

指定訪問介護重要事項説明書

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訪問介護サービスについて、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 指定訪問介護サービス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 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業者の所在地等

事業所名称	株式会社 ハートケアサービス		
事業所在地	青森市青葉1丁目2番22号		
連絡先	TEL: 017-735-1500		
介護保険事業所番号	訪問介護	指定事業所番号	0270102551
	介護予防訪問介護相当事業	指定事業所番号	0270102551
事業所の通常の事業の実施地域	青森市（左記地域以外のお住まいの方でもご希望の方はご相談下さい）		

(2) 事業の運営方針

①	指定訪問介護は、ご利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止をするよう、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訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとします。
③	事業所は訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、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	事業所は訪問介護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ご家族に対し、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	事業所は訪問介護において、訪問介護計画の作成後は、訪問介護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居宅介護事業者に報告するものとします。
⑥	訪問介護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、ご利用者又はそのご家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日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	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		笹井 学
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 訪問介護計画の作成並びにご利用者等への説明を行い同意を得ます。ご利用者へ訪問介護計画を交付します。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 ご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。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 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。 	常勤 4名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護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、ご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 10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
訪問介護計画の作成		ご利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（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訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ ご利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る） ○ 車イスでの移動介助を行って店に行き、ご利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	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洗濯を行います。
通院等のための乗降又は降車の介助		通院等に際して、ヘルパーが運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(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 身体拘束その他ご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 その他ご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。

(4) 利用料及び利用者負担額の変動に関しては国の定める基準に準ずる。

区分	サービス提供時間帯	開始時間から 20分未満		20分以上 30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満	
		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	利用料	利用者 負担額
身体介護	昼間	2,120円	212円	2,680円	268円	4,260円	426円	6,240円	624円
	早朝・夜間	2,650円	265円	3,360円	336円	5,320円	532円	7,800円	780円
	深夜	3,190円	319円	4,030円	403円	6,390円	639円	9,360円	936円
		1時間30分以上 30分を増すごと							
		利用料	利用者 負担額						
	昼間	6,240円 に900円 を加算	624円 に90円を 加算						
	早朝・夜間	7,800円 に1,120 円を加算	780円 に112円 を加算						
	深夜	9,360円 に1,350 円を加算	936円に 135円を 加算						
				20分以上 45分未満		45分以上			
生活援助	サービス提供時間帯								
	昼間			1,970円	197円	2,420円	242円		
	早朝・夜間			2,460円	246円	3,030円	303円		
	深夜			2,960円	296円	3,630円	363円		

身体 + 生活	身体介護に生活援助を続けて行う場合等	20分以上 45分未満の生活援助		45分以上 70分未満の生活援助		70分以上の生活援助		身体介護に生活援助を行う場合は左記のとおりとなります。
	昼間	身体介護の利用料 + 720円 / 利用者負担額 + 72円		身体介護の利用料 + 1430円 / 利用者負担額 + 143円		身体介護の利用料 + 2150円 / 利用者負担額 + 215円		
	早朝・夜間							
		上記に 25%加算		上記に 25%加算		上記に 25%加算		
深夜								
	上記に 50%加算		上記に 50%加算		上記に 50%加算			
通院等のための乗降又は降車の介助		昼間		早朝・夜間		深夜		片道の料金です。
		1,070円	107円	1,330円	133円	1,610円	161円	

※身体生活においては、状態に応じて介護支援専門員との相談に応じて対応します

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで

- ※ 基本料金に対してサービスの提供開始時間が早朝（午前6時～午前8時）夜間（午後6時～午後10時）帯のときは25%増し、深夜（午後10時～午前6時）帯は50%増しとなります。
- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行いません。
- ※ ご利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、ご利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 要介護度が4又は5のご利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間（20～30分程度以上）を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
- ※ 要介護度が1から5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護（例：入浴介助、食事介助など）に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 下記のご利用者については、基本報酬が90/100へ減算されます。
 - ・事業所の所在する建物と同一または隣接する敷地内の建物や、事業所と同一の建物内に居住する利用者
 - ・事業所の敷地外ではあるが、その建物に居住する利用者数が1月あたり20人以上である建物に居住する利用者
- ※ 下記のご利用者様については、基本報酬が85/100へ減算されます。
 - ・事業所の所在する建物と同一または隣接する敷地内の建物や、当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり50人以上に錠である建物に居住する利用者

加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
特定事業所加算Ⅱ	10%加算	左記の1割～3割（負担割合証に応じた）の額	
緊急時訪問介護加算	1,000円/回		1回の要請に対して1回
初 回 加 算	2,000円/月		初回のみ
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅲ	1月につき 所定単位数× 18.2%		

(4) 指定訪問介護加算

- ※ 特定事業所加算はサービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保やヘルパーの活動環境整備などを行っている事業所に加算されます。
- ※ 緊急時訪問介護加算はご利用者やそのご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等は居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、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。
- ※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 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

