

# 障害福祉サービス

## 重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び「青森市指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年青森市条例第75号）」第11条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

### 1 居宅介護及び重度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 (連絡先)	〒030-0822 青森市中央1丁目27番5号 <a href="tel:017-735-1500">TEL:017-735-1500</a> FAX: 017-735-1501

### 2 ご利用者へのサービス提供を担当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
サービスの 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 障害児（18歳未満の身体障害者及び18歳未満の知的障害者） 精神障害者
青森市指定 事業所番号	居宅介護・重度訪問介護 指定事業所番号 0210100756号
事業所所在地	〒030-0846 青森市青葉1丁目2番22号
連絡先	<a href="tel:017-735-1500">TEL:017-735-1500</a> FAX: 017-735-1501
事業所の通常の 事業実施地域	青森市と隣接する東津軽郡の一部とする。

#### (2) 事業の運営方針

①	ご利用者が安心して「快適な生活」を送れるような家庭的な生活を支援する。
②	スタッフは知識と技術を高めるとともに、利用者の生活を見守り支援する。
③	ご利用者に対し、事前に十分な説明を行い、信頼関係の強化を努める。

## (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

## (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	
職種	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤 1人
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 ご利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、居宅介護又は重度訪問介護（以下「居宅介護等」といいます。）が適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。</li> <li>2 ご利用者又は障害児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画又は重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」といいます。）を作成します。</li> <li>3 ご利用者及びその同居の家族に居宅介護計画等の内容を説明し、同意を得て交付します。</li> <li>4 居宅介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて居宅介護計画等の変更を行います。</li> <li>5 居宅介護等の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>6 居宅介護従業者（以下「ヘルパー」といいます。）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。</li> <li>7 ヘルパーに対して、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。</li> </ol>	常勤 4人以上 非常勤 3人以上
ヘルパー	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 居宅介護計画等に基づき、居宅介護等サービスを提供します。</li> <li>2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、ご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。</li> </ol>	常勤7人 非常勤 20人
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 1人

### 3 提供するサービスの内容と料金及び利用者負担額について

#### (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
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
家事援助	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。
通院等介助	通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る。）のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。	
外出介護	通学、通所、通院や外出の介助を行います。	

#### (2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパー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利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）
- ⑥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料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

※ 障害福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、1月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

居宅介護サービス費 利用料金の目安は、次表のとおりです。

提供時間	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		1時間30分以上 2時間未満		
内容	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	2,560円	256円	4,040円	404円	5,870円	587円	6,690円	669円	
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 30分毎に加算				
	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			
	7,540円	754円	8,370円	837円	9,210円 +830円	921円 +83円			
提供時間	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		1時間30分以上 2時間未満		
内容	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	
通院等介助 (身体介護を 伴う場合)	2,560円	256円	4,040円	404円	5,870円	587円	6,690円	669円	
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 30分毎に加算				
	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			
	7,540円	754円	8,370円	837円	9,210円 +830円	921円 +83円			
提供時間	30分未満		30分以上 45分未満		45分以上 1時間未満		1時間以上 1時間15分未満		
内容	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	
家事援助	1,060円	106円	1,530円	153円	1,970円	197円	2,390円	239円	
	1時間15分以上 1時間30分未満		1時間30分以上 15分毎に加算						
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額					
	2,750円	275円	3,110円 +350円	311円 +35円					
提供時間	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		1時間30分以上 30分毎に加算		
内容	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	
通院等介助 (身体介護を 伴わない場合)	1,060円	106円	1,970円	197円	2,750円	275円	3,450円 +690円	345円 +69円	
提供時間	1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 30分毎に加算				
内容	利用料		利用者負担額		利用料		利用者負担額		
外出介護	1,960円		196円		2,940円		294円 +980円		294円 +98円

重度訪問介護サービス費 利用料金の目安は、次表のとおりです。

提供時間 内容	1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 2 時間未満		2 時間以上 2 時間 30 分未満		2 時間 30 分以上 3 時間未満	
	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	利用料	利用者負担額
病院等に入院又は入所中の障害者に提供した場合 又はそれ以外の障害者に提供した場合	1,860 円	186 円	2,770 円	277 円	3,690 円	369 円	4,610 円	461 円	5,530 円	553 円
	3 時間以上 3 時間 30 分未満		3 時間 30 分以上 4 時間未満		4 時間以上 8 時間未満		8 時間以上 12 時間未満		12 時間以上 16 時間未満	
	6,440 円	644 円	7,360 円	736 円	8,210 円 に 30 分 を増す毎 に+850 円	821 円に 30 分増す 毎に+85 円	15,050 円に 30 分を増す 毎に+850 円	1,505 円 に 30 分 増す毎 に+85 円	21,840 円に 30 分を増す 毎に+810 円	2,184 円 に 30 分増 す毎に +81 円
	16 時間以上 20 時間未満		20 時間以上 24 時間未満		/					
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額						
	28,340 円 に 30 分 を増す毎 に+860 円	2,834 円 に 30 分 増す毎 に+86 円	35200 円に 30 分を増 す毎に +800 円	3,520 円 に 30 分 増す毎 に+80 円						

- ※ 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、居宅介護計画等に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ※ サービス提供を行う手順書等により、市町村が2人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもとヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画等に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は、変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求します。
- ※ 通院等のための乗車・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)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院等介助(身体介護を伴う場合)」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。
- ※ 介護給付費について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費の全額をいったんお支払いただきます。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介護給付費等の支給(利用者負担額を除く。)を申請してください。

【加算項目】

① サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

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
加算割合	100 分の 25		100 分の 25	100 分の 50

