

わっく室蘭 訪問介護 保険外サービス 重要事項説明書

1 事業主体概要

事業主体名	特定非営利活動法人わっく室蘭
代表者名	会長 鈴木健生
所在地	北海道室蘭市高砂町1丁目10番17号
電話番号／FAX 番号	0143-45-2034／0143-45-2100
法人が運営している事業	・訪問介護 ・通所介護 ・居宅介護支援 ・障害福祉サービス

2 サービス提供時間及び提供地域

営業日	月曜日～土曜日（日曜日、12/30～1/3 休業）
営業時間	基本：午前8時から午後6時 ※上記以外及び祝日は、時間外扱いとなります。 ※営業日、営業時間に関してはご相談に応じます。
サービス提供地域	室蘭市、登別市

3 事業の目的と運営方針

事業の目的	地域社会を豊かで住みやすくするために、介護サービスを提供することによって福祉の増進を目的とする。
運営の方針	ご利用者様の人格を尊重し、自立した日常生活を営むことができるように配慮し、常にご利用者様の立場に立ったサービスを提供する。

4 サービスの内容

○ 提供できるサービス

① 生活支援

- ・お客様やそのご家族に関わる調理、後片付け、掃除、洗濯、買物代行
- ・危険を伴わない窓拭き、換気扇やカーテンレールの簡単な掃除、電球や蛍光灯の交換、カーテンなど大物の洗濯、布団干し など

② 身体介護

- ・食事介助、入浴介助、排泄介助、服薬介助 など

③ 入退院支援

- ・入退院時の準備や付き添い、入院中の見守り、院内での衣類整理や洗濯 など

④ 薬の受け取り代行

⑤ 見守り支援

- ・ご自宅に伺い、認知症の方等の見守り、付き添い、安否確認 など

⑥ 外出介助

- 散歩、行楽、冠婚葬祭、理美容室など、外出される際の付き添い介助

⑦ その他

- ・庭の掃除（落ち葉拾いなど）、雪かき（生活上必要最小限） など

(2) 通院介助（院内付き添い介助など）

① 移動・移乗介助

- ・保険適用外のタクシーや公共交通機関などへの乗降介助、院内の移動介助

② 見守り支援

- ・乗車中の見守り、待ち時間の付き添い

③ その他

- ・受付、会計、薬の受け取り
- ・通院前後の着替えなどの短時間介助 など

※上記にある保険外サービスの内容は、基本的な支援・介助例となります。

※その他、支援や介助の内容については相談に応じます。

● 提供できないサービス

- ① 専門的なハウスクリーニング、危険を伴う大掃除、大きな家具の移動
- ② 医療行為、介護以外の専門的な技術を要すること
- ③ ペットの散歩などのお世話
- ④ 金融機関や各種機関への代行手続き
- ⑤ 訪問介護員の車への乗車行為

5 利用料金

【料金体系】

①「訪問介護」と②「通院介助」の2種類の料金体系があります。

サービス区分	時間区分	30分以上 1時間未満	以降30分毎
①訪問介護 (日常生活支援等)	営業時間内	2,400円	1,200円
	時間外	2,600円	1,300円
②通院介助 (院内付添介助等)	営業時間内	2,000円	1,000円
	時間外	2,200円	1,100円

※上記金額は、自宅までの交通費込みの金額です。

※買物、薬の受取等、一度自宅へ訪問後、別途ヘルパーが車を使用して出かけた場合は、1kmにつき50円いただきます。

※同時に2人のヘルパーがサービスを行う場合は（基本料金×2）の金額になります。

※サービス実施のために使用する水道、ガス、電気、電話代、並びに外出付添に伴い発生する交通費、入場料、入園料等はおお客様のご負担となります。

【初回登録料】

初回ご利用時のみ登録料として	1,000円／1契約につき
----------------	---------------

【キャンセル料】

ご利用日の前日午後5時30分まで ご連絡いただいた場合	無 料
上記以降、ご連絡なくヘルパーが訪問した 場合	1,560円

※但し、緊急の体調不良、入院等は、キャンセル料の対象外となりますので、別途にご相談ください。

6 料金の支払い方法

サービス利用料金は1ヶ月毎に計算し、翌月15日までに請求書を発行します。お支払いは、お客様の郵便口座からの引き落とし（事前に自動引落の申込みが必要です）、わっく室蘭の郵便口座へ振込となります。毎月の利用料は、翌月末までにお支払ください。

- ☐ ゆうちょ銀行 自動振替（毎月20日引き落とし。休業日の場合は翌営業日）
- ☐ ゆうちょ銀行以外 自動振替（毎月26日引き落とし。休業日の場合は翌営業日）
- ☐ 振込用紙にて郵便局窓口支払い

※ 入金確認後、領収書を発行します。

7 個人情報の保護

(1) わっく室蘭は、契約書第13条に基づき、保有する全ての個人情報の保護を図ります。

(2) 個人情報を外部へ提供する際の利用目的

お客様の居宅介護支援事業者	保険外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照会への回答等
お客様のご家族様等	お客様の心身の状況の説明等
保険会社等	お客様に対する損害賠償等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	サービス提供に関わる業務の一部（送迎等）の 外部業者や個人への委託

