

指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業 重要事項説明書

1 訪問介護事業所 青森福祉支援プラザ の概要

(1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	訪問介護事業所 青森福祉支援プラザ
所在地	青森市問屋町1丁目2番6号
電話番号	017-757-8273
FAX番号	017-757-8518
介護保険事業所番号	(介護保険事業所番号 0270104581) 訪問介護 介護予防訪問介護
サービスを提供できる地域※	青森市・東津軽郡平内町

※上記地域以外の地域は対応しておりません。

(2) 当事業所の職員体制

職名	資格	常勤	非常勤	兼務の別	合計	業務内容
管理者 ／サービス 提供責任者	介護福祉士	1名		あり	1名	介護従業者及び業務の管理、サービス提供責任者業務 利用調整・技術指導・ 訪問介護計画の作成・ 訪問介護員業務
サービス提供責任者	介護福祉士	1名		なし	1名	サービス提供責任者業務 利用調整・技術指導・ 訪問介護計画の作成・ 訪問介護員業務
訪問介護員	介護福祉士	2名	9名	あり	11名	入浴・排泄・食事等の 生活全般にわたる援助
	ヘルパー1級	名	名		名	
	介護実務者研修修了者	2名	2名	あり	4名	
	介護初任者研修修了者	4名	6名	あり	10名	
	ヘルパー2級	名	名		名	
合計		10名	17名	—	27名	—
勤務の体制	常勤 6時00分～15時00分 9時00分～18時00分 11時00分～20時00分		非常勤 6時00分～12時00分 14時00分～20時00分 6時00分～8時00分 18時00分～20時00分			

(3) サービスの提供日及び提供時間

サービス提供日	毎日 (365 日対応)
サービス提供時間	午前 6 : 00～午後 8 : 00

2 当事業所の訪問介護及び介護予防訪問介護の特徴等

(1) 運営の方針

- ① 指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行います。
- ② 自らその提供する指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の質の評価を行い、常にその改善に努めます。
- ③ 指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行います。
- ④ 指定訪問介護及び指定介護予防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、利用者又はその家族に対し、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 指定介護予防訪問介護においては、介護予防訪問介護計画の作成後は、当該介護予防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指定介護予防支援事業者に報告いたします。
- ⑥ 指定訪問介護及び指定介護予防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、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

(2) サービス利用のために

事 項	備 考
ホームヘルパーの変更	変更を希望される方はお申し出ください。
従業員への研修の実施	随時の外部研修への参加他、年 1 回 事業所内研修を実施しています。
サービスマニュアル	サービスマニュアルに添った適切なサービスを提供します。
その他	

3 サービスの内容

(1) 訪問介護（要介護 1～5 の方）

① 身体介護

- ・ 食事介助・・・食事をすることのお手伝いや介助を行います。
- ・ 入浴介助・・・入浴や洗髪をすることのお手伝いや介助、必要に応じての清拭等を行います。
- ・ 排泄介助・・・排泄に関する介助や準備・後始末を行います。
- ・ 通院介助・・・通院の介助を行います。

② 生活援助

(単身世帯または同居家族が障害・疾病などの状況がある場合)

- ・ 買 い 物・・・日常生活に必要となる物品の買い物を行います。
(預金・貯金の引出しや預け入れは行いません。)
- ・ 調 理・・・ご家庭にある食材を活用し、調理いたします。

- ・洗 濯・・・洗濯に関する一連のお手伝いをさせていただきます。
- ・掃 除・・・ご自身が不自由を感じている（生活範囲）部分の掃除を行います。

③通院等乗降介助

通院等に際して、訪問介護員等が、自ら運転する車両への乗車又は降車の介助を行うと共に、併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は、通院先若しくは外出先での受診等の手続き、移動等の介助サービスを行いません。

（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(2) 介護予防訪問介護（要支援1、2及び事業対象者の方）

「身体介護中心型」及び「生活援助中心型」の区分を一本化し、対象となるサービスの範囲については、訪問介護と同じ扱いとなり、時間別の評価から月単位の報酬とします。

※具体的なサービス提供内容や回数は、介護予防支援事業者による介護予防サービス計画に基づき、利用者の状況や目標の達成度を踏まえて柔軟に決定します。

適正なケアマネジメントの結果、必要とされる家事援助的なサービスは認められるものであり、例えば利用者が、可能な限り、自らの家事等（掃除、買い物、料理等）を行うことができるよう配慮するとともに、利用者の家族、地域の住民による自主的な取り組み等による支援、他の福祉サービスの利用の可能性についても考慮したうえで、個別のケアマネジメントによる判断を経てその必要性が認められれば、介護予防訪問介護サービスが提供されるものとします。

