

重要事項説明書

(自費介護サービス)

利用者：_____様

事業者：ヘルパーステーション carna 五反田

1 事業主体概要

事業主体名	医療法人社団 東光会
代表名	理事長 中村 毅
所在地	埼玉県戸田市本町 1-19-3
法人が運営している事業	介護サービス 病院・介護老人保健施設・クリニック 特別養護老人ホーム・訪問看護ステーション

2 事業日及び受付時間

事業日	平日・土曜・祝日
受付時間	午前 9 時 0 0 分から午後 5 時 3 0 分までの間

3 運営方針

法人の理念、及び法人の運営方針に基づき、利用者とその家族が、住み慣れた地域の中で安心安全な、そして自分らしい生活ができるよう支援します。

①利用者の有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援します。

②利用者の意思、及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたったサービスの提供に努めます。

4 サービス内容

① 身体介護

食事介助、入浴介助、排泄介助、服薬介助、清拭、整容、体位変換など
散歩、外出の付き添い、入退院時の準備や付き添い

② 生活援助

- ・買物代行
- ・家事支援

調理、掃除、洗濯、窓拭き、床のワックスがけ、換気扇の掃除、庭のお手入れ、
ペットの世話、季節変わり目の片付け、大掃除、部屋の模様替え

- ・見守り支援 ご自宅に伺いご様子確認や見守りなど

③ 通院介助

- ・移乗・移動を伴う通院・外出介助（薬の受け取りなど）

5 利用料金

通常時間帯（午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分）のサービスは下記の料金をいただきます。
(税別)

サービス区分	30 分未満	30 分以上 1 時間未満	以降 30 分毎に
身体介護（通院）	3,060 円	6,120 円	3,060 円
生活援助	2,250 円	4,500 円	2,250 円

* 早朝「午前 8 時 00 分～9 時 00 分」、夜間「午後 5 時 30 分～7 時 00 分」は 25%増し料金になります。

* 複数の訪問介護員によりサービスを提供する場合は、訪問介護員分の料金をお支払いいただきます。

6 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。キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡下さい。(連絡先：03-5496-8775)

キャンセルのご連絡時期	キャンセル料
ご利用日の前日午後 5 時 30 分までに連絡いただいた場合	無 料
ご利用日の前日午後 5 時 30 分までに連絡いただかなかった場合	予定された 100%の利用料金をいただきます

7 交通費

サービス提供中に公共交通機関等を使用した場合は、別途ご請求させていただきます。

8 料金の支払い方法

サービス利用料金は月ごとに計算し、翌月 15 日頃までに請求書を発行します。事業者は、当月料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月の 15 日頃までに利用者へ送付します。

9 個人情報の保護

(1)carna 五反田は、契約書第 13 号に基づき、保有する全ての個人情報の保護を計ります。

(2)個人情報を外部へ提供する場合の利用目的

利用者の居宅介護支援事業者	自費サービスを提供するため 居宅介護支援事業者との連携と紹介への回答等
利用者の家族等	利用者の心身の状況の説明等

保険会社等	利用者に対する損害賠償に関する保険会社等への相談、又は届出
業務委託先の事業者、及び、それに準ずる活動を行う団体・個人	サービス提供に関する業務に一部（送迎等）の外部業者や個人への委託

(3)利用者の同意を得ることなく個人情報を取り扱う場合。

次に該当する場合、carna 五反田は、あらかじめ利用者の同意を得ること、個人情報を取り扱うことができるものとします。但し、必要かつ合理的な範囲とします。

①法令に基づくとき

②人の生命、身体、又は財産を保護するために緊急に必要がある場合で、利用者の同意を得ることが困難であるとき。

③公衆衛生の向上等の為に特に必要がある場合で、利用者の同意を得ることが困難であるとき。

④国の機関、もしくは、地方公共団体または、その委託を受けたものが、法令の定める責務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用者の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

(4)carna 五反田は、前途の利用目的に沿って、必要な最小限の個人情報を利用者の同意を得た上で収集し、これを適正に管理します。

なお、個人情報の開示・訂正・追加・第三者への提供等の請求について、お申し出いただければ、利用者の本人確認の上、法人の個人情報保護規程の定めるところにより、速やかに対応します。

1 0 苦情相談窓口

窓口担当者 管理者 梅田 智恵

ご利用時間 午前9時00分から午後5時30分

但し、事情により即時対応できない場合があります。

電話 03—5496—8775

1 1 緊急時、及び、事故発生時の対応方法

サービスの提供中に、利用者の身体の状態に著しい変化が見られる場合には、「緊急連絡表」に記入された家族等に速やかに連絡します。急を要する場合は救急隊を要請し事故報告となる場合があります。

「緊急時連絡票」記載された連絡先が変わった際は、その都度ご連絡ください。

1.2 事業継続計画(BCP)について

1. 感染症や非常災害の発生時において、介護保険サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）策定し当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
2. 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
3. 定期的(年に1回程度)に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1.3 大規模災害時のサービスの継続可否について

感染症の発生や大規模な自然災害（台風、大雨、洪水等）や、交通災害（道路の破損、工事等）が発生した場合、職員が不足し通常運営ができなくなる可能性があります。有事においてはこちらの都合でサービスを一時中止する場合がございます。有事の際の対応として当該事業継続計画(BCP)に従って必要な措置を講じます。

1.4 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等取り組みます。

1.5 感染症等の対応

サービス提供前において、感染症（インフルエンザ・ノロウイルス等）の症状がある場合には、速やかにご連絡下さい。又、サービス当日において感染症等に疑いのあるとcarna 五反田が判断した場合は、感染拡大防止のため必要な対応策を図り、医療機関への受診をお願いする場合があります。代替の介護員で対応させていただく場合があります。

