ID

居 宅 介 護 支 援

契約書別紙（兼重要事項説明書）

１　運営方針

当事業所の介護支援専門員は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の立場に立った援助を行います。

事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適切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中立公正な立場でサービス調整をします。

事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

２　事業者の概要

法人名	株式会社　ベストケア
法人所在地	東京都江東区南砂 3 丁目 13 番 10 号
代表者氏名	代表取締役　西郷　富治
設立	平成 13 年 3 月
定款の目的に定めた事業	１.介護保険法による指定居宅介護支援事業所 ２.介護保険法による次の居宅サービスを行う ①訪問介護 ②介護予防・日常生活支援総合事業 ３.前各号に付帯関連する一切の事業
事業所数等	居宅介護支援　１ヵ所 訪問介護　１ヵ所 介護予防・日常生活支援総合事業１ヶ所

３　事業所の概要

（１）居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	ベストケアセンター江東
所在地	東京都江東区南砂 3 丁目 13 番地 10 号
電話番号等	TEL 03-5665-2700　　FAX 03-5665-2701
介護保険指定番号 ・その他のサービス	居宅介護支援　（東京都1370801068号） ・訪問介護 ・介護予防・日常生活支援総合事業
サービス提供地域	江東区

（２）当事業所の職員体制

	資　　格	常勤	備考
管理者	主任介護支援専門員	1 名	従事者兼務
従事者	主任介護支援専門員	7 名	
	介護支援専門員	3 名	

※職務内容

① 管理者は、当事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行います。

② 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたります。

４　営業日及び営業時間

（１）営業日

月曜日から日曜日まで

ただし、12 月 31 日から 1 月 3 日までは休業日

（２）営業時間

平日　　午前 9 時　から　午後 8 時まで

土日・祝日　　午前 9 時　から　午後 6 時まで

５　24 時間連絡可能な体制

上記営業時間外における連絡、相談が常時取れる体制になっています。

連絡先　：　080-7846-0667　（輪番担当介護支援専門員対応）

６　利用料金等

居宅介護支援に係わる利用料金等につきましては、居宅介護支援利用料金表（P8～P9）のとおりです。

７　居宅介護支援の提供方法及び内容

（１）介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して、支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成します。

利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対し提供し、居宅サービス計画及びサービス事業者に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行ないます。

居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付します。

適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設への入所等を希望した場合は、介護保険施設への紹介その他便宜を提供します。

課題の分析について使用する課題分析票は、当事業所規定による方式等を用います。

（２）介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」）するとともに、少なくとも月１回訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、少なくとも月に１回モニタリングの結果を記録します。

（３）介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議を当該事業所等で開催し、担当者から意見を求めるものとします。

（４）介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者やその家族がケアプランに位置づける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であること及び当該事業所をケアプランに位置づけた理由を求めることが可能であること等理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じます。

８　サービスの利用方法

当事業所の居宅介護支援専門員が相談の受付を行います。

利用者や家族に、サービスの内容・提供方法・利用料・事業所の概要など重要事項を説明し、同意いただいた上で契約を締結します。

９　相談・苦情等について

サービスに関する相談、苦情（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応いたします。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。

（１）苦情相談窓口

苦情等受付担当者	管　理　者　　小島　福代
苦情等解決責任者	センター長　　西郷　礼子
受付時間	平日　　午前９時から午後８時まで 土日・祝日　　午前９時から午後６時まで （12 月 31 日から 1 月 3 日までの休業日を除く）
電話番号	03-5665-2700

（２）苦情等対応の基本手順

① 苦情等の受付
② 苦情等内容の確認
③ 苦情等解決責任者への報告
④ 苦情等解決に向けた対応の実施
⑤ 原因究明
⑥ 再発防止及び改善の処置
⑦ 苦情等解決責任者への最終報告
⑧ 苦情申立者に対する報告

