

【あっぷるホームケアサービス川崎】

重要事項説明書 及びサービス内容説明書

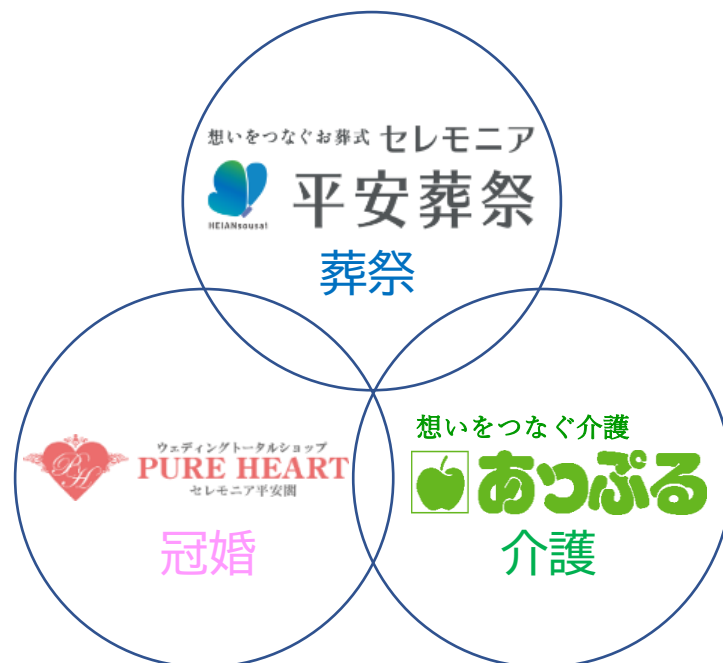


『 企業理念 』

私たちセレモニアグループは、

「人と人とをつなぎ」「心をつなぎ」「文化をつなぎ」

お手伝いをすることで、つながりのある温かい地域社会の実現に
貢献します。



セレモニアグループは「万人は一人のために、一人は万人のために」の相互扶助の考えのもとに始めた冠婚葬祭互助会の事業です。多くのお客様や関係者に支えられ、今日を迎えることができました。私たちは、「つながりのある温かい地域社会」を大切にしていますが、近年、少子化・地域コミュニティの縮小化に伴い、人と人とのつながりが希薄となっています。このような時代だからこそ、私たちは相互扶助の精神のもと、結婚式・ご葬儀・介護という人と人とのつながりの場で、先人たちが築いてきた文化を大切にし、時代やお客様のニーズに合ったサービスで、人生の大切な場面をサポートし、お客様にとって価値のある時間になるよう、心を込めてお手伝いをしていきます。

重要事項説明書

1 事業者の概要

事業所名称	株式会社 セレモニア
代表者名	鈴木 康伸
本社所在地	川崎市川崎区大島1-31-10
電話	044-328-0146
業務の概要	冠婚葬祭互助会及び福祉事業
事業所数	13ヶ所

2 事業所の概要

事業所	あっぷるホームケアサービス川崎	
所在地	〒210-0021 神奈川県川崎市川崎区元木1-6-8 ホクドウビル 2 階	
介護保険事業所番号	1475000103 号	
管理者及び連絡先	管理者氏名	連絡先
	高橋 哲也	044-200-4195
サービス提供地域	川崎市全域・横浜市鶴見区	

3 営業時間

平日	土曜日	祝祭日
9:00～18:00	9:00～18:00	9:00～17:00

※ 日曜日は定休日です。

※ 年末年始(12/29～1/3)は「休日」の扱いとなります。

4 緊急時連絡先における対応方法について

(1) 担当訪問介護員が、サービス提供中にご利用者の急変又は体調不良及び事故等の事態に遭遇した際は、ご利用者の安否を確認した後ただちに事業所へ連絡・報告をいたします。事業所はすみやかに医療機関又は 119 番通報をおこない、並行して訪問介護計画書に記載の緊急連絡先及び関係機関へ連絡を取り、事態の改善に努めるものとします。

