

自費支援サービス重要事項説明書

カレスヘルパーステーションの概要

1. サービスを提供する事業所

(1) 事業所の概要

事業所名称	カレスヘルパーステーション
介護保険指定 (事業所番号)	指定訪問介護事業所・訪問介護相当型サービス事業所 (北海道指定 0160190153)
事業所所在地	札幌市東区北12条東4丁目1番1号
連絡先 責任者氏名	T E L 011-722-2511 F A X 011-722-2233 管理者 金田 佳子
事業実施地域	札幌市全区

(2) 事業所窓口の営業日

営業日	月曜日 ～ 金曜日
営業時間	午前8時30分 ～ 午後5時
休業日	土曜日、日曜日、祝日、年末年始(12月30日～1月3日)

2. サービスの概要

自費サービス利用対象者

1. カレスヘルパーステーションで訪問介護サービスを受けている方で、保険対象にならないサービスを求められる方とします。

2. 自費サービスのみの方は1時間以上のご利用の方とします。

(自費サービスのみ利用の場合は別途訪問交通費を徴収いたします)

[確認事項]

サービスのご提供にあたり以下の点についてご理解の上、ご協力をお願い致します。

1. 金銭の取り扱いについて

買物に必要な代金をホームヘルパーが立て替えることはいたしません。通帳や印鑑はお預かりする事はできません。日常生活品等を購入する為に金銭をお預かりする場合は、購入品、つり銭及びレシート、領収書の確認をお願いします。

2. ホームヘルパーが行えない行為

他の資格を必要とする内容 (医療行為や理容行為など)

専門的な知識を必要とする内容 (塗装や改装、乳児のお世話等)

お客様不在時のサービス実施 (留守宅での掃除等)

3.サービスに使用する用具

サービスに使用する用具は、ご利用者様のお宅にある用具や材料を使わせて頂きます。

4.ホームヘルパーの飲食等

ホームヘルパーに対する贈り物や飲食等のおもてなしはご遠慮させていただきます。

5.担当の交代

ホームヘルパーの交代は、事業所の都合でお願いする事がございます。また長時間のご利用をいただく場合には一日の中でホームヘルパーが交代することがあります。

6.移動手段

通院介助や外出同行の場合公共交通機関及びタクシーを利用させていただきます。

7.ホームヘルパーの訪問記録

訪問記録はサービス終了時に、その日に行ったサービスの記録をし、ご利用者様にご確認いただき承認印をお願いします。

3.サービスの停止・終了

(1) サービスの停止

利用料の支払いが2ヶ月以上遅延しお支払いを催促したにもかかわらず30日以内にお支払いがない場合や、お客様やご家族の責に帰すべき事由によりホームヘルプサービスの提供が困難となり、改善をお願いしたにもかかわらず改善されない場合、その他災害、事故、ご利用者様の入院等、やむ得ない事情によってサービスの提供が出来ない場合等につきましては、文章で通知する事によりサービスを一時停止させていただくことがございます。

(上記のサービス停止の原因が解消されたことが確認でき次第サービスを再開いたします。)

(2) サービスの終了

1.ご利用者様の都合でサービスを終了する場合

終了を希望する1週間前までにお申し出下さい。

2.当事業所の都合で終了する場合

人員等の不足等のやむ得ない事情で事業の縮小や撤退を余儀なくされる場合等、当事業所の都合によってサービスの提供を終了させていただくことがございます。その場合は、終了1ヵ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の訪問介護事業者をご紹介します。

訪問介護計画書に定めたサービス以外の不適切な援助を強要される場合は、文書で通知のうえ、サービスを終了させていただくことがあります。

3.自動終了

以下の場合には、双方の通知がなくとも、自動的にサービスを終了いたします。

ご利用者様が介護保険施設等の施設に入所された場合

ご利用者様が死亡の場合

3.利用料金・利用時間 別途消費税がかかります

時 間	料 金
9：00～18：00	60分あたりのご利用料金 ・ ・ ・ ・ ・ ￥3,000円
	30分ごとに ・ ・ ・ ・ ・ ￥1,500円

(1) その他の費用

1.サービス提供にあたってご利用者様宅で使用させていただく電気、ガス、水道等の費用はご利用者様の負担となります。
2.サービス提供にあたり、ご利用者様宅で使用させていただく用具、食材、消耗品等は、ご利用者様のご負担となります。
3.買物同行(代行)、通院介助等にかかる交通費は、ホームヘルパー分の交通費につきましてもご利用者様に実費をご負担いただきます。(立替はいたしかねますので、その場での負担をお願いします。)
4.ご利用者様宅への交通費は介護保険利用と併用されている方は無料です。自費のみ利用の方については当ステーションから利用者宅までの公共交通機関分の実費負担分を頂きます。お住まいが通常の事業の実施地域以外にある場合には、通常の実施地域を超えた地点からお住まいまでの交通費の実費を往復分ご請求させていただきます。

