

ケアサービス響 訪問サービス・外出付添サービス 重要事項説明書

この重要事項説明書は、お客様がご利用しようとしてされている訪問サービス・外出付添サービス（以下、訪問・外出サービス）を契約をする前に知っておいていただきたい内容を記載しています。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なくおっしゃってください。

1. 事業者等について（令和6年1月現在）

事業者名 : ケアサービス響（ひびき）
事業形態 : 個人事業
事業内容 : 介護保険外支援事業、地域福祉
代表者名 : 松本 圭亮 保有資格（介護福祉士、介護支援専門員）
事業所住所 : 〒251-0861 神奈川県藤沢市大庭 8300 プリエドマーニ II 301
電話番号 : 090-6952-5779（代表者直通）

訪問・外出サービス

の対象地域 : ①以下・藤沢市の各住所 / 石川、稲荷、円行(1丁目)、大庭、亀井野、鶴沼神明、藤沢(1～5丁目)、城南、白旗、善行、善行坂、善行団地、大鋸、立石、天神町、西富、羽鳥、花の木、本藤沢、本町、みその台
②大和市全域（大和市のお客様は2022年12月をもって、新規契約を終了しております）

2. 訪問・外出サービスの営業時間等について

基本営業時間 10:00～17:00
電話、LINE 公式アカウントでのお問い合わせ
10:00～17:00（状況により電話対応できない場合がございます）
基本定休日 毎週日曜日
（年末年始・祝日も休業日以外は通常通り営業）
（営業時間外のご利用に関してはご相談ください。時間外料金となります。）

3. 提供サービス内容と利用料金について（令和6年1月現在）

- ・訪問・外出サービスを、介護保険外の自費サービスとして実施しております。
- ・サービスの詳しい内容や料金に関する詳細は別表①にて記載しております。
- ・サービスの予約について。訪問、外出サービスの予約は基本的に最大で3ヶ月前の月から承ります。空き状況に関しては、当事業所ホームページ（<https://zassow.com>）のメニュー『空き状況』から事前に確認することができます。

4. 料金の請求・お支払い期限等について

- ・料金は基本、当月末締めで計算され翌月請求となります。
例：1/10に3時間、1/20に2時間ご利用 → 1月にご利用された2日間・計5時間分の利用料をまとめて2月中に請求。ただし、毎回の支払いをご希望の方は都度、対応いたします。
- ・支払い方法は現金、口座振込、キャッシュレス決済（PayPay、LINE Pay）がご利用できます。

5. 訪問・外出サービスの予約とキャンセルについて

- ・ご予約はお電話かLINE公式アカウントで承っております。お電話は営業日の10:00～17:00の間で承っております。
- ・ご予約について。4日営業日以上前であれば無料ですが、3営業日以内ですと調整料500円が追加で発生しますので、余裕をもってご連絡ください。当日のご予約は空き状況により対応可能ですが、上記調整料500円に加え、当日出張料の2000円が追加で発生します。（計2500円）
- ・キャンセルについて。4日営業日以上前であれば無料ですが、3営業日以内ですと調整料500円が追加で発生しますので、余裕をもってご連絡ください。当日のキャンセルは上記調整料500円に加え、出張費がかかります。（スタッフが当日訪問した際に不在だった等の場合も含む）
- ・「毎週月曜日の14時からお買い物に行きたい」というように、定期的に予約を指定することも可能です。

6、衛生管理、感染防止について

- ・当事業所スタッフは清潔保持と感染防止の為、サービスの提供中は基本的にマスクの着用を心がけます。ただし、夏季や入浴介助中など、スタッフの健康面を考慮して外させていただくこともございます。
- ・当事業所スタッフは生活における介助を要する場面（食事・排泄・入浴等）において、適宜グローブを着用いたします。
- ・お客様には毎回サービス利用前に体温を図っていただくようお願いいたします。当日の体温が 37.5℃以上であった場合、当サービスのご利用をお断りさせていただく場合がございます。

7、スタッフの欠員時の対応について

- ・担当スタッフがサービスの当日、感染症の疑いがあるなどの事情で欠員し、やむを得ず当日のサービスの提供を中止させていただく場合がございます。その際は極力早く、事前に電話でご連絡いたします。

8、損害賠償について

- ・サービス提供中に事業者の過失により何らかの責任が発生した場合、事業者が加入している損害賠償保険の範囲内にて賠償いたします。

9、守秘義務と個人情報の取り扱いについて

- ・ご相談いただいた内容、サービス提供中に知りえた情報について、事業者は守秘義務を負っており、事業の継続いかんにかかわらず、責任を持って厳守いたします。
- ・個人情報に関しては、紙媒体、電子媒体に関わらず、処分をする際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ・事業の性質上、緊急時の連絡先・ご家族構成・生活歴等、個人的な情報についてご提示いただく場合がありますが、取り扱いについては、サービスの提供に必要な最低限なものとし、責任を持って管理いたします。
- ・事業の性質上、サービスを受けるご本人の情報を、ご家族、担当医師、担当ケアマネジャーなどの方々と必要な情報に限り共有させていただく場合がございます。

10、緊急時の判断・対応とその責任について

- ・お客様が体調不良の際、予めお知らせ頂いた所定の対応方法があれば、その方法に従って対応いたします。
- ・お客様と当事業所の契約の際に、予め緊急連絡先と、主治医、緊急指定病院などの情報をお預かりさせて頂き、必要時に限り使用させていただくものとします。
- ・警察、消防、救急への連絡、緊急連絡先への連絡を問わず、判断の在り方やその結果については責任を負いかねます。

11、悪天候時のサービス中止・延期について

- ・大雪や台風等で悪天候で外出付添サービスの提供が難しいと事業所が判断した場合、サービスの中止や延期をさせていただく場合がございます。
- ・大雪や台風等の悪天候でも外出付添サービスをご利用する場合は、別途、タクシーや介護タクシーをご利用いただいて当サービススタッフが付添をさせていただくかたちをとる場合があります。

12、当事業所のサービス内容の変更、サービスの終結について

- ・当サービスのサービスの内容や料金について、物価上昇等の要因により、必要に応じて変更させていただく場合がございます。その場合は、サービス内容や料金を変更し始める月より最低でも1ヶ月前に、ご本人・ご家族へ連絡させていただきます。その後、サービス内容や料金を変更し始める月までに、ご本人・ご家族からサービス利用中止の意思（連絡）がない場合は、新しい内容や料金について同意したものとみなします。
- ・お引越しや施設への入所にてサービスを終了、一時的な入院などでサービスのご利用を中断する場合、すみやかに当事業所までご連絡ください。
- ・利用料の滞納、本重要事項説明書にある当サービスのルールを守らない、悪質なキャンセルや悪質なクレームなどの事象が発生した場合は、当事業所よりサービスご利用をお断りする場合がございます。

13、LINE 公式アカウントについて

- ・当事業所では LINE 公式アカウントによるお客様への様々なご案内をお送りしています。お客様からのサービスのご予約、お問い合わせなども賜っておりますので、ぜひご登録ください。
- ・LINE アプリを開き、ホーム画面の友だち追加から以下の QR コードをスキャンすると追加できます。



ケアサービス響 訪問サービス・外出付添サービス
利用申込書

令和 年 月 日

(ご利用者) 私は、サービス重要事項説明を受け、その内容に同意をし、サービスの利用を申し込みます。

住所 _____

氏名 _____ 印 _____

(代理人) 私は、ご利用者本人の契約の意思を確認の上、ご本人に代わり、上記署名を行いました。

住所 _____

氏名 _____ 印 _____