# 重要事項説明書

〔令和８年９月１日現在〕

## １．　居宅介護支援事業所の概要

（１）居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

| | |
|---|---|
| 事業所名 | ベイテラス居宅介護ステーション |
| 所在地 | 横浜市港南区港南３−５−15−405 |
| 事業所の指定番号 | 居宅介護支援事業（神奈川県第　　1473103016　号） |
| サービスを提供する実施地域※ | 横浜市港南区全域・南区・戸塚区・磯子区<br>※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。 |

（２）事業所の職員体制

管理者　１名　　介護支援専門員 ４名以上（常勤２名・非常勤２名）

（３）営業時間

月～金曜日　午前９時から午後５時まで

※　（土・日曜・祝日・１２月２９日～１月３日は休業）

## ２．当法人の概要

| | |
|---|---|
| 法人種別・名称 | 株式会社　新　世 |
| 資本金 | ３，５００万円（資本準備金含まず） |
| 社員数 | ３０名（正社員のみ） |
| 設　立 | 昭和４５(1970)年９月 |
| 所在地・電話 | 〒234-0051　横浜市港南区日野９－２６－２<br>代表取締役　恒川 淳仁<br>電話 045-847-0777　FAX 045-847-0555 |
| 事業内容 | 建設事業、介護事業 |

## ３．運営の方針

（１）事業所の介護支援専門員は、ご利用者の心身の状況、能力、そのおかれている環境に応じて、居宅にて自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、必要な情報の提供及び居宅サービス計画の作成ならびに指定サービス事業者との連絡調整等をおこないます。

（２）居宅サービス計画の作成にあたってのサービス事業者の選定については、ご利用者及びご家族の希望を踏まえつつ公正中立に行います。

（３）適切なサービスの提供のため、関係市区町村、医療機関、地域のサービス提供事業者との綿密な連携をはかり、総合的なサービスの提供に努めます。

（４）事業所の介護支援専門員は、少なくとも毎月 １ 回居宅を訪問し、ご利用者及びその家族に面接しご利用者の状態とサービスに必要な情報を収集させて頂きます。

## ４．居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

付属別紙２「サービス提供の標準的な流れ」参照

**当事業所が提供するサービスについての相談窓口**

電 話　　（０４５－３５０－４１７７）（月～金曜日　9：00～17：00）

担 当　介護支援専門員 ＿＿＿＿＿＿＿＿　／　管理責任者 石田　尚子

※ ご不明な点は、何でもおたずねください。

## ５．利用料金

（１）利用料（ケアプラン作成料）

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて要介護１～2（10,860 円）要介護 3～5（14,110 円）の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日保険者（お住いの区役所）の窓口に提出しますと、払戻を受けられます。

（２）交通費

介護支援専門員が訪問する（提供地域、その他地域）際の交通費は不要です。

（３）解約料

ご契約様は契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

（２０２６年６月１日現在）

| | 単位数 | 費用総額 | 説明等 |
|---|---|---|---|
| 居宅介護支援（ｉ）要介護１又２ | 1,086 | 12,076 | １月につき |
| 居宅介護支援（ｉ）要介護３、４又は５ | 1,411 | 15,690 | |
| 初回加算 | 300 | 3,336 | １月につき |
| 入院時情報連携加算Ⅰ | 250 | 2,780 | １月につき |
| 入院時情報連携加算Ⅱ | 200 | 2,224 | |
| 通院時情報連携加算 | 50 | 556 | １月につき |
| 事業所と同一敷地内建物等に居住する利用者の場合 | 所定単位数×95/100 | | |
| 同一の建物に 20 人以上利用者が居住する場合 | 所定単位数×95/100 | | |
| 処遇改善加算 | 所定単位数×2.1% | | １月につき |

※地域単価は 11.12 円（横浜市、２級地の単価）

## ６．秘密保持

（１）事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供を行う上で知り得たご利用者およびそのご家族に関する秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

（２）事業者は、ご利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報をサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

## ７．個人情報の保護

（１）情報の保護および利用の制限

ご契約に基づくサービスを提供するうえで必要な場合、「個人情報使用同意書」に定められた範囲内で必要な情報を提供させていただきますので、予めご理解ください。

（２）個人情報の利用目的の変更

次に記載される事項に該当する場合は必要とされる情報を提供するとともに、 利用目的の変更についてご連絡いたします。

ア、法令に基づく場合。

イ、人の生命、身体または財産の保護のために必要であって、事前に同意を得ることが困難であるとき。

ウ、国の機関もしくは地方公共団体、またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要があり、ご利用者の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