（３）上記以外の苦情窓口

当事業所以外に、区市町村や国保連の相談・苦情窓口に苦情を伝える事が出来ます。

江東区役所　介護保険課　在宅支援係　介護サービス利用相談
電話　03-3647-4319（直通）

東京都国民健康保険団体連合会　介護相談指導課　苦情相談窓口
電話　03-6238-0177（直通）

１０　緊急時対応

当事業所は、サービス提供中に、利用者の容態の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかにご家族、主治医、救急隊、医療機関、地域包括支援センターへ連絡する等必要な措置を講じます。

また、その状況及び緊急時に際して行った措置等について記録します。

１１ 事故発生時の対応

当事業所は、サービス提供中又はサービスの提供により、利用者に事故が発生した場合には、速やかに家族、地域包括支援センター、区市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、その状況及び事故に際して行った措置等について記録します。

１２　賠償責任

当事業所は、サービスの提供にともなって、事業所の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を速やかに賠償します。

１３　個人情報の利用について

当事業所は、利用者又はその家族から同意・署名を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いません。

（１）当事業所で得た個人情報については、これを厳重に管理すると共に保存の必要性が無くなった時点でこれを速やかにかつ適正に処分します。

（２）当事業所で得た個人情報は下記目的に限って使用します。

① 居宅介護支援サービス又は居宅サービス業務の遂行
② サービス担当者会議での情報共有

③ 各サービス担当者および主治医との情報共有
④ 当事業所内でのカンファレンス・ミーティング
⑤ 関連学会、研修会での匿名下での発表
⑥ その他公官庁等の法律法令上の照会時

（３）なお、本人に生命の危機等重大な危険が迫っている場合等はこの限りではありません（救急病院への情報伝達など）

１４　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、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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

１５　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）虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者　　小島　福代

（２）虐待防止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、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

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、これを区市町村に通報します。

１６　身体的拘束等の適正化の推進について

事業者は、利用者等の身体的拘束等の適正化のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（１）身体的拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

身体的拘束等の適正化に関する担当者	管理者　　小島　福代

（２）身体的拘束等の適正化ための対策を検討する委員会を定期的に開催すると共に、その結果について、従業者に周知徹底を図っています。

（３）身体的拘束等の適正化のための指針の整備をしています。

（４）従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施しています。

（５）身体的拘束等を行う場合には、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。

１７　衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

（１）衛生管理等に関する担当者を選定しています。

衛生管理等に関する担当者	管理者　　小島　福代

（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対策を検討する委員会をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

（３）事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

（４）従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

１８　業務継続計画の策定等について

（１）感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

（２）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。

（３）定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

１９　記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、適切な期間保存します。

２０　ICT の活用

適切なケアマネジメントの実施を確保しつつ、経営の安定化を図る観点から、ICT を活用し必要な業務を行います。

２１　電磁的記録の対応

書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を行わせて頂く場合があります。

２２　ハラスメントへの対応

当事業所では、利用者及びご家族等と介護支援専門員が相互に尊重し、安全にサービスを提供できる環境づくりに努めています。

暴言・脅迫・威圧的な言動、身体的暴力、性的な言動、長時間の拘束、過度な要求、職員の個人情報の詮索・拡散等、社会通念上許容される範囲を超えて職員の安全や就業環境を害

する行為（カスタマーハラスメント）はお控えください。正当な苦情や要望を妨げるものではありません。ハラスメント行為が認められた場合は、事実確認のうえ、関係機関と連携し、担当者の変更等を含め適切に対応します。重大な場合は、警察等の関係機関に相談・通報することがあります。

２３　その他

（１）介護支援専門員は、常に身分証明書を携行し、利用者又はその家族から求められた時はいつでも提示します。

（２）当事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図るため、全ての従事者を対象とする研修等を計画的に行っています

（３）当事業所は、利用者のサービス事業所選択への支援を行うにあたっては、利用者の希望、必要性に反して特定の事業所・法人への利益誘導を行うことが無いよう、その選定または推薦に関しては公正中立に行っています。

（４）当事業所は、第三者評価機関による評価は実施しておりません。

居宅介護支援利用料金表

令和８年６月１日施行

1. 居宅介護支援基本利用料金

居宅介護支援の利用について、介護保険給付の適用がある場合には、居宅介護支援の利用料金全額が介護保険から給付され、利用者の自己負担はございません。

（ 適用される地域区分　１級地　単価 11.40 ）

	単位数	利用料
要介護　　１・２	1,086	12,380 円　（月）
要介護　　３・４・５	1,411	16,085 円　（月）

2. 加算項目

初回加算	+300	3,420 円　（月）
特定事業所加算（Ⅰ）	+519	5,916 円　（月）
特定事業所加算（Ⅱ）	+421	4,799 円　（月）
特定事業所加算（Ⅲ）	+323	3,682 円　（月）
特定事業所加算（A）	+114	1,299 円　（月）
特定事業所医療介護連携加算	+125	1,425 円　（月）
入院時情報連携加算（Ⅰ）	+250	2,850 円　（月）
入院時情報連携加算（Ⅱ）	+200	2,280 円　（月）
通院時情報連携加算	+50	570 円　（月）
退院・退所加算(連携１回)	+450	5,130 円　（回）
退院・退所加算(連携１回・カンファレンス参加)	+600	6,840 円　（回）
退院・退所加算(連携２回)	+600	6,840 円　（回）
退院・退所加算(連携２回・カンファレンス参加)	+750	8,550 円　（回）
退院・退所加算(連携３回・カンファレンス参加)	+900	10,260 円　（回）
緊急時等居宅カンファレス加算	+200	2,280 円　（回）
ターミナルケアマネジメント加算	+400	4,560 円　（月）
介護職員等処遇改善加算	2.1%	所定負担額（月）

※ １ 初回加算とは、当事業所が、新規のご利用者に対し居宅介護支援を行った場合及び利用者の要介護状態区分が２段階以上の変更認定を受けた場合

※ 2 特定事業所加算(Ⅰ)・(Ⅱ)・(Ⅲ)・(A) とは、別に厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして区市町村に届け出た指定居宅介護支援事業者は、当該基準に掲げる区分に従い加算を算定する

※ 3 特定事業所医療介護連携加算とは、特定事業所加算(Ⅰ)～ (A) のいずれかを取得し、かつ、退院・退所加算の算定に係わる医療機関等との連携を年間 35 回以上行うとともに、ターミナルケアマネジメント加算を年間 5 回以上算定している場合

※ 4 入院時情報連携加算 (Ⅰ) とは、利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合

※ 5 入院時情報連携加算 (Ⅱ) とは、利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報提供した場合

※ 6 通院時情報連携加算とは、利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で居宅サービス計画に記録した場合

※ 7 退院・退所加算とは、医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービス等を利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合

※ 8 緊急時等居宅カンファレス加算とは、病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調節を行った場合

※ 9 ターミナルケアマネジメント加算とは、在宅で死亡した利用者に対して、その終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師等及び居宅サービス計画位置付けた居宅サービス事業者へ提供した場合

※10 介護職員等処遇改善とは、別に厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員等の賃金改善等を実施しているものとして都道府県知事等に届け出た場合。上記基本料金と各種加算の合計に所定率で加算。

3. 交通費

従事者が居宅介護支援を提供するため、利用者宅を訪問する際にかかる交通費は、江東区内にお住まいの利用者は無料です。それ以外の地域の方は、従事者が訪問するための交通費の実費が必要です。

4. その他の留意事項

利用者が保険料の滞納等により給付制限を受け、当事業所が法定代理受領をすることができない場合には、利用者は当事業所に対し、居宅介護支援の利用料の支払いが必要となります。その場合には、利用者は後日、居宅介護支援証明書及び領収書を利用者の住所のある区市町村の窓口に提示すると、その利用料金全額の払い戻しを受けることができます。

令和　　年　　月　　日

事業者は、利用者への居宅介護支援サービスの提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事　業　者　　所在地　　東京都江東区南砂 3 丁目 13 番 10 号
事業者　　株式会社　ベストケア
代表者　　代表取締役　西郷　富治

事　業　所　　ベストケアセンター江東
説明者
（担当介護支援専門員）

令和　　年　　月　　日

私は契約書及び本書面により、事業者から居宅介護支援サービスについての重要事項の説明を受け、同意しました。

利　用　者

住　所 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代　筆　者

住　所 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

本人との関係 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