1.6 ハラスメント対策

介護サービス事業者のハラスメント対策を強化する観点から、「利用者の人権の擁護、虐待の防止」、「男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策」に取り組みます。事業者としてハラスメント防止を従業員に啓発していくため、指針の整備、研修の実施等積極的に取り組みます。利用者、家族等からのカスタマーハラスメントとみなす事案があった際は事業所で委員会の実施、必要に応じて行政機関などへの報告を行いながら対応いたします。事案によっては、契約解除などの措置も致します。

ハラスメントに対する相談窓口：責任者 管理者：梅田 智恵

1.7 虐待の防止について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。事業者として虐待の防止に従業員に啓発していくため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施等積極的に取り組みます。

1.8 身体拘束について

原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等について記録を行います。事業者として、身体拘束をなくしていくため委員会の開催、指針の整備、研修の実施等積極的に取り組みます。

1.9 契約の終了について

carna 五反田、又は利用者が契約解除をする場合の事由、及び手続等、次のいずれかに該当する場合には、本契約を終了するものとします。

- ① 利用者が亡くられた場合
- ② 訪問介護及び介護予防訪問介護契約が終了した場合
- ③ 利用者が本契約第7条1項に基づき、本契約を中途解約した場合
- ④ 利用者が本契約第7条3項に基づき、本契約を解除した場合
- ⑤ **carna 五反田**が本契約第7条4項に基づき本契約を解約した場合

「利用者による中途解約」

利用者は、本契約の有効期間中契約解除を希望する日の7日前までに **carna 五反田**が指定する書面により、本契約を解除することができます。但し利用者の急変、急な入院などの止むを得ない事情のある場合は、契約解除を希望する日の7日以内であっても、この契約を解除することができます

利用者は、次に掲げる事由が客観的に存在すると認められる場合には、直ちに本契約を解除することができるものとします。

- ① **carna 五反田**が、利用者又は、その家族に対して不法行為を行った場合
- ② **carna 五反田**が、本契約に著しく違反し、利用者に対して重大な損害を発生させた場合
- ③ **carna 五反田**が、正当な理由なくサービスの提供を拒否した場合
- ④ **carna 五反田**が、破産手続開始の申立、民事再生手続き開始の申立、又は会社再生手続き開始の申立をし、又は申立を受けた場合
- ⑤ 上記各号の他、本契約を継続し難い重大な事情が認められる場合

事業者からの契約解除

carna 五反田は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。尚、原則として carna 五反田は、利用者、及びその家族と協議の場を設け、誠実に協議することにより、本契約を解除するか否かを慎重に決定するものとします。

- ① 契約時に必要な書類に虚偽の記載をし、又は故意に不利益となる事業を告知しない等の不正手段により、carna 五反田が、利用者との信頼関係に支障をきたした場合。
- ② 利用者が支払うべきサービス利用料の支払いが、3 か月以上遅延し、相当期間を定めた督促にも関わらず、これが支払われない場合
- ③ 利用者、又はその家族が、法令、又は本契約の条項に違反し、carna 五反田が、改善の見込みがないと判断した場合
- ④ 利用者、又はその家族が、carna 五反田、又は職員の生命、身体、財産、若しくは、信用を傷つける恐れがあり、且つ carna 五反田が、これを防止できないと判断した場合
- ⑥ 地震等の天災、その他止むを得ない事情によって継続的な運営が困難になった場合
前各号の他、利用者、又は、その家族と carna 五反田との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難であり carna 五反田が適切なサービスの提供を継続できないと判断した場合

19 事故発生時の対応

事故発生時は次の必要な措置を講じます。又、事故についての検証、今後の防止策を講じます。

- ・ 応急措置
- ・ 利用者の主治医、又は救急隊要請
- ・ 訪問介護員から家族への連絡

20 損害賠償

carna 五反田は、carna 五反田の責めに帰すべき事由により利用者、又は、その家族の生命、身体、財産、又は名誉に損害を発生させた場合には、直ちに必要な措置を講ずるとともに、速やかに相当因果関係の範囲内の損害を賠償するものとします。但し、利用者にも責めに帰すべき事由が存するときは、賠償額が減額されるものとします。

21 訪問介護員の選定等

訪問介護員の選定

サービス提供時間に相当の訪問介護員を決定します。但し、複数の訪問介護員によりサービスを提供する必要があると判断された場合には、利用者の同意を得た上で、複数の訪問介護員によりサービスを提供します。

訪問介護員の変更をさせていただく場合

次の場合には、訪問介護員の変更をさせていただくことがあります。

- ・ サービス内容、訪問時間に変更になった場合
- ・ 担当訪問介護員のスケジュールが変更になった場合
- ・ 訪問介護員が退職、疾病等でサービスに従事できない場合

契約の締結に当たり、本自費介護サービス重要事項説明書により説明を受けました。

年 月 日 説明者署名 _____ (印)

ご利用者

住 所 _____

氏 名 _____ (印)

代理人

住 所 _____

氏 名 _____ (印)

契約の締結に当たり、本自費介護サービス重要事項説明書により説明を行いました。

事業者 住 所 埼玉県戸田市 1-19-3

法 人 医療法人社団 東光会

代表名 理事長 中村 毅

事業所 住 所 東京都品川区西五反田 3-10-9

ヘルパーステーション carna 五反田

管理者 梅田 智恵