人は契約書に定める極度額(50,000円)の範囲内で利用者に代わって利用料の支払いをして頂きます。

8. サービス契約の終了・解約

(1) 契約の終了

- ◇ 以下の事由が発生した場合は、その当該期日をもって終了することとします。
  - ① 利用者が事業者へ解約を通知した場合
  - ② 事業者が利用者へ解約を文書で通知した場合
  - ③ 利用者が、死亡した場合
  - ④ 利用者が、医療機関に2ヶ月を超えて入院する場合または入院すると見込まれる場合
  - ⑤ 事業者が、破産した場合。
- ◇ ④に該当する場合については、契約終了後1年以内に、再利用することとなった場合は、終了時の契約書を有効とします。なお、再利用時に、重要事項説明書の内容等が変更されている場合は説明し交付します。

(2) 利用者からの解約

- ◇ 解約希望日の2日前までに文書にてお申し出頂くことにより、契約を解約することができます。

(3) 事業者からの解約

- ◇ サービス利用料金の支払が正当な理由がなく2ヶ月以上遅れ、催告したにも関わらず、直ちに支払がない場合は、契約を解約させていただきます。
- ◇ 利用者またはその家族等が、事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産等を傷付け、または著しい不信行為を行うなどされ、サービス契約の継続が困難になった場合は、契約を解約させていただきます。
- ◇ 事業者より解約する場合は、利用者に対し30日前までに解約の理由等を記した文書にて通知させていただきます。

※ 上記、全ての場合において既に実施したサービスについては所定の料金をお支払い頂きます。

9. 緊急時の対応方法

- ◇ サービス提供中に病状の急変等があった場合には、利用者の主治医、救急隊、家族、利用者に係る居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等へ連絡をするとともに、必要な対応を行います。なお、事業所の連携医療機関は下記の通りです。

連 携 医 療 機 関	所 在 地	電 話 番 号
洛和会丸太町病院	〒604-8401 京都市中京区七本松丸太町上る	075-801-0351 (代表)
洛和会音羽病院	〒607-8062 京都市山科区音羽珍事町2	075-593-4111 (代表)

10. 事故発生時の対応

- ◇ サービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の家族および利用者に係る居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等に連絡するとともに、必要な対応を行います。また、事故原因を追究し、再発防止のための対策を実施します。
- ◇ 発生した事故が、事業者が取り決める重大な事故の場合は、京都市、その他市町村に報告します。
- ◇ 賠償すべき事故が発生した場合は、その損害を賠償します。

11. 非常災害対策

- ◇ 事業者は、非常災害等の発生の際に、他の事業所などとの連携および協力を行う体制を整え、事業が継続できるよう努めます。

12. 感染症予防対策

感染症予防対策として次のことに努めます。

- ◇ 事業所は、職員の清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行ないます。
- ◇ ホームヘルパーは、常に清潔保持および健康管理に努め、特に訪問前後は、手、指を洗浄するなど感染予防に十分留意します。
- ◇ 事業所内や訪問先において感染症が発生した場合は、まん延しないようにマニュアルに沿って必要な対策を行うとともに、必要に応じ市区町村等が設置する機関の助言、指導を求め対応します。
- ◇ 国や市町村から通知が発せられた場合は、その通知に従います。また、その旨お知らせします。

13. サービス内容に対する苦情

- ◇ お客さま相談・苦情窓口

洛和ヘルパーステーション北花山	
事 業 所	営 業 時 間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0 (日曜日・祝日、12/30~1/3を除く)
	電 話 番 号 0 7 5 - 5 8 2 - 0 5 9 5
	F A X 番 号 075-582-0811
	苦 情 相 談 担 当 者 むらた さちほ 村田 幸穂

14. 個人情報について

- ◇ 利用者および家族等の個人情報については、医療・介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者およびその家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、利用者およびその家族の個人情報を用いませぬ。
- ◇ 事業所における、個人情報の利用目的は以下の通りです。なお、医療・介護サービスの提供以外の目的で使用する場合についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、利用者およびその家族の個人情報を用いませぬ。
- 医療・介護の提供
  - ・ 当事業所での医療サービス、介護サービス、介護予防サービスの提供
  - ・ 他の病院、診療所、薬局、居宅介護支援事業所、訪問看護ステーション、介護サービス事

業所、介護予防サービス事業所、地域包括支援センター、行政等との連携

- ・ 他介護サービス事業所等からの照会への回答 ・主治医等からの照会への回答
- ・ ご利用者さまの介護や看護、ケアプラン作成のため、医師等の意見・助言を求める場合
- ・ サービス担当者会議
- ・ ご家族等への説明
- ・ その他、利用者さまへのサービス提供に関する利用

● 医療・介護報酬請求のための事務

- ・ 当事業所での医療・介護・労災保険、公費負担医療に関する事務およびその委託
- ・ 審査支払機関へのレセプトの提出
- ・ 審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ・ 公費負担に関する行政機関等へのレセプトの提出、照会への回答
- ・ その他、医療・介護・労災保険、および公費負担医療に関する医療介護報酬請求のための利用

● 当事業所の管理運営業務

- ・ 事業所運営に関する会計・経理業務
- ・ 苦情、事故等の報告
- ・ 当該利用者さまの医療・介護サービスの向上に関する利用
- ・ その他、当事業所の管理運営業務に関する利用（業務委託を含む）

● 賠償責任保険などに係る、医療・介護に関する専門の団体、保険会社等への相談または届出

等

- 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- 当施設内において行われる看護師、ヘルパー、介護福祉士、社会福祉士などの実習への協力
- 医療・介護の質の向上を目的とした学会活動、学術研究
- 外部監査機関への情報提供

### 15. 秘密保持

- ◇ 事業所およびサービス従事者は、サービスを提供する上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密保持は、本契約終了後も同様です。

### 16. 人権擁護・虐待防止

- ◇ 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、事業所の職員に対し、研修を行います。
- ◇ 事業所の職員または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、状況を確認した上で、市区町村への通報をします。

### 17. その他運営に係る事項

- ◇ 洛和会ヘルスケアシステムとして、様々な医療・介護機関と密接な連携体制を持っており、ご安心頂けます。