② 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

加算項目	利用料	利用者負担額
居宅介護福祉・介護職員 処遇改善加算Ⅲ	(1 月につき +所定 単位×34.7%)	左記の 1 割
重度訪問介護福祉・介護職員 処遇改善加算Ⅲ	(1 月につき +所定 単位×27.3%)	左記の 1 割

※福祉・介護職員処遇改善加算は、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査定し、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。

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1,000 円	100 円	身体介護又は通院等介助(身体介護を伴う場合)に限る。 1 回の要請につき 1 回、利用者 1 人に対し、1 月に 2 回を限度とする
初 回 加 算	2,000 円	200 円	初回月、1 回のみ
特 別 地 域 加 算	所定単位数の 15%	左記の 1~3 割(負担割合 証に応じた) の額	厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対しサービス提供を行った場合

※ 緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が居宅介護計画等の変更を行い、ヘルパーが居宅介護計画等において計画的に訪問することとなっていないサービスを緊急に行った場合に加算します(対象となるサービスは、身体介護及び通院等介助(身体介護を伴う場合)に限ります)。

※ 初回加算は、新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

※ 特別地域加算は、厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、サービス提供を行った場合に加算します。

なお、本加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を行った際にいただくことになっている交通費は徴収しません。

お住まいの場所が、対象地域に当たるかどうかは、受給者証に記載されています。

- ③ 利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1500 円	150 円	1 月あたり

#### 4 その他の費用について

① 交通費	通院等介助時の交通費（普通車の場合） （1）自宅から1キロメートル以下 660 円（初乗り料 550 円含む） （2）1キロメートル以降1キロメートル毎に 110 円加算 通院等介助時の交通費（大型車の場合） （1）自宅から1キロメートル以下 760 円（初乗り料 600 円含む） （2）1キロメートル以降1キロメートル毎に 160 円加算	
②キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、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 提供当たり 3,000 円
※キャンセル料が発生した場合、買物同行（代行）及び通院等に掛かる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限り、当日ご連絡の場合 1 提供当たり 1,000 円のみとする。		
※ただし、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。		
③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	利用者様のご負担となります。	

（※1）通院時の移送代は別途料金となります。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、小型車の場合については、初乗り料金 550 円を加えた片道 1 km 未満 660 円とし、1 km 超す毎に 110 円を加算となります。中型車以上については、初乗り料金 600 円を加えた片道 1 km 未満 760 円とし、1 km 超す毎に 160 円を加算となります。

#### 5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

<p>①利用者負担額その他の費用の支払い方法について</p>	<p>利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月 15 日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の 25 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)現金支払い  (イ)利用者指定口座からの自動振替  (ウ)事業者指定口座への振り込み</p> <p>お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。</p> <p>また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。</p>
<p>②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>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 25 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となることがあります。）</p>

## 6 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について

<p>利用者のご事情により、担当ヘルパー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>	<p>ア 相談担当者氏名 笹井 学  イ 連絡先電話番号 017-735-1500  同 FAX 番号 017-735-1501  ウ 受付日及び受付時間  平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分</p>
---	---

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を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 サービスの提供に当たっての留意事項

### (1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

### (2) 居宅介護計画等の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画等」に基づいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、実際の提供に当たっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行います。



(3) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」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。

また、サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供に当たっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道、ガス、電気を含む。)は無償で使用させていただきます。また、ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

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、「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成 17 年 10 月 20 日障発第 1020001 号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱いをするとともに、下記の対策を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	笹井 学
-------------	------

② 苦情解決体制を整備しています。

③ 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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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「福祉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ドライン」を遵守し、適正な取扱いに努めるものとします。 ○事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」といいます。）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。 ○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。 ○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。
-------------------------	--

②個人情報の保護について	<p>○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○ 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>○ 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、追加又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>
--------------	---

#### 10 緊急時の対応方法について

- ① 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。

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	

- ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先：電話番号 017-735-1500 (対応可能時間 08:30~17:30)

#### 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護等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。

市町村	市 町 村 名	青森市
	電 話 番 号	017-734-5327 (障がい者支援課)

本事業者は、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

#### 12 身分証携行義務

居宅介護従業者は、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。

### 13 心身の状況の把握

居宅介護等の提供に当たっては、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。

### 14 連絡調整に対する協力

事業者は、居宅介護等の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

### 15 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当たり、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

### 16 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、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 居宅介護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- ③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、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。  
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

### 17 居宅介護等サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

### 18 苦情解決の体制及び手順

苦情処理体制 苦情処理担当者 管理者 笹井 学

---

- ① 事実の確認 電話・FAX等により連絡を事業所従業員が受信、管理者が事実の確認をする。
- ② 要因の分析 事実に関し原因の調査分析を行う。
- ③ 対応の検討 上記の結果、対応を検討するが、対応困難な場合は行政関係者(市役所・国保連等)の指導を受ける。
- ④ 対応の決定 検討の結果、管理者が対応方法の決定を行う。
- ⑤ 実施 上記の対応方法により実施する。
- ⑥ 結果確認 実施の結果を管理者により、確認をする。

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 青森市青葉1丁目2-22 電話番号 017-735-1500 受付時間 午前8時30分～午後5時30分
【市町村の窓口】 青森市障がい者支援課	電話番号 017-734-5327
青森県国民健康保険団体連合会	電話番号 017-723-1336
【公的団体の窓口】 社会福祉協議会運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	電話番号 017-731-3039

19 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

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、青森市指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年青森市条例第75号）第11条の規定に基づき、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27-5
	法人名	株式会社ハートケアサービス
	代表者名	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

## 別紙 1

# 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。