4 利用料金

(1) 利用料

①訪問介護

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）の1割、2割または3割です。

ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

【介護保険法による訪問介護サービス費 ー基本料金・昼間ー】

サービス体制		基本料金	利用者負担額 (基本利用料の1割の場合)
身体介護	20分以上～30分未満	2,440円/回	244円/回
	30分以上～1時間未満	3,870円/回	387円/回
	1時間以上～1時間半未満	5,670円/回	567円/回
	以降	30分増すごとに 820円を追加	30分増すごとに 82円を追加
生活援助	20分以上～45分未満	1,790円/回	179円/回
	45分以上	2,200円/回	220円/回
身体介護引き続き生活援助	20分以上～45分未満	(身体介護 基本料金に) 650円を追加	(身体介護 利用者負担額に) 65円を追加
	45分以上～70分未満	(身体介護 基本料金に) 1,300円を追加	(身体介護 利用者負担額に) 130円を追加
	70分以上	(身体介護 基本料金に)	(身体介護 利用者負担額に)

		1, 950円を追加	195円を追加	
通院等乗降 介助	昼間	970円/回	97円/回	
	早朝 / 夜間	1, 210円/回	121円/回	
加算	個別	緊急時訪問介護加算	1, 000円/回	100円/回
		2人でのサービスの場合	基本料金の2人分(2倍)	利用者負担額の2人分(2倍)
		初回加算/サービス開始月 (1月につき)	2, 000円/月	200円/月
	体制	特別地域加算	利用される合計額の 15.0% ※初回加算・緊急時加算は含まない	利用者負担合計額の 15.0% ※初回加算・緊急時加算は含まない
		介護職員処遇改善加算(Ⅲ)	利用される合計額の 18.2% ※特別地域加算含む	利用者負担合計額の 18.2% ※特別地域加算含む
減算	訪問介護同一建物減算1 事業所と同一敷地内建物の 利用者又はこれ以外の同一 建物の利用者20人以上に サービスを行う場合	基本料金の10%減算	利用者負担額の10%減算	

※基本料金に対する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8時)帯のときは25%増しとなります。

※上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者のケアプランに定められた時間を基準とします。

※やむを得ない場合で、かつ、利用者の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。(上記料金表を参照)

※要介護度が4又は5の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1～5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。

②介護予防訪問介護相当事業

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金(料金表)の1割です。

ただし、介護保険給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

【介護保険法による介護予防訪問介護相当事業サービス費（1月につき）】

サービス体制		基本料金	利用者負担額 (基本利用料の1割の場合)
予防介護（Ⅰ）要支援1・2 週1回程度の介護予防訪問介護が必要とされる場合 (1月につき)		11,760円/月	1,176円/月
予防介護（Ⅱ）要支援1・2 週2回程度の介護予防訪問介護が必要とされる場合 (1月につき)		23,490円/月	2,349円/月
予防介護（Ⅲ）要支援2 週2回を超える程度の介護予防訪問介護が必要とされる場合（1月につき）		37,270円/月	3,727円/月
加算	個別 初回加算 (サービス開始初回月のみ)	2,000円/月	200円/月
	体制	特別地域加算 基本料金総額の 15.0% ※初回加算は含まない	利用者負担額の 15.0% ※初回加算は含まない
		介護職員処遇改善加算（Ⅲ） 利用される合計額の 18.2% ※特別地域加算含む	利用者負担合計額の 18.2% ※特別地域加算含む
減算	訪問介護同一建物減算1 事業所と同一敷地内建物の利用者 又はこれ以外の同一建物の利用者 20人以上にサービスを行う場合	基本料金の 10%減算	利用者負担額の 0%減算

(2) 加算

【特別地域加算】

厚生労働大臣が定める地域に所在する指定訪問介護事業所の訪問介護員等が、訪問介護及び
予防訪問介護を行った場合は、特別地域加算として、利用料金総額の15%を加算致します。

(※特別地域加算の計算における利用料金総額には初回加算・緊急時加算は含めません)

【介護職員処遇改善加算について】

介護における雇用と人材確保を目的とし、平成21年9月より直接事業所に交付され、介護
職員の処遇を改善する為に、賃金や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加
算です。

当事業所も趣旨に添い引き続き処遇改善に努めるべく、サービスに算定させていただいてお
ります。加算算定についてご理解いただきますようお願い申し上げます。

【初回加算】

介護保険法の規定により、ご利用者の状態（初回、複数職員対応等）により、基本利用料金
に加算致します。

(3) 車両ガソリン代（介護保険外）

買物代行時の車両のガソリン代は、利用者にご負担していただきます。

利用者の居住地点から 1 km 単価 20 円

(4) その他

ア 利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担となります。

イ 訪問介護の利用の前日午後 5 時までには連絡があった場合は、キャンセル用は発生しませんが、事前の連絡なしに、利用者のご都合で利用をキャンセルされた場合は、利用者のケアプランに定められた基本利用料金の 1 割、2 割又は 3 割負担（利用者負担額）を頂きます。

ウ 料金の支払方法

毎月 5 日までに前月分の請求を致しますので、20 日までにお支払いをお願いいたします。お支払い方法は、銀行振込もしくは、現金でお支払ください。なお振込の場合の手数料はご負担していただきます。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所の職員がお伺いいたします。

※居宅サービス計画（ケアプラン）又は介護予防サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に担当の介護支援専門員等とご相談ください。

(2) サービスの終了

ア 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 週間前までにお申し出ください。

イ 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。

ウ 自動終了

以下の場合、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。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険からの給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者が亡くなられた場合

エ その他

- ・利用者や家族などが当事業所や当事業所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く場合がございます。

6 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問介護事業所 青森福祉支援プラザ
申請するサービス種類	訪問介護・介護予防訪問介護相当事業

措 置 の 概 要

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）の設置
- ・利用者、家族等からの相談および苦情に関しては、常時管理者が対応する。
 - ・管理者が不在の場合は、他職員が対応し、必ず管理者に引き継ぐ。
なお管理者不在中に緊急を要する事態が生じた場合には、直ちに管理者の携帯電話等へ連絡をとり、管理者指示に従い、対応する。
 - ・管理者（管理者不在の時は他の職員等）は、相談および苦情があった場合、日付、相手方の氏名および連絡先、利用者の氏名、相談・苦情の別、相談又は苦情の内容を記載した相談・苦情受付表を作成する。

【相談・苦情窓口担当者】

相談・苦情担当者	： 永坂 芳久（管理者）
受付時間	： 9：00～18：00（月～金）
電話番号	： 017-757-8273
F A X	： 017-757-8518

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
- ・相談、苦情があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために、必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取り・確認を行う。
 - ・管理者が必要であると判断した場合には、事業所内苦情処理検討委員会を開催する。
 - ・検討の結果を踏まえて、早急に具体的な対応をする。
 - ・事業所内に苦情内容およびその解決方法を掲示していく。
 - ・記録を台帳に記載し、再発防止と今後の改善に役立てていく。
 - ・普段から苦情の出ないように、利用者の立場に立ったサービス提供を心がけていく。

3 その他参考事項

- ・お住まいの市町村および青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

青森市役所 介護保険課	： 017-734-5257
受付時間	： 平日 8：30～18：00
青森県国民健康保険団体連合会	： 017-723-1301
受付時間	： 平日 9：00～16：00
平内町保健福祉課	： 017-755-2114
受付時間	： 平日 8：30～17：15

7 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、家族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。

主治医	氏名			
	連絡先		電話番号	
家族	氏名			
	連絡先		電話番号	
	氏名			
	連絡先		電話番号	

8 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに利用者がお住まいの市町村、家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行います。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

加入保険会社名： 損保ジャパン(株)

加入保険内容： 介護保険・社会福祉事業者総合保険ウォームハート

9 秘密の保持について

- (1) 従業者及び従業者であった者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- (2) 事業者は、従業者及び従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、従業者である間及び従業者でなくなった後においてもこれらの者の秘密を保持すべき旨に従業者との雇用契約時の内容とします。者に対し誓約書に署名・捺印したものを提出いたします。
- (3) 事業所では、利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当学会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又は家族の個人情報を用います。

10 個人情報の保護

- (1) 事業所は、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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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ます。
- (2) 事業所が得た利用者の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得ます。

1 1 虐待の防止に関する事項

- (1) 事業所は、利用者様の人権の擁護・虐待の防止等のために必要な体制を整備するとともに、法令に基づき次に掲げる必要な措置を講じるものとします。
- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催とその結果について従業者への周知徹底
 - ②虐待の防止のための指針を整備
 - ③従業者に対する虐待の防止のための研修の定期的な実施
 - ④虐待の防止のための措置を適切に実施するための責任者の設置
虐待防止に関する責任者：管理者（永坂芳久）
 - ⑤成年後見人制度の利用支援
 - ⑥苦情解決体制の整備
 - ⑦その他虐待の防止のために必要な措置の実施
- (2) 事業所は、訪問介護提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者様の家族等 利用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様を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

1 2 身体拘束等の禁止に関する事項

- (1) 事業所は、訪問介護の提供にあたり、利用者様の生命又は身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者様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。
- (2) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には「身体拘束に関する説明・同意書」により家族の同意を受けた時のみ、その条件と期間内にて身体拘束ができるものとします。その際の利用者様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要なことを記録するものとします。
- (3) 事業所は、法令に基づき、身体拘束等の適正化にむけて、以下の対策をとるものとします。
- ①身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催とその結果についての従業者への周知徹底
 - ②身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - ③従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

1 3 業務継続に向けた取り組みの強化

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を行うとともに、定期的に計画の見直しと変更を行うものとします。

令和 年 月 日

訪問介護・介護予防訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業所 所在地 青森市問屋町1丁目2番6号
名 称 訪問介護事業所 青森福祉支援プラザ

説明者氏名 ㊟

私は、本書面により、事業者から訪問介護・介護予防訪問介護についての重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

利用者 住所
氏名 ㊟

(家 族) 住所
氏名 ㊟

<変更履歴>

平成26年4月1日

- ・4 介護職員処遇改善加算の内容を追記しました。
- ・4 介護報酬単位数を変更しました。

平成27年4月1日

- ・4 介護報酬を変更しました。
- ・4 減算の内容を追記しました。

平成28年3月1日

- ・1 (2) 事業所の職員体制を変更しました。
- ・6 相談・苦情窓口担当者を変更しました。

平成28年7月1日

- ・1 (2) 事業所の職員体制を変更しました。
- ・6 相談・苦情窓口担当者を変更しました。

平成28年11月1日

- ・1 (1) 事業所所在地及び連絡先を変更しました。
- ・6 相談・苦情窓口の連絡先を変更しました。

平成29年1月1日

- ・1 (2) 事業所の職員体制を変更しました。
- ・6 相談・苦情窓口担当者を変更しました。

平成29年3月16日

- ・1 (2) 事業所の職員体制を変更しました。
- ・6 相談・苦情窓口担当者を変更しました。

平成29年4月1日

- ・4 介護職員処遇改善加算の内容を変更しました。

平成29年9月1日

- ・6 相談・苦情窓口担当者を変更しました。

平成29年12月1日

- ・6 相談・苦情窓口担当者を変更しました。

平成30年4月1日

- ・4 利用料金変更しました。

平成30年10月1日

- ・4 職員体制変更しました。

令和1年10月1日

- ・1 (2) 事業所の職員体制を変更しました。
- ・2 (1) 運営の方針を変更しました。
- ・4 利用料金変更しました。
- ・9 秘密の保持についてを変更しました。
- ・10 個人情報の保護を追加しました。
- ・11 虐待防止に関する事項 追加しました。

令和1年11月10日

- ・6 相談・苦情窓口担当者を変更しました。

令和3年4月1日

- ・4 利用料金変更しました。

令和3年11月1日

- ・3、4 通院等乗降介助の内容と料金を追加しました。

令和4年4月1日

- ・4 処遇改善加算体制を変更しました

令和4年10月1日

- ・4 ベースアップ等支援加算 追加しました。

令和5年3月1日

- ・1 サービス提供責任者を増員しました。

令和6年4月1日

- ・1 法改正によるサービス単位数の変更。

令和6年6月1日

- ・4 処遇改善加算体制を変更しました。

令和6年12月1日

- ・6 相談・苦情窓口担当者を変更しました。(管理者変更)

令和7年5月21日

- ・1 1 虐待防止に関する事項 (内容変更)
- 1 2 身体拘束等の禁止に関する事項 (追加)
- 1 3 業務継続に向けた取り組みの強化 (追加)

個人情報利用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用目的

- (1) 介護サービスの提供を受けるにあたって、居宅介護支援事業者又は地域包括支援センターと介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記（1）の外、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター又は介護サービス事業者との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

2 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 病院又は診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）

3 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4 使用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

令和 年 月 日

訪問介護事業所 青森福祉支援プラザ 殿

住 所

氏 名

㊞

(家族) 住 所

氏 名

㊞