（３）守秘義務の継続

この守秘義務は、ご利用者と事業者のご契約が終了した後も守られます。

## ８．虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待及び身体拘束等の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（１）虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

| | |
|---|---|
| 虐待防止・身体拘束等に関する担当者 | 管理者　石田 尚子 |

（２）虐待防止・身体拘束等のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

（３）虐待防止・身体拘束等のための指針の整備をしています。

（４）従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施するための定期的な研修を実施する等の必要な処置を講じます。

（５）サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

（６）事業所は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。

（７）事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。

ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、５年間保存します。また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

## ９．感染症対策について

事業者は、事業所において感染症の発生及びまん延しないように、次の措置を講ずるものとします。

（１）事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知

（２）事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備

（３）事業所において、従業者に対し感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延防止のための訓練の定期的な実施

## １０．業務継続計画の策定について

（１）事業者は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者に対する必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築するための、業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとします。

（２）事業者は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

## １１．サービス内容に関する相談・苦情

（１）当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当介護支援専門員または管理者までお申し出ください。また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。

（２）苦情処理手順方法

① 苦情の申立書を受付ける

② 当事業所が苦情に関する調査を行う

③ その調査結果を受けて事業所が改善すべき事項を検討する

④ 改善すべき事項をもとに当該事項に関する指導を実施する

⑤ その結果を利用者又はそのご家族へ報告する

当事業所が提供するサービスについての苦情受付担当

・管理責任者　　石田 尚子

電 話（０４５－３５０－４１７７）（月～金曜日　9：00～17：00）

（３）その他苦情受付機関

・横浜市 はまふくコール(横浜市苦情相談コールセンター)
所在地 横浜市中区本町 6-50-10
TEL 045-263-8084　FAX 045-550-3615

・横浜市港南区役所 高齢・障害支援課　所在地 横浜市港南区４－２－13
TEL 045-847-8495　FAX 045-845-9809

・横浜市南区役所 高齢・障害支援課　所在地 横浜市南区浦舟町２－33
TEL 045-341-1136　FAX 045-341-1144

・横浜市戸塚区役所 高齢・障害支援課　所在地 横浜市戸塚区戸塚 16－17
TEL 045-866-8452　FAX 045-881-1755

・横浜市磯子区役所 高齢・障害支援課　所在地 横浜市磯子区磯子 3-5-1
TEL 045-750-2494　FAX 045-750-2540

・横浜市健康福祉局 介護事業指導課　　所在地 横浜市中区本庁 6－50－10
TEL 045-671-2356　FAX 045-550-3615
・横浜市福祉調整委員会　　所在地 横浜市中区港町１－１
TEL 045-671-4045　FAX 045-681-5457
・神奈川県国民健康保険団体連合会　　所在地 横浜市西区楠町２７－１
TEL 045-453-6221　苦情専用 0570-022110
・かながわ福祉サービス 運営適正化委員会
TEL 045-371-2200　FAX 045-322-3559

## １２．医療機関との連携

入院時に指定居宅介護支援事業者と入院先医療機関との早期からの連携を促進する観点より、入院が必要にな った場合などは、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を入院先医療関係へお伝えください。尚、日頃から担当の介護支援専門員の連絡先（名刺）等を、介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳と合わせ て保管するようお願い致します。

## １３．身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者やそ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いたします。

## １４．緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合は速やかに主治医や協力医療機関への連絡等必要な措置を講じます。

## １５．事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族様、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

## １６．契約解除

居宅介護専門員に対し、ご利用者等が暴言・暴行や嫌がらせ、サービスの提供に支障が生じるような過度の飲酒、並びに喫煙が継続する等の不当な行為を行った場合は、サービス提供を中止させて頂くことがあります。また、この場合、契約書第 12 条 4 項に基づき、文書をもって契約を解除させて頂きます。ご利用者等の暴力により、居宅介護支援専門員への心身への影響(事故)があった場合には、ご利用者等への損害賠償が発生する場合があります。

## １７．ハラスメントへの対応

事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行います。

前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとします。
ただし、これらに限られるものではない。

一　暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
二　業務の範囲を超える過度又は不当な要求
三　合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
四　その他、職員の就業環境を著しく害する行為