(2) キャンセル料金

予定された訪問介護をキャンセルする際は、前営業日までご連絡ください。連絡があった場合はキャンセル料をいただきません。但し当日訪問時間までにご連絡がなく訪問してからキャンセルとなった場合、ヘルパーの訪問に要した交通費をご請求させていただきます。キャンセルの場合はお早目に連絡ください。

※1 ただし、利用者の病変や急な入院等の場合にはキャンセル料は負担いただきません。

4.サービスに関する苦情

当事業所の行う、ホームヘルプサービスの提供に関する苦情・相談をお受けします。

事業所の相談窓口	カレスヘルパーステーション 住 所：札幌市東区北12条東4丁目1番1号 電 話：011-722-2511 担当者：金田 佳子 ご利用時間：8：30～17：00
----------	---

5.緊急時および事故発生時の対応

(1)緊急時の対応について

ホームヘルプサービスの提供時に、ご利用者様にお怪我、病状の急変、その他の緊急時態や事故が発生した場合には、速やかにご家族等や主治医の方にご連絡するなど、必要な措置を講じます。

(2)事故発生時の対応

1. 当該事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録をします。
2. 利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償保険に加入しており、速やかに対応させていただきます。
3. 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

6.秘密の保持

1. 当事業所では、守秘義務の遵守を徹底し、利用者の個人情報を保護いたします。
2. 別記「個人情報の取り扱い」及び契約書第8条に基づきます。
3. 事業所やスタッフの個人情報保護の観点から、見守りカメラの設置、職員の写真撮影、音声録音等や SNS の投稿などはお控えください。必要な旨は事前にお知らせください。

7.ハラスメント対策

当事業所は、職場におけるセクシュアルハラスメント（職場関係者に限らず、利用者やその家族から受けるものも含む）やパワーハラスメントの防止のために雇用管理上の措置を講じます。

また利用者やその家族からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために必要な措置を講じます。

- 1) 相談窓口を設置します。
- 2) ハラスメント被害防止のための指針を整備します。
- 3) ハラスメント被害防止のための研修を実施します。

職員への禁止行為は以下の通りとする。

- (1) 暴行・傷害等の身体的な攻撃を行うこと
- (2) 脅迫・名誉毀損・侮辱・暴言等の精神的な攻撃を行うこと
- (3) 明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害等を行うこと
- (4) 私的なことに過度に立ち入ること
- (5) サービス利用中の写真や動画撮影、音声録音を無断で行うこと。また、無断で SNS 等に掲載すること

個人情報の使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより、必要最低限の範囲内で使用することに同意いたします。

個人情報の使用目的

1. 事業所内での利用

- ・ ご利用者様に提供する訪問介護サービス情報
- ・ 介護保険請求等の事務
- ・ 事故等の報告書
- ・ 利用者様への介護サービスの向上
- ・ その他、利用者様に係わる事業所の管理運営業務

2. 他の事業所等への情報提供

- ・ 利用者様の主治医及び連携医療機関、居宅サービス事業者や居宅介護事業所との連携。照会回答。
- ・ その他の業務委託
- ・ 家族等、介護者への心身の状況説明
- ・ 審査支払い期間へのレセプト提出、審査支払い期間または保険者からの照会の回答
- ・ 損害賠償保健等に係わる保険会社等への相談、届け出

3. その他の利用目的

- ・ 介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
- ・ 当事業所で行われる学生実習への協力
- ・ 学会等での発表（個人名は匿名化いたします）

上記以外の目的で個人情報を使用する必要がある場合は、改めて利用者様の同意をお願い致します。

個人情報の使用条件について

1. 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れる事のないよう細心の注意を払うこと。
2. 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。