(3) お客様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、わっく室蘭は、あらかじめお客様の同意を得ることなく、個人情報を取り扱うことができるものとします。ただし、必要かつ合理的な範囲とします。

ア 法令に基づくとき

イ 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、お客様の同意を得ることが困難であるとき

ウ 公衆衛生の向上等のために特に必要がある場合で、お客様の同意を得ることが困難であるとき

エ 国の機関、若しくは、地方公共団体、又はその委託を受けたものが、法令の定める事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、お客様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) わっく室蘭は、前述の利用目的に沿って、必要最小限の個人情報をお客様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、お申し出頂ければ、お客様の本人確認の上、法人の個人情報保護規定の定めるところにより、速やかに対応します。

8 苦情相談窓口

窓口担当者 訪問介護 管理者 成澤 友見

ご利用時間 午前9時00分から午後5時00分までの間

(ただし、事情により即時に対応できない場合があります)

ご利用方法 電話 0143-45-2034

面談 電話予約が必要となります

9 緊急時、及び、事故発生時の対応方法

サービスの提供中に、お客様の身体の状態に著しい変化が見られた場合は、緊急時連絡先（ご家族等）へ速やかに連絡します。急を要する場合は救急隊を要請し、事後報告となる場合があります。

※緊急連絡先等が変わった際は、その都度ご連絡ください。

10 大規模災害発生時の対応方法

サービスの提供中、又は当日のサービス提供前において、大規模災害発生時には、お客様、及び訪問介護員の身の安全を第一とし、情報の収集を図ると共に、適切な対応を致します。

11 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、速やかにご連絡ください。又、サービス当日において感染症等に疑いのあるとわっく室蘭が判断した場合は、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。

担当訪問介護員が発症した場合は、代替の介護員で対応させていただく場合があります。

12 わっく室蘭、又はお客様が契約を解除する場合の事由、及び手続等

保険外サービス契約書 「契約の終了」条項より	次のいずれかに該当する場合には、本契約は終了するものとします。 ② お客様が亡くなられた場合 ② お客様が本契約第10条に基づき、本契約を中断解約した場合 ③ お客様が本契約第11条に基づき、本契約を中断解約した場合 ④ わっく室蘭が本契約第12条に基づき、本契約を中断解約した場合
保険外サービス契約書 「お客様による 中途解約」条項より	お客様は、本契約の有効期間中、契約解除を希望する日の7日前までにわっく室蘭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、お客様の急変、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。

保険外サービス契約書 「お客様からの 契約解除」条項より	お客様は、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 わっく室蘭が、お客様、又はそのご家族に対し、不法行為を行った場合 ② わっく室蘭が、本契約に著しく違反し、お客様に対して重大な損害を発生させた場合 ③ わっく室蘭が、正当な理由なくサービスの提供を拒否した場合 ④ わっく室蘭が、破産手続開始の申立、民事再生手続開始の申立、又は会社更生手続開始の申立をし、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
保険外サービス契約書 「わっく室蘭からの 契約解除」条項より	わっく室蘭は、お客様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。なお、原則としてわっく室蘭は、お客様、及びそのご家族様と協議の場を設け、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実を告知しない等の不正手段により、わっく室蘭との信頼関係に支障をきたした場合 ② お客様が支払うべきサービス利用者の支払いが2ヶ月以上遅延し、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 お客様、又はそのご家族が、法令、又は本契約の条項に違反し、わっく室蘭が改善の見込みがないと判断した場合 ④ お客様、又はそのご家族様が、わっく室蘭、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、且つわっく室蘭がこれを防止できないと判断した場合 ⑤ 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 ⑥ 前各号の他、お客様、又はそのご家族様とわっく室蘭との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難であり、わっく室蘭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

1 3 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
- ・お客様の主治医、又は救急隊要請
- ・サービス提供責任者からご家族様への連絡

1 4 損害賠償

わっく室蘭は、わっく室蘭の責めに帰すべき事由によりお客様、又はそのご家族様の生命、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、お客様にも責めを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。

1 5 訪問介護員の選定等

訪問介護員の選定	サービス提供時に担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際の提供にあたっては、複数の訪問介護員がサービスにあたる場合があります
訪問介護員の変更を させていただく場合	次の場合、訪問介護員の変更をさせていただく場合があります ・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 ・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
お客様の希望による 訪問介護員の変更	ご相談に応じます

1 6 契約を解除する場合の具体例

サービス利用契約書 第12条に定める事務所からの契約の解除には、具体的に以下の行為等が該当します。

暴力または乱暴な言動

- ・物を投げつける、刃物を向ける、服をひきちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する など

セクシュアルハラスメント

- ・訪問介護従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる、女性のヌード写真を見せる など

その他

- ・訪問介護従事者の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ・ストーカー行為 など

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。

契約の締結に当たり、本保険外サービス重要事項説明書により説明を行いました

年 月 日 説明者署名 _____

契約の締結に当たり、本保険外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 署 名 _____