本書２通を作成し利用者、事業者が署名押印の上、１通ずつ保有するものとします。

居宅介護支援の提供開始に際し、利用者に対して重要事項について説明しました。

令和　　年　　月　　日

【事業者】　株式会社　新　世
代表取締役　　恒川　淳仁　　㊞
【事業所】　ベイテラス 居宅介護ステーション
【説明者】
氏名　　㊞

事業者から居宅介護支援についての重要事項について説明を受け、同意しました。

令和　　年　　月　　日

**【利用申込者】**
住　所　　横浜市　　区

氏　名　　㊞

**【利用者家族】**
住　所

氏　名　　（続柄）　　㊞

**【代理人】**
住　所

氏　名　　（続柄）　　㊞

（付属別紙１）

# 要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の

# 特例事項に関する重要事項説明書

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

**1. 提供する居宅介護支援について**

- 利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- 居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。
- 作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。
- 居宅介護支援事業所として、採用時研修(採用後 1 ヶ月以内)、継続研修は、年 6 回以上行い、質的向上を図ります。

※当事業所のケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は"別紙 3"の通りとなります。

**2. 要介護認定後の契約の継続について**

- 要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
- また、利用者から解約の申入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

**3. 要介護認定の結果、自立(非該当)または要支援となった場合の利用料について**

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

**4. 注意事項**

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

（１）要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくことになります。

（２）要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくことになります。

（付属別紙２）

# サービス提供の標準的な流れ

居宅サービス計画作成等サービス利用申込み

↓

当社に関すること、居宅サービス計画作成の手順、 サービスの内容に関して大切な説明を行います

↓

**居宅サービス計画等に関する契約締結**

**事業者の選定**
当社と契約をするかどうかをお決めいただきます

※区役所へ【居宅サービス計画作成依頼届出書】の提出を行っていただきます。（提出代行可能）

↓

**ケアマネジャーがお宅を訪問し、利用者の解決すべき課題を把握します**

↓

地域のサービス提供事業者の内容や、料金等をお伝えし、利用するサービスを選んでいただきます

利用者による
サービスの選択

↓

**提供する居宅サービスに関して、居宅サービス計画の原案を作成**

サービス利用に関して説明を行い、利用者やご家族の意見を伺い、同意をいただきま

↓

計画に沿ってサービスが提供されるようサービス提供事業者等とサービス利用の調整を行います

↓

居宅サービス計画に沿って、サービス利用票、サービス提供票の作成を行います

↓

**◆ サ ー ビ ス 利 用 ◆**

↓

利用者やご家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握を行い、サービス提供事業者と連絡調整を行います

↓

毎月の給付管理票の作成を行い、国保連合会に提出します

↓

利用者の状態について、定期的な再評価を行います。また、提供されるサービスの実施状況の把握を行います。

↓

居宅サービス計画の変更を希望される場合、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います

（付属別紙 3）

事業者は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ利用者に対して、以下の内容について文書を交付し説明を行います。

① 前 6 か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの割合
訪問介護 18%　通所介護 15%　地域密着型通所介護 19%　福祉用具貸与 42%

② 前 6 か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与のサービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合（令和 3 年 3 月より半年毎に実施し、利用者への説明を行う。）

令和 8 年 3 月～令和 8 年 8 月

| 区分 | サービス事業所 | 割合 |
|---|---|---|
| 訪問介護 | コープケアサポートセンター港南 | 18% |
| | フルライフ港南 | 14% |
| | マーメイドケアー | 8% |
| | 一織庵ようこうだい | 7% |
| | ツクイ横浜港南 | 11% |
| 通所介護 | レッツ倶楽部上永谷 | 14% |
| | ツクイ横浜港南中央 | 14% |
| | リハビリデイサロン MIRAI | 14% |
| | 横浜市東永谷地域ケアプラザ | 7% |
| | パナソニック港南台デイサービス | 12% |
| 地域密着通所介護 | 一織庵港南台 | 19% |
| | fureai 上大岡店 | 18% |
| | 上大岡チャオ | 8% |
| | デイサービスプレゼンス弐番館 | 6% |
| | リハビリデイサービスあうるスクエア港南 | 6% |
| 福祉用具貸与 | サクラサービス(株) | 42% |
| | (株)メディケアセンター横浜南 | 14% |
| | フランスベッド(株) | 11% |
| | (株)トーカイ　横浜南 | 12% |
| | (株)ヤマシタ | 7% |

●利用者は、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介することを求めることができる。

●利用者は、居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができる。