

管 理 N O                    O M - 8 1 1 1 - 3  
改 訂 年 月 日            2 0 2 5 年 1 1 月 1 日

## 重要事項説明書（居宅介護支援）

### 1 事業所の概要

事 業 所 名	よつば苑ケアプランセンター
所 在 地	横浜市保土ヶ谷区狩場町200-9
事業者指定番号	神奈川県 第 1470503010 号
管理者・連絡先	佐藤 洋子 TEL: 045-722-8658
サービス提供地域	保土ヶ谷区・南区・戸塚区

### 2 事業所の職員体制等

職 種	従事するサービス内容等	人 員
管理者	管理者は業務の管理を一元的に行います。	1名（常勤兼務）
介護支援専門員 (ケアマネジャー)	介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じるとともに、居宅サービス計画の作成を行います。 また、課題の分析を行い、必要に応じて利用者への説明を行います。	3名 (常勤専従2名 常勤兼務1名)

### 3－1 業務日及び業務時間（基本）

業 務 日	業 務 時 間
月曜日から金曜日まで ただし、12月30日から1月3日までを除きます。	午前9時から 午後5時まで

### 3－2 緊急時の対応（特定事業所加算Ⅲに係る業務）

対 応 日	対 応 方 法
土・日・祝日及び夜間 (24時間連絡窓口対応)	事業所に入電後、当番スタッフへ転送され、 連絡対応を行います。

## 4 利用者負担金

- (1) 居宅介護支援については、ご利用者様の負担はございません。事業者が法律の規定に基づき、法定代理受領にて利用料金を代わって請求をいたします。
- (2) 介護支援専門員（ケアマネジャー）が通常のサービス提供地域を超える地域に訪問・出張する必要がある場合には、その交通費（実費）の支払いが必要となります。

※ 通常の事業の実施地域を越えて行う支援に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収します。なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額を徴収することができます。（通常の事業の実施地域を超えた所から、片道分1キロメートルあたり50円）もし交通費の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族の同意を得ます。

(3) 利用者は、居宅介護支援にかかる訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供を7日以上の予告期間をもって解約できます。その際のキャンセル料等については必要ありません。

## 5 衛生管理

当事業所は感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討します。よつば苑感染委員会を月に1回以上開催参加するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。また、感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、従業者に対して感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

## 6 虐待防止のための措置

当事業所は虐待の発生又はその再発を防止するため、その対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。虐待の防止のための指針を整備し、従業者に対し、虐待防止のための研修も定期的に実施し、これらの措置を適切に実施するための担当者を配置します。

## 7 ハラスメント対応

ご利用者そのご家族などからの相談や苦情、ハラスメント等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又はケアプランに位置付けた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

## 8 業務継続についての取り組み

感染症や災害発生における、利用者に対する継続的なサービス提供の実施や中断時における

早期の業務再開の手順など、非常時における事業継続の方法を法人にて策定し、よつば苑B C P委員会にて定期的な見直しを行います。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。

## 9 当事業所における運営方針

当事業所におけるサービス提供方針は次の通りです。

- (1) 居宅サービス計画書（ケアプラン）の作成にあたっては、利用者の意思を尊重し、心身の状況、その置かれている環境に応じて、自立した日常生活を営むことができる目標とします。また作成にあたっては、原則として、相談を受け付けてから7日以内に利用者宅を訪問の上、状況調査を行います。
- (2) 適正な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるように、常に利用者の立場に立ち、提供されるサービスが特定の種類または特定の事業者に不当に偏ることのないように、公正中立にケアプランを作成し、サービス事業者との連絡調整を行います。
- (3) 事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、ボランティア団体等との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努め、要介護状態の軽減も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十分配慮いたします。
- (4) 当事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとし、また業務体制を整備します。
  - ア 採用時研修 採用後 1ヶ月以内
  - イ 定期研修 月1回 程度
- (5) 当事業所は、専門性の高いスタッフを配置し、質の高い介護サービスの提供及び地域における介護サービスの向上を目的として、特定事業所加算（Ⅲ）を算定しています。

(下記は算定要件)

- ・常勤専従の主任介護支援専門員を、1名以上配置すること。
- ・常勤かつ専従の介護支援専門員を、主任介護支援専門員とは別に2名以上配置すること。
- ・利用者に関する情報やサービス提供について共有する為に、定期的な会議を開催していること。
- ・利用者等からの適切な相談対応ができるように、24時間連絡が取れる体制を確保していること。
- ・事業所における介護支援専門員に対して、研修を計画的に実施すること。
- ・地域包括支援センターから紹介された困難事例に指定居宅介護支援を提供していること。
- ・家族に対する介護等を日常的に行っている児童や障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること。
- ・居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。
- ・介護支援専門員1名あたりの利用者数が45名（居宅介護支援費Ⅱを算定している場合は、50名未満）であること。
- ・介護支援専門員実務研修の実習科目に協力又は協力体制を確保していること。
- ・他法人運営事業所や地域包括支援センター等が主催する事例検討会・研修会を実施していること。
- ・必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援サービス（インフォーマルサービス等）が包括的に提供されるようなケアプランを作成していること。

## 10 相談窓口、苦情対応

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にご連絡願います。

電話番号	045-712-8601
FAX番号	045-712-8605
担当者	押谷 英則 (法人事務局)
その他	相談や苦情については、法人担当者や当事業所の職員が対応します。もし不在の場合でも、対応した職員が「苦情相談記録表」を作成し、事業所スタッフに引き継ぎます。

○ その他、横浜市・お住まいの区役所においても苦情申出等ができます。

横浜市（本庁）	横浜市 はまふくコール 045-263-8084 (横浜市苦情相談コールセンター)
保土ヶ谷区	高齢・障害支援課 045-334-6394
南 区	高齢・障害支援課 045-341-1138
戸 塚 区	高齢・障害支援課 045-866-8452

○ 国保連合会の苦情・相談窓口

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番地1 電話番号 045-329-3447 (土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く)
-----------------	----------------------------------------------------------------

## 1.1 運営法人の概要

名称	社会福祉法人 育生会
代表者名	理事長 碓井 義彦
法人所在地・連絡先	横浜市保土ヶ谷区狩場町200-9 TEL: 045-712-8601
他の実施事業の概要	介護老人福祉施設・短期入所生活介護・通所介護 認知症対応型共同生活介護
事業所数	7

## 1.2 サービス料金表

4にある記載の通り、居宅介護支援事業の単位数に横浜市地域単価を乗じたサービス利用料金が発生いたしますが、利用者負担金はございません。法定代理受領にて事業者が国保連合会へ請求を致します。料金表の内容は【別紙3】の通りです。

### 【 説明確認欄 】

令和 年 月 日

居宅介護支援契約の締結にあたり、重要事項について文書を交付し、説明しました。

事業者 事業者名 よつば苑ケアプランセンター

説明者 印

居宅介護支援契約の締結にあたり、重要事項について交付、説明を受け、同意しました。

利用者 氏名 印

代理人又は立会人（ご利用者の家族）

氏名 印

社会福祉法人 育生会  
よつば苑ケアプランセンター  
居宅介護支援契約書

事業者：社会福祉法人 育生会

**第1条（居宅介護支援の目的及び内容）**

事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し、可能な限り居宅においてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むために必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、利用者の選択に基づいて居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供します。

2 居宅介護支援の内容の詳細は、別紙に記載のとおりとします。

**第2条（契約の有効期間）**

この契約の有効期間は、契約日より契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

2 事業者は、有効期間満了の7日前までに、契約当事者の一方が他方に本契約を解除する旨の通知または意思表示をしない場合は、本契約は次の認定有効期間満了日まで継続るものとし、以後もまた同様とします。

**第3条（居宅介護支援の担当者）**

事業者は、居宅介護支援の担当者として介護支援専門員（ケアマネジャー）である職員を選任し、適切な居宅介護支援に努めます。

2 事業者は、前項の担当者を選任し、又は変更する場合には、利用者の状況とその意向に配

慮して行い、事業者側の事情により担当者を変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。

3 事業者は、担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を行います。

#### 第4条（居宅サービス計画の変更等）

事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合には、速やかに居宅サービス計画を変更するとともに、これに基づき居宅サービスが円滑に提供されるようサービス事業者等への連絡調整等を行います。

2 事業者は、利用者が居宅サービス計画の範囲内でサービス内容等の変更を希望する場合には、速やかにサービス事業者への連絡調整等を行います。

#### 第5条（サービス提供の記録等）

事業者は、定期的に、居宅サービス計画に記載したサービス提供の目標等の達成状況等を評価し、及び、居宅サービス契約に係る必要事項を記録します。

2 事業者は、利用者もしくはその代理人の請求に応じて、1項の記録を閲覧させ、又は複写物を交付するものとします。

3 事業者は、1項の記録を作成した後5年間これを適正に保存します。

#### 第6条（利用者の解約等）

利用者は、少なくとも7日前までに事業者に予告することにより、いつでも、この契約を解約することができます。

2 利用者は、事業者が定められたサービスを提供しなかった場合その他この契約に違反した場合には、直ちにこの契約を解除することができます。

## 第7条（事業者の解除）

事業者は、利用者の著しい不信行為によりこの契約を継続することが困難となった場合には、その理由を記載した文書を交付することにより、この契約を解除することができます。

## 第8条（契約の終了）

利用者が介護保険施設等に入所し、又は要介護認定が受けられなかつたこと等により、相当期間以上にわたり、この契約が目的とするサービスの利用が困難となつた場合には、この契約は終了するものとします。この場合には、事業者は利用者に対し速やかにその旨を通知するものとします。

2 事業者は、この契約が終了する場合で、必要があると認められるときは、利用者が指定する他の居宅介護支援事業者等への関係記録の写しの引き継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村等への連絡等の調整を行うものとします。

## 第9条（事故時の対応）

事業者は、居宅介護支援の実施に際して利用者だけがや体調の急変があつた場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。

2 事業者は、居宅介護支援の実施にあたつて利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

## 第10条（秘密保持）

事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中及び契約終了

後、第三者に漏らすことはありません。

2 事業者は、あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合には、利用者にサービスを提供するサービス事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を用いることができるものとします。

#### 第11条（苦情対応）

利用者は、提供された居宅介護支援に関して苦情がある場合又は事業者が作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに苦情がある場合には、事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し出ることができます。

2 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにし、苦情の申し出又は相談があつた場合には、迅速かつ誠実に対応します。

3 事業者は、利用者が苦情申し出等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いもいたしません。

#### 第12条（契約外の事項）

この契約及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者の協議により定めます。

上記のとおり、居宅介護支援の契約を締結します。

令和 年 月 日

利用者 住所

氏名 印

上記代理人（代理人を選任した場合）

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

立会人（ご利用者の家族 等）

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

(注) 「立会人」欄には、本人とともに契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場に立て事業者との連絡調整等を行える方がいる場合に記載してください。なお、立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。

(事業者) 所在地 横浜市保土ヶ谷区狩場町200-9

事業者名 社会福祉法人 育生会

代表者名 雉 井 義 彦 印

## 【別紙1】

### 居宅介護支援説明書

#### 1 サービスの内容

- (1) 事業者（居宅介護支援事業者）は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- (2) 居宅介護支援にあたっては、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう努力します。
- (3) 居宅介護支援にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立つて、提供されるサービスが特定の種類又は特定のサービス事業者に不当に偏ることがないよう、公正中立に行います。
- (4) 居宅介護支援に当たっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮いたします。
- (5) 事業者は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者やその家族、事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況を把握するとともに、利用者についての解決すべき課題を把握し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- (6) 前項の居宅サービス計画の実施状況、解決すべき課題等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して継続的に情報提供、説明等を行います。
- (7) 居宅サービス計画の作成にあたって、利用者から担当介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めるることができます。

また、利用者から担当介護支援専門員に対して、居宅サービス計画原案に位置付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することができます。

## 2 担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）について

- (1) 担当する介護支援専門員及びサービス提供責任者は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。
- (2) 担当する介護支援専門員を事業者側の事情により変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。

介護支援専門員 氏名：\_\_\_\_\_ 連絡先：045-722-8658 \_\_\_\_\_

管理 者 氏名：佐藤 洋子 連絡先：045-722-8658 \_\_\_\_\_

## 3 市町村への届出

この居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続は上記の介護支援専門員にご相談ください。

## 4 利用者負担金

- (1) 居宅介護支援の利用料金につきまして、事業者が法律の規定に基づき、介護保険から相当する給付（法定代理受領）として事業者が請求を行いますので、ご負担はございません。
- (2) 介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その交通費（実費）の支払いが必要となります。

## 5 サービスの中止（キャンセル）等

- (1) 利用者がこの居宅介護支援に係る訪問等のサービス提供を中止する場合は、事前に介護支援専門員等の連絡先までご連絡ください。
- 連絡時間： 9：00 ~ 17：00 (24時間 連絡対応可)
- (2) 居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡ください。
- (3) 利用者は、7日以上の予告期間があれば、契約全体を解約することもできます（契約書第6条）。
- (4) サービス提供のキャンセル又は契約の解約の場合にも、キャンセル料等は必要ありません。

社会福祉法人育生会 よつば苑ケアプランセンター

## 個人情報使用同意書（居宅介護支援）

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところ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 使用する目的

利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要な場合。

#### 2 使用する事業者の範囲

利用者のための居宅サービス計画に位置づけられる保健医療・福祉サービスを提供する事業者。

#### 3 使用する期間

居宅介護支援契約の有効期間に準ずる。

#### 4 条 件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

令和 年 月 日

居宅介護支援事業者 よつば苑ケアプランセンター様

上記2に記載ある事業者 各サービス提供事業所様

(ご利用者) 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

(ご利用者の家族) 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

## 付 則

- ・ 2021年 6月 1日 改定 ①事業所所在地変更 ②介護支援専門員人数変更
- ・ 2022年 11月 1日 改定 ①介護支援専門員人数変更
- ・ 2023年 7月 1日 改定 特定事業所加算Aに係る業務内容の一部変更（追加）など
- ・ 2023年 9月 1日 改定 内容一部変更
  - ① 管理者の変更
  - ② 苦情対応担当者の変更
  - ③ 特定事業所加算AからⅢへ変更に係る業務内容
  - ④ サービス料金表について記載追加 及び【別紙3】作成
- ・ 2024年 4月 1日 改定 ① 5～10：項目追加及び内容を一部変更  
② サービス料金表【別紙3】の内容を一部変更
- ・ 2025年 6月 1日 改定 横浜市はまふくコール（横浜市苦情相談センター）の開設による内容を一部変更
- ・ 2025年 8月 1日 改定 介護支援専門員人数変更
- ・ 2025年 9月 1日 改定 特定事業所加算ⅢからⅡへ変更に係る業務内容を一部変更
- ・ 2025年 11月 1日 改定 内容一部変更
  - ① 介護支援専門員人数変更
  - ② 特定事業所加算ⅡからⅢへ変更に係る業務内容