(2) 上記2の営業時間外は留守番電話での対応となっております。営業時間外にお電話を頂いた場合は、留守番電話にご用件をお伝え下さい。ご利用者からのご連絡を録音する仕組みとなっております。

(3) 担当者が、営業時間外の毎日20:00と22:00、翌朝7:00に留守番電話の着信及び録音状況を定期的に確認いたします。留守番電話に録音された、ご利用者からの内容に基づき、必要時に応じて折り返しのご連絡をおこなうことと致します。

(4) 営業時間外は、必ずしもご利用者の担当サービス提供責任者が対応するわけではないことを予めご了承ください。

(5) 営業時間外に緊急でのご連絡を要する場合は、職員の当番制による担当者1名が専用携帯電話で対応します。

専用携帯電話番号	080-4102-6966
----------	---------------

※当番制のため、必ずしもご利用者の担当サービス提供責任者が対応するわけではないことを、あらかじめご了承ください

5 サービス内容・利用料及び利用者負担

(1) 別紙参照

(2) 訪問介護計画書を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料(10割)を支払い、その後市町村に対して保険給付分(9割)を請求することになります。

6 キャンセル

(1) 利用者がサービスの利用の中止をする際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。

全体窓口(連絡先) 電 話 : 044-200-4195 あっぷるホームケアサービス川崎
FAX : 044-200-4185

(2) 利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけサービス利用の前々日までにご連絡ください。前日又は当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承ください。(ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。)

(3) キャンセル料は、利用者負担金の支払い時に合わせてお支払いいただきます。

時 間	キャンセル料	備 考
サービス利用日の前々日まで	無料	
サービス利用日の前日まで	基本利用料の25%	
サービス利用日の当日	基本利用料の50%	

7 個人情報の取扱いについて

株式会社セレモニアは、個人情報を収集するにあたり、「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」に従い適正管理を行うとともに、個人情報保護に努めます。

(1) 個人情報の取得と利用

提出して頂く個人情報は、当社の介護事業におけるサービス提供等の為に必要な範囲（身体状況・病歴等）で取得し、それ以外の目的には一切使用しません。

(2) 個人情報の委託

提出して頂いた個人情報は当社の管理下で委託先にて使用することがあります。

(3) 第三者提供

介護保険で定める以外に、お預かりした個人情報を利用者の同意を得ないで第三者へ提供

はいたしません。

※サービスを提供するために実施されるサービス担当者会議等において必要な場合、当該サービス事業所へ情報共有させていただきます。

(4) 個人情報の管理

お預かりした個人情報は、法令及びその他の規範（JISQ15001）に準拠した、当社の個人情報保護マネジメントシステムを遵守し、適正な管理の下で安全に取り扱います。

(5) 個人情報開示・訂正・利用停止・抹消等

ご本人からの保有する個人情報の開示、利用目的の通知、保有する個人情報の内容が事実と反する場合等における訂正、利用停止等及び第三者提供の記録の開示（以下開示等という）に応じます。開示等のご請求の具体的な手続きにつきましては、下記の窓口までお問い合わせ下さい。

(6) 個人情報の取り扱いに関するご相談・苦情について

個人情報の取り扱いに関するご相談や苦情等のお問い合わせについては、下記の窓口までご連絡いただきますよう、お願い致します。

(7) 介護事業におけるサービス提供等の履行

介護事業におけるサービス提供等において個人情報の提供は任意ですが、当該情報の提供がなされない場合は、適切な介護事業におけるサービス提供等が行えない場合があります。ご注意ください。

(8) 本人が容易に知覚出来ない方法による個人情報の取得

当社のウェブサイトをご利用される方の利便性向上のため、また、当サイトへのアクセスを分析するために、クッキーを使用してサイトにアクセスされたコンピュータの識別情報や、訪問履歴を取得する場合があります。クッキーはブラウザの設定で「オフ」にすることができますが、この場合、ウェブサイトのサービスが利用できない場合があります。

個人情報に関する 問い合わせ窓口	《個人情報保護管理者》 株式会社セレモニア 徳永 博之 《問い合わせ窓口》 川崎市川崎区鋼管通 1-1-1 株式会社セレモニア 総務部 電話番号 044-328-0146 E-mail honbu@ceremonia.co.jp
プライバシーポリシーURL	http://www.ceremonia.co.jp/privacy/

8 ハラスメントの防止の取り組み

(1) 利用者・家族等から職員へ、または職員から利用者・家族等への行為で、下記のような行為をいいます。

- ① 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ② 精神的暴力（大声で威圧する、どなる、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や

態度で傷つけたり、おとしめたりする行為)

③セクシャルハラスメント(意に添わない性的な誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為)

(2)前項のハラスメント事案が発生した場合は即座に対応し、ハラスメント防止対策委員会により、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。

(3)ハラスメント防止対策に関する基本方針を定め、職員に対してハラスメント防止対策研修を実施します。また、事業所内の円滑なコミュニケーションにより介護現場における発生状況の把握に努めます。

(4)ハラスメントと判断された場合は、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、場合によっては居宅サービス契約の解約等の措置を講じます。

9 虐待の防止について

(1)虐待防止に関する担当者は下記のとおりです。

虐待防止に関する担当者	管理者：高橋 哲也
-------------	-----------

(2)虐待防止のための基本方針を整備し、対策を検討する委員会を定期的(年2回以上)に開催します。

(3)職員に対して、虐待を防止するための研修を定期的実施します。

10 相談窓口、苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談窓口	電話番号 044-200-4195 FAX番号 044-200-4194 相談員(責任者) 高橋 哲也 対応時間 9:00~18:00
-----------	--

※ お住いの担当地域包括支援センターは別紙一覧参照

(2) 公共機関においても、次の窓口で苦情申出等ができます。

川崎市健康福祉局 高齢者事業推進課	所在地 川崎市川崎区宮本町1番地 電話番号 044-200-2666 対応時間 8:30~17:00
----------------------	---

神奈川県国民健康保険団体 連合会(国保連)	所在地 横浜市西区楠木町27-1 電話番号 045-329-3447 対応時間 8:30~17:00
--------------------------	---

サービス内容説明書

1 サービスの内容

(1) サービス提供にあたっては、利用者の居宅(自宅)において介護福祉士その他政令で定める者を派遣し、利用者が可能な限りその居宅において、要支援・要介護状態の維持又は向上及び予防を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事等の介護、その他の生活全般にわたる支援を行うサービスです。

(2) 事業者は、次のサービス内容区分の中から指定の時間帯に応じて選択されたサービスを提供します。

【サービス内容区分】

＜ 身体介護 ＞		＜ 生活援助 ＞	＜ 身体生活＞
① 起床介護	⑧ 入浴介助	⑮ 調理	⑳ 身体介護＋生活援助
② 就寝介護	⑨ 体位変換	⑯ 洗濯	㉑ その他
③ 排泄介助	⑩ 服薬介助	⑰ 掃除	
④ 整容介助	⑪ 移動介助	⑱ 買い物	
⑤ 食事介助	⑫ 洗面	⑲ 薬の受取り	
⑥ 衣服の着脱	⑬ 自立支援	㉀ 衣服の入替え	
⑦ 身体の清拭・洗髪	⑭ その他	㉁ その他	

2 サービス提供の記録等

(1) サービスの提供記録等は、記録システムにて管理しております。その為、利用者の自宅へICタグを貼付させていただいております(貼付したICタグを故意に破損・紛失された場合は、交換料金として実費請求させていただく場合がございます)。

※システムエラー等により、書面に必要事項を記入して利用者の確認を受ける場合もあります。

(2) 事業者は、一定期間ごとに(又は1か月ごとに)認定状態により「訪問介護サービス計画」及び「介護予防訪問介護計画」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問介護記録書」等の記録を作成(完成)して、利用者に説明のうえ、交付(するとともに、居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターに提出)します。

(3) 事業者は、前記の「訪問介護記録書」その他の記録を作成完了後5年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

3 サービス提供責任者等

(1) サービス提供の責任者は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合は、どんなことでもお寄せください。また、事業者の都合により主の訪問介護員をやむなく変更させていただく場合は、サービス提供責任者から事前に連絡いたします。

氏 名 : _____ 連絡先(電話) : 044-200-4195

4 利用者負担金

- (1) 利用者の方からいただく利用者負担金は、次表のとおりです。
- (2) この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。
- (3) 介護保険外のサービスとなる場合(サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む)には、全額自己負担となります。介護保険外のサービスとなる場合には、事前に居宅介護支援専門員及び地域包括支援センターから説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。
- (4) 利用負担金は、原則、毎月27日(銀行休業日の場合は翌営業日となります。)にご指定の金融機関の口座から引落としさせていただきますので、よろしくお願いいたします。
- なお、場合によっては下記方法にてのお支払い対応も可能ですのでご相談下さい。
- ① 現金払い(サービス提供時に毎回又は月1回定められた日にお支払いをお願いします。)
 - ② 銀行振り込み(期日までに指定口座にお振り込みをお願いします。手数料は利用者負担となります。)

【訪問介護(要介護)】1割負担の場合

身体介護		生活援助	
提供時間	自己負担分	提供時間	自己負担分
20分未満	182 円		
20分以上 30分未満	272 円	20分以上 45分未満	199 円
30分以上 1時間未満	431 円	45分以上	245 円
所定時間 1時間以上	631 円		
30分ごとの加算	92 円		
その他・加算		自己負担分	
初回加算			223 円/月
緊急加算			112 円/回
生活機能向上連携加算(Ⅰ)			112 円/月
生活機能向上連携加算(Ⅱ)			223 円/月
認知症専門ケア加算(Ⅰ)			4 円/月
認知症専門ケア加算(Ⅱ)			5 円/月
口腔連携強化加算			56 円/回
特定事業所加算(Ⅲ)			所定の単位数×10%
介護職員等特定処遇改善加算(新加算Ⅱ)			月の総単位数×22.4%×11.12 ※総単位数合計にて自己負担額の変動があります

※上記金額は、負担割合証1割の場合の金額です。2割の方は2倍、3割の方は3倍の料金になります。

※ただし、金額は小数点以下切り捨てのため、多少の誤差が発生いたします

※初回加算⇒初回に訪問した際に加算

※緊急加算⇒サービス計画外で、緊急時の身体ケア発生時に加算

※生活機能向上連携加算⇒訪問リハビリと連携して共同の訪問介護計画書を作成した際に加算

※処遇改善加算⇒介護職員の処遇を改善することにより、事業所のサービスの質の向上に努めてまいります。

※交通費は、事業者の通常のサービス地域をこえる場合のみ、所定の交通費（実費相当）が必要になります。

5 キャンセル

キャンセル料につきましては、重要事項説明書・6を参照ください。

6 その他

（１）利用者がヘルパーの交代を希望される場合には、できる限り対応しますので、前記のサービス提供責任者までご相談ください。

（２）サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

① ヘルパーは、医療行為や年金等の金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
（生活援助として行う買物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能です。）

② ヘルパーは、介護保険制度上、利用者（要介護者）の介護や家事の準備等を行うこととされています。家族の方の食事の準備など、それ以外の業務については介護保険外のサービスとなりますので、ご了承ください。

③ ヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

（３）できるだけ決められたヘルパーによるサービスを心がけていますが、スケジュールの都合上変更となる場合もありますので、予めご了承ください。

（４）質の良いサービスを提供するため、サービス提供責任者は、ご利用者様の状態や活動内容を検討し、主な訪問介護員（ヘルパー）を交代させていただく場合があります。

7 サポートサービス【介護保険の適用を受けないサービス】

(1) サービス内容

①介護サポートサービス	
入浴介助、体拭き（清拭）、洗髪の介助、手浴、足浴、歯磨き介助（口腔ケア）、着替えの介助・整容、移動の介助、体位変換、排泄の介助、食事の介助、	など
②生活支援・家事援助サポートサービス	
食事・着替え・排泄・移動時の声かけや誘導、炊事、洗濯、掃除、整理整頓、布団干し、買い物 ※介護保険ではご利用できない、ご家族分を含めてのお食事の準備や、ご本人の居室以外の掃除等も可能です。 大掃除等（屋内・屋外）、年中行事のお手伝い、お庭のお手入れ、ペットのお世話、その他 お忙しい方・共働きなどの方へのお手伝い	など
③日常生活行動サポートサービス	
見守り、話し相手、外出時の付き添い（冠婚葬祭、旅行、理美容、映画・観劇、お墓参り、通院等）、 ※介護保険では利用できない、趣味嗜好の外出が可能です。 ※また、ご自宅から出先まで、出先からご自宅まで等の片道の付き添いも可能です。	など
④通院待機・外出介助サポートサービス	
介護保険通院・介護予防通院、外出介助サービスの提供時の見守り及び待機 ※上記当該サービスの一連のサービスを行う間に、介護保険・介護予防の対象とならない待機及び見守りの時間が生じた際に待機・見守りを行います。	

次のような内容を含むサービスは提供できません。

- ・ 医療行為
- ・ 危険が伴う、または予測されること。
- ・ 営利を目的とした活動や生業のお手伝い。（店舗のお手伝いなど）
- ・ 布教、政治活動に関わるお手伝い。
- ・ 特殊技能や専門性を要すること。（専門的なハウスクリーニングなど）
- ・ 金銭出納等に関わる金融機関等の手続き。
- ・ 権利や地位に関わる行政機関の手続き。（戸籍謄本の受け取りなど）
- ・ ヘルパーの運転による自動車等での外出。
- ・ ご本人様や、ご本人様を支える為のご家族様のサポートとは関係のない行為。（町内活動など）
- ・ その他、公序良俗に反する行為やそのお手伝い。

(2) 利用料金

下記【料金表】に記載する額となり、その全額を利用者に直接ご負担いただきます。

【料金表】

	一般	セレモニア互助会加入者
30分	1,650円	
1時間	3,300円	
1時間30分	4,950円	
2時間	6,600円	5,940円
2時間30分	8,250円	7,425円
3時間	9,900円	8,910円
3時間30分	11,550円	10,395円
4時間	13,200円	11,880円

※ 介護保険のサービス後に追加継続する場合は、30分単位からご利用頂けます。

※ 交通費はお客様のご自宅へ派遣するヘルパーの移動手段によって異なります。(原則無料)
お客様のご自宅へヘルパーが移動する際に発生する公共交通機関の交通費(往復)はお客様にご負担いただきます。尚、その交通費はサポートサービス開始前に双方合意の上、確認・決定するものといたします。

※ サポートサービスを提供するにあたって、お客様のご自宅にて使用させていただく電気・ガス・水道等の光水熱費、必要な物(食材・掃除の材料等)は全てお客様のご負担となります。

(3) 料金の支払い

事業者は、当月に提供したサポートサービスに係る利用料を当月末日締めにて計算し利用者に請求するものとします。支払い方法は双方話し合いの上決定するものとします。

(4) キャンセル

利用者の都合でサービスを中止する場合には、サービス利用の前々日までにご連絡下さい。それ以降のご連絡、あるいはご連絡がなくキャンセルされた場合は以下のキャンセル料が発生いたします。

サービス利用日の前々日まで	無料
サービス利用日の前日まで	基本料金の50%
サービス利用日の当日	基本料金の100%