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

- ・ ご利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主としてご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、居宅介護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、ご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、居宅サービス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、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス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 キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	前日 17 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	前日 17 時以降のご連絡の場合	1 提供当り 3,000 円
※キャンセル料発生時、買物同行等に関するの移送代は別途請求とする。		
※当社運営する有料老人ホームに関するのキャンセル料は 1,000 円とする。		
※ただし、ご利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
② サービス提供に当り必要となるご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。	
③ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。（※1）	

（※1）弊社有償車両を使用しての通院時の移送代は別途料金となります。（片道 1 km まで 660 円となり、以降 1 km 超す毎に 110 円加算されます）詳細については別紙 1 参照。

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、普通車の場合については、片道 1 km 未満 550 円とし、1 km 超す毎に 110 円を加算となります。大型車以上については、片道 1 km 未満 600 円とし、1 km 増す毎に 160 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

<p>① 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方法等</p>	<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、ご利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用月の翌月 15 日までに利用者宛てにお届けします。</p>
<p>② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等</p>	<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。 （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 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となることがあります。）</p>
<p>③ 利用料、利用者負担額（介護保険適用外の場合）、その他の費用の支払い方法等</p>	<p>ア 介護保険適用外及び指定単位数外のサービス提供につきましては、通常利用額の 10 割負担とする。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。 （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 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となることがあります。）</p>

6 サービスの利用

- (1) サービスの利用開始には、事業所の書類（サービス利用申込書、契約書等）の手続きが必要です。担当の介護支援専門員へご相談ください。
- (2) 利用中止のご連絡は、前日 17 時までにお申し出ください。当日にお申し出された場合は、キャンセル料として上記 4 の①より、料金をお支払いいただく事となります。また、当日、利用中止の申し出がなく、ご不在の場合もキャンセル料をお支払いいただきます。ただし、体調不良等の正当な理由がある場合は、この限りではありません。

7 サービスの終了

- (1) ご利用者のご都合でサービスを終了する場合
サービスの終了を希望する日の 1 週間前までにご連絡下さい。
- (2) 当事業所の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は、終了 1 か月前までに文書で通知します。
- (3) 自動終了
以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
 - ① ご利用者が介護保険施設に入所した場合。
 - ② 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、要支援又は非該当と認定された場合。但し、要支援と認定された場合は、条件を変更して再契約する事ができます。

- ③ ご利用者が体調不良等による入院をし、退院の見込みがないと判断した場合。
- ④ ご利用者が亡くなられた場合。
- ⑤ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者、ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、ご利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了できます。
- ⑥ ご利用者が、サービス利用料の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず7日以内に支払わない場合
- ⑦ ご利用者やご家族などが当事業所や当事業のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます。

8 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

ご利用者の事情により、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。	ア	相談担当者氏名	笹井 学
	イ	連絡先電話番号	017-735-1500
		ファックス番号	017-735-1501
	ウ	受付日及び受付時間	年中(但し年末年始を除く)

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、ご利用者のご希望をできるだけ尊重し調整を行いますが、当事業所の人員体制等により、ご希望にそえない場合もあります事を予めご了承下さい。

9 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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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所にお知らせください。
- (2) ご利用者が要介護認定を受けていない場合は、ご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、居宅介護支援がご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、要介護認定の更新の申請が、遅くともご利用者が受けている要介護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ます。
- (3) ご利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、ご利用者及びご家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、ご利用者又はご家族にその内容を説明いたしますので、ご確認くださいようお願いします
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、ご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、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたり、ご利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

10 虐待の防止について

事業者は、ご利用者の人権の擁護・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。

虐待防止に関する責任者	管理者 笹井 学
-------------	----------

- (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。）を定期的で開催するとともに、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。

12 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。

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>① 事業者は、ご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ご利用者及びそのご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、業務上知り得たご利用者又はそのご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>
② 個人情報の保護について	<p>① 事業者は、ご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、ご利用者の個人情報を用いませぬ。また、ご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個人情報を用いませぬ。</p> <p>② 事業者は、ご利用者及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、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、ご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。）</p>

13 緊急時の対応について

- ① 対応方法: サービス提供中に、ご利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、救急隊、ご家族、介護支援専門員等への連絡をいたします。

主治医	氏名			
	連絡先		電話番号	
御家族	氏名	(続柄)		
	連絡先		電話番号	

14 事故発生時の対応方法について

ご利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、ご家族、ご利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、ご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
-------	----------------

15 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者またはご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。

16 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護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。

17 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護の提供に当り、居宅介護支援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「訪問介護計画」の写しを、ご利用者の同意を得た上で居宅介護支援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居宅介護支援事業者に送付します。

18 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護の実施ごとに、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ご利用者の確認を受けることとします。またご利用者の確認を受けた後は、その控えをご利用者に交付します。
- ② 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は完結の日から2年間保存します。
- ③ ご利用者は、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依頼することができます。

19 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 指定訪問介護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。

20 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 提供した指定訪問介護に係るご利用者及びそのご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 電話により連絡を事業所職員が確認、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)	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

21 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
-----------------	-------

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						

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で、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。