

介護予防訪問介護相当事業

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定介護予防訪問介護相当事業について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 指定介護予防訪問介護相当事業を提供する事業者について

事業者名称	株式会社 ハートケアサービス
代表者氏名	代表取締役 前澤 久美子
本社所在地	〒030-0822 青森市中央1丁目27番5号
電話番号	017-735-1500
FAX番号	017-735-1501

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	株式会社 ハートケアサービス		
事業所所在地	青森市青葉1丁目2番22号		
連絡先	TEL: 017-735-1500 FAX: 017-735-1501		
介護保険 事業所番号	介護予防訪問介護相当事業	指定事業所番号	0270102551
	訪問介護	指定事業所番号	0270102551
事業所通常事業の 実施地域	青森市(左記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください)		

(2) 事業の運営方針

①	介護予防訪問介護相当事業は、ご利用者の要介護状態となる事の予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとします。
②	事業所は自らその提供する介護予防訪問介護相当事業の質の評価を行い、常にその改善を図るものとします。
③	事業所は介護予防訪問介護相当事業の提供に当たっては、介護予防訪問介護相当事業計画に基づき、ご利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行います。
④	事業所は介護予防訪問介護相当事業の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、ご利用者またはその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
⑤	事業所は介護予防訪問介護相当事業、介護予防訪問介護相当事業計画の作成後は、介護予防訪問介護相当事業計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い、モニタリング結果を介護予防支援事業者に報告するものとします。
⑥	介護予防訪問介護相当事業の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。
⑦	常にご利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、ご利用者はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

(3) 窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜から土曜日までと日曜、祝日
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
休業日	日曜日・お盆（8/13～8/15 但し会社の暦による）・ 年末年始（12/31～1/3 但し会社の暦による）

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

管理者		佐藤 敏子
職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定介護予防訪問介護相当事業の利用の申込みに係る調整を行います。 2 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 3 サービス担当者会議への出席等により、介護予防支援事業者と連携を図ります。 4 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、ご利用者の状況についての情報を伝達します。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 7 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 8 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。 9 ご利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定介護予防訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した介護予防訪問介護相当事業計画を作成します。 10 介護予防訪問介護相当事業計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、ご利用者の同意を得ます。 11 介護予防訪問介護相当事業計画の内容について、ご利用者の同意を得たときは、介護予防訪問介護相当事業計画書をご利用者に交付します。 12 介護予防訪問介護相当事業計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該介護予防訪問介護相当事業計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該介護予防訪問介護相当事業計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。 13 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護予防訪問介護相当事業計画の変更を行います。 	常勤 4名以上

訪問介護員	1 介護予防訪問介護相当事業計画に基づき、指定介護予防訪問介護相当事業のサービスを提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	常勤 10名以上 非常勤 17名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	非常勤 2名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
介護予防訪問介護相当事業計画の作成	利用者に係る相当事業支援事業者が作成した相当事業サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた介護予防訪問介護相当計画を作成します。
買物	ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
調理	ご利用者の食事の用意を行います。
掃除	ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗濯	ご利用者の衣類等の選択を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② ご利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ ご利用者又はご家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ ご利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ ご利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又はご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合/利用者負担額1割～3割）について ※下記に記載してある利用者負担額は、1割の方の金額となります。

サービス提供区分		介護予防訪問介護費 (I)		介護予防訪問介護費 (II)		介護予防訪問介護費 (III)	
		週1回程度の利用が必要な場合		週2回程度の利用が必要な場合		週3回程度の利用が必要な場合	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合	基本	11,760円/月	1,176円/月	23,490円/月	2,349円/月	37,270円/月	3,727円/月

	加算	利用料	利用者負担額	算定回数等
要支援による 区分無し	処遇改善加算Ⅲ	1月につき所定単位数×18.2%	左記の1割～3割（負担割合証に応じた） の額	初回のみ
	初回加算	2,000円/月		

- ※ 「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。
- ※ 適切なサービス提供等により結果的に、利用者の状態が改善する等、当初のサービス提供区分において想定されたよりも少ないサービス提供になること、又はその逆に多くのサービス提供になることがあり得ますが、その場合であっても月の途中での支給区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による介護予防訪問介護相当事業計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。
- ※ 初回加算は新規に介護予防訪問介護相当事業計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 訪問介護処遇改善加算は、介護職員の賃金の改善に要する費用の見込み額が介護職員処遇改善加算の見込み額を上回る賃金改善に関する計画案を策定し、当該計画に基づき適切な措置を講じています。
賃金の改善に関する計画・当該計画に係る実施期間及び実施方法その他の介護職員の処遇改善の計画書を作成し、すべての介護職員に周知し、青森市長に届け出しています。
事業所が取り組んでいる内容とは、加算額を介護職員の賃金改善（給与の見直し、賞与、役職手当、運転手当等）充てています。
- ※ 賃金改善以外の処遇改善については、資金体系等の人事制度の整備、昇給又は昇格等の要件の明確化、職員の増員による業務負担の軽減の導入等行っております。
人材育成環境の整備・資格取得、能力向上の為の措置も行っており、能力向上が認められた職員への処遇・配置の反映も行っています。
年1回は事業所にて健康診断を行っています。
ミーティング等による職場内のコミュニケーションの円滑化も図っています。
業務省力化対策も実施しています。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除

- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、相当事業支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、相当事業計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、相当事業支援事業者に連絡し、介護予防訪問介護相当事業計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

①サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。
--	---------------------

※ 通院時の移送代は別途料金となります。（片道 1 kmまで初乗り料金を含む 660円となり、以降 1 km毎 110円加算されます。）

通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において行う訪問介護に要した交通費は、自動車を利用した場合、通常の事業の実施地域を超えた地点から、小型車の場合については、片道 1 km未満 660円とし、1 km増す毎に 110円を加算となります。

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者宛てにお届け（郵送）します。</p>
--------------------------------------	--

②利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合) 支払方法等	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の20日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>
---------------------------------------	--

6 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	<p>ア 相談担当者氏名 笹井 学</p> <p>イ 連絡先電話番号 017-735-1500 同ファックス番号 017-735-1501</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 年中(但し年末年始を除く)</p>
---	--

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要支援認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、介護予防訪問介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとしします。
- (3) 利用者に係る相当支援事業者が作成する「介護予防訪問介護相当事業計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「介護予防訪問介護相当事業計画」を作成します。なお、作成した「介護予防訪問介護相当事業計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします
- (4) サービス提供は「介護予防訪問介護相当事業計画」に基づいて行ないます。なお、「介護予防訪問介護相当事業計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます
- (5) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

8 虐待の防止について

事業者は、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。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定します。

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をします。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

9 身体拘束について

事業者は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示</p>

	に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)
--	-------------------------------

11 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防訪問介護相当事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る相当事業支援事業者（地域包括支援センターより相当事業の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定介護予防訪問介護相当事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
-------	----------------

13 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14 心身の状況の把握

指定介護予防訪問介護相当事業の提供に当たっては、相当事業支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

15 介護予防相当事業者等との連携

- ① 指定介護予防訪問介護相当事業の提供に当り、介護予防相当事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「介護予防訪問介護相当事業計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防相当事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに介護予防相当事業者に送付します。

16 サービス提供の記録

- ① 指定介護予防訪問介護相当事業の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定介護予防訪問介護相当事業の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は条例により完結の日から2年間保存します。

- ③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

17 衛生管理等

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 介護予防訪問介護相当事業訪問介護相当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

18 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定介護予防訪問介護相当事業に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
- 事実の確認 電話による連絡を事業所社員が受信、管理者が事実の確認をします。
 - 要因の分析 事実に関し、原因の調査・分析を行います。
 - 対応の検討 上記の結果を検討するが、対応困難な場合は行政関係者（保険者・国保連等）の指導を受けます。
 - 対応の決定 検討の結果、管理者が対応方法の決定を行います。
 - 実施 上記の対応方法により実施します。
 - 結果確認 実施の結果を管理者より、確認をとります。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (苦情相談窓口の名称)	所在地 青森市青葉1丁目2番22号 責任者 笹井 学 電話番号 017-735-1500 受付時間 8:30~17:30	
【市町村（保険者）の窓口】 青森市介護保険課 TEL 017-734-5257 FAX 017-734-5355	【福祉サービス相談センター】 青森県社会福祉協議会 運営適正化委員会 TEL 017-731-3039 FAX 017-731-3098	【公的団体の窓口】 青森県国民健康保険 団体連合会 TEL 017-723-1301 FAX 017-735-4020

20 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の 説明年月日	年 月 日
---------------------	-------

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	青森市中央1丁目27番5号
	法人名	株式会社 ハートケアサービス
	代表者名	代表取締役 前澤 久美子 印
	事業所名	株式会社 ハートケアサービス
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

身元引受人	住所	
	氏名	印

介護輸送サービス運賃及び料金

普通車

0 km～1 kmまで初乗り料金 550 円を加えた 660 円とする。

また、1 km超す毎に 110 円加算とする。

0	km	～	1.0	Km	660	円
1.1	km	～	2.0	Km	770	円
2.1	km	～	3.0	Km	880	円
3.1	km	～	4.0	Km	990	円
4.1	km	～	5.0	km	1,100	円
以下省略						

大型車以上

0 km～1 kmまで初乗り料金 600 円を加えた 760 円とする。

また、1 km超す毎に 160 円加算とする。

0	km	～	1.0	Km	760	円
1.1	km	～	2.0	Km	920	円
2.1	km	～	3.0	Km	1,080	円
3.1	km	～	4.0	Km	1,240	円
4.1	km	～	5.0	km	1,400	円
以下省略						

1) 車種の定義

(ア) 特定大型車

道路運送車両法施行規則第2条に定める普通自動車又は小型自動車
で乗車定員9名以上のもの。ただし、寝台専用車、車椅子専用車及び寝
台・車椅子兼用車及び内燃機関を有しない自動車を除く。

(イ) 大型車

道路運送車両法施行規則第2条に定める普通自動車のうち排気量
2.5リットル（ディーゼル機関を除く。）を超えるもので乗車定員
8名以下のもの。寝台専用車、車椅子専用車及び寝台・車椅子兼用車
で7名以上のもの。

(ウ) 普通車

道路運送車両法施行規則第2条に定める普通自動車のうち排気量
2.5リットル（ディーゼル機関を除く。）以下のもので乗車定員8
名以下のもの及び同条に定める小型自動車で乗車定員8名以下のも
の。

寝台専用車、車椅子専用車及び寝台・車椅子兼用車で乗車定員6名以
下のもの。

同条に定める軽自動車、福祉輸送事業にのみ使用するもの。

同条に定める普通自動車、小型自動車、軽自動車のうち内燃機関を有
しないもので乗車定員8名以下のもの。

備考

ディーゼル機関を搭載した自動車については、同一仕様（外寸・内装
等）のガソリン車の車種区分を適用する。