契約書
重要事項説明書
個人情報使用同意書
（居宅介護支援）

ケアプランセンター
ふ た ば

株式会社フタバ
ケアプランセンターふたば
〒662-0912　西宮市松原町 7-9 ﾄﾞﾙﾐｸﾞﾗﾝﾘｵ 103
(TEL)0798-56-8775　(FAX)0798-56-8812

重 要 事 項 説 明 書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「西宮市指定居宅介護支援等の人員及び運営に関する基準等を定める条例」（西宮市条例第６２号）の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

１　指定居宅介護支援を提供する事業者について

事 業 者 名 称	株式会社フタバ
代 表 者 氏 名	代表取締役　内田　富夫
本 社 所 在 地 （連絡先及び電話番号等）	兵庫県神戸市須磨区一ノ谷町 2 丁目 6-16 電話：0798-56-8775 ファックス：0798-56-8812
法人設立年月日	令和６年７月１日

２　利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事 業 所 名 称	ケアプランセンターふたば
介護保険指定 事 業 所 番 号	西宮市指定　2870910284
事 業 所 所 在 地	兵庫県西宮市松原町 7-9　ドルミグランリオ 103
連　絡　先 相 談 担 当 者 名	電話：0798-56-8775　FAX：0798-56-8812 担当者：北浦　和久
事業所の通常の 事業の実施地域	西宮市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	株式会社フタバが設置する「ケアプランセンターふたば（以下「事業所」という。）において実施する指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、指定居宅介護支援の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適正な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。
運 営 の 方 針	1. 指定居宅介護支援に置いて、要介護状態の利用者が可能な限りその居宅において、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に配慮したものとする。 2. 事業所は、利用者の心身状況、お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かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。 3. 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の指定居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。 4. 事業所は、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包

	括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携に努める。 5.前４項の他「西宮市指定居宅介護支援等の人員及び運営に関せうる基準等を定める条例」（令和６年３月２８日西宮市条例第６２号）に定める内容を尊重し、事業を実施するものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日から金曜日まで ただし、祝日、12 月 26 日から 1 月 5 日までを除く
営　業　時　間	午前 9 時から午後 6 時まで 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする

(4) 事業所の職員体制

管理者	（氏名）北浦　和久

職	職　務　内　容	人 員 数
管理者	1　従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 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。	常　勤　1 名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常　勤　　名 非常勤　　名
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。	常　勤　　名 非常勤　　名

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料（月額）	利用者負担額（介護保険適用の場合）
① 居宅サービス計画の作成 ② 居宅サービス事業者との連絡調整 ③ サービス実施状況把握、評価 ④ 利用者状況の把握 ⑤ 給付管理 ⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助 ⑦ 相談業務	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 （全額介護保険により負担されます。）

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護１・２	要介護３～５
介護支援専門員１人に当りの利用者の数が 45 人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ （単位数　1,086） 12,000 円	居宅介護支援費Ⅰ （単位数　1,411） 15,591 円
〃　45 人以上の場合において、45 以上 60 未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ （単位数　544） 6,011 円	居宅介護支援費Ⅱ （単位数　704） 7,779 円
〃　40 人以上の場合の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ （単位数　326） 3,602 円	居宅介護支援費Ⅲ （単位数　422） 4,663 円

◎１単位は、11.05 円で計算しています。

※　当事業所が運営基準減算（居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算）に該当する場合は、上記金額の 50／100 となります。また 2 ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。

※　特定事業所集中減算（居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合の減算）に該当する場合は、上記金額より 2,2104 円(200 単位)を減額することとなります。

※　取扱い件数が 45 人以上の場合については、利用者の契約日が古いものから順に割り当て、45 件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

※　当該事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当該事業所と同一の建物(同一敷地内建物等)に居住する利用者又は当該事業所における一月当たりの利用者が 20 人以上居住する建物(同一敷地内建物等を除く。)の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の 95/100 を算定します。

ケアプランデータ連携システムを活用し、かつ事務職員を配置している場合

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護１・２	要介護３～５
介護支援専門員１人当たりの利用者の数が 50 人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 1,086 単位(12,000 円)	居宅介護支援費Ⅰ 1,411 単位(15,591 円)
介護支援専門員１人当たりの利用者の数が 50 人以上の場合において、50 以上 60 未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ 527 単位(5,823 円)	居宅介護支援費Ⅱ 683 単位(7,547 円)
介護支援専門員１人当たりの利用者の数が 45 人以上の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 316 単位(3,491 円)	居宅介護支援費Ⅲ 410 単位(4,530 円)

※　当事業所が運営基準減算（居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算）に該当する場合は、上記金額の 50／100 となります。また 2 ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。

※　特定事業所集中減算（居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合の減算）に該当する場合は、上記金額より 2,210 円(200 単位)を減額することとなります。

※　取扱い件数が 50 人以上の場合については、利用者の契約日が古いものから順に割り当て、50 件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

	★1　加　算	加算額	算　定　回　数　等
要介護度による区分なし	初　回　加　算 （単位数　300）	3,315円/回	新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が２区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
	入院時情報連携加算（Ⅰ） （単位数　250）	2,762円/月	利用者が病院又は診療所に入院するに当たって、当該病院又は診療所の職員に対して、当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報を提供した場合 入院した日のうちに情報提供していること。 ※ 入院日以前の情報提供を含む。 ※ 営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。
	入院時情報連携加算（Ⅱ） （単位数　200）	2,210円/月	利用者が病院又は診療所に入院するに当たって、当該病院又は診療所の職員に対して、当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報を提供した場合 入院した日の翌日又は翌々日に情報提供していること。 ※ 営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して３日目が営業日でない場合は、その翌日を含む。
	退院・退所加算（Ⅰ）イ （単位数　450）	4,972円/回	病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 ※情報提供をカンファレンス以外の方法により１回受けている場合
	退院・退所加算（Ⅰ）ロ （単位数　600）	6,630円/回	病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 ※情報提供をカンファレンスにより１回受けている場合
	退院・退所加算（Ⅱ）イ （単位数　600）	6,630円/回	病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 ※情報提供をカンファレンス以外の方法により２回以上受けている場合

	退院・退所加算（Ⅱ）ロ （単位数　750）	8,287円/回	病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 ※情報提供を２回受けており、うち１回以上はカンファレンスによる場合
	退院・退所加算（Ⅲ） （単位数　900）	9,945円/回	病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 ※情報提供を３回以上受けており、うち１回以上はカンファレンスによる場合
	通院時情報連携加算 （単位数　50）	552円	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。 利用者１人につき１月に１回を限度として所定単位数を加算する。
	小規模多機能型居宅介護事業所連携加算 （単位数　300）	3,315円	小規模多機能型居宅介護の利用を開始する際に、同サービス事業所に出向き、利用者の同サービス事業所における居宅サービス計画の作成に協力を行った場合
	看護小規模多機能型居宅介護事業所連携加算 （単位数　300）	3,315円	看護小規模多機能型居宅介護の利用を開始する際に、同サービス事業所に出向き、利用者の同サービス事業所における居宅サービス計画の作成に協力を行った場合
	緊急時等居宅カンファレンス加算 （単位数　200）	2,210円/回	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整を行った場合 （一月に２回を限度）
	ターミナルケアマネジメント加算 （単位数　400）	4,428円/回	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、在宅で死亡した利用者（在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合を含む）に対して ・24時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、必要に応じて、指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備 ・利用者又はその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に２日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施・訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供
	特定事業所加算（Ⅰ） （単位数　519）	5,734円	「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目

	特定事業所加算（Ⅱ） （単位数　421）	4,652円	的とした会議を定期的に開催すること。」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（一月につき）
	特定事業所加算（Ⅲ） （単位数　323）	3,569円	
	特定事業所加算（A） （単位数　114）	1,259円	
	特別地域居宅介護支援加算	所定単位数の15/100	厚生労働大臣が定める地域に所在する居宅支援事業所の介護支援専門員が居宅介護支援を行った場合は、所定単位数の１００分の１５に相当する単位数を所定単位に加算する。
	介護職員処遇改善加算	所定単位数の21/1,000	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）に処遇改善加算率を乗じた単位数を算定

3　その他の費用について

①　交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。

4　利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも１月に１回 また、下記の条件に当てはまる場合は、少なくとも２月に１回 ・テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用することについて文書により利用者の同意を得ること。 ・サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。 ① 利用者の状態が安定していること。 ② 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）。 ③テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。

※　ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

5　居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

(1) 利用者は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の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。

(2) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要

介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(3) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(4) 利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることで退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。

(5) 当事業所のケアプランの訪問介護、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のとおりです。

６　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、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及び責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	内田　富夫
虐待防止に関する担当者	北浦　和久

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 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。

(5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。

(6) 虐待の防止のための指針を作成します。

７　身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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るときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 緊急性･･････直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

(2) 非代替性････身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限ります。

(3) 一時性･･････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なくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

8　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	① 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「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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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。 ③ 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。 ④ 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。
② 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 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。 ③ 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、追加また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。）

9　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援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。

なお、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：損害保険ジャパン株式会社
保険名：損害責任保険（ウォームハート）
補償の概要：福祉事業に関する損害補償リスクを総合的に保証するもの

10　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。

11　業務継続計画の策定等

(1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
(2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年 1 回以上）に行います。
(3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

12　衛生管理等

(1) 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設立します。
(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
(3) 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実施します。
(4) 介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
(5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

13　指定居宅介護支援内容の見積もりについて

(1)　担当介護支援専門員

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（連絡先:　　）

(2)　提供予定の指定居宅介護支援の内容と料金

介護保険適用の有無	利用料（月額）	利用者負担（月額）	交通費の有無
○	円	0 円	無

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から 1 ヵ月以内とします。

14　サービス提供に関する相談、苦情について

(1)　苦情処理の体制及び手順

①提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

○ 事業所は、指定居宅介護支援の提供時間する利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために櫃王な措置を講ずるものとする。

○ 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の従業員からの質問若くしは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに市町村から

指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う基とする。

(2)　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 株式会社フタバ 苦情受付担当者：内田　富夫	所 在 地：西宮市松原町 7-9 ドルミグランリオ 103 電話番号：0798-56-8775 ﾌｧｯｸｽ番号：0798-56-8812 受付時間：月～金曜日　午前 9 時から午後 6 時 （祝日・12 月 26 日から 1 月 5 日までを除く）
【市役所（保険者）の窓口】 西宮市役所 福祉局福祉統括室法人指導課	所 在 地：西宮市六湛寺町 10-3 西宮市役所本庁舎 3 階 電話番号：0798-35-3082 ﾌｧｯｸｽ番号：0798-34-5465 受付時間：午前 9 時から午後 5 時 （土曜・日曜・祝日、12 月 29 から 1 月 3 日の年末年始は除く）
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	所 在 地：神戸市中央区三宮町 1 丁目 9 番 1-1801 電話番号：078-332-5617 受付時間：午前 8：45 分～午後 5 時 15 分 月～金曜日（祝日及び 12 月 29 日 1 月 3 日を除く

15　カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

【基本方針】

当事業所では、全ての利用者に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全に働ける環境を確保することを大切にしています。

【お願いしたいこと】

利用者様またはご家族等からの言動が、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害すると判断される場合（大声での叱責、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束など）は、組織として対応させていただきます。

【具体的な対応】

これらの行為が認められた場合には、複数名での訪問への切り替えや、サービス提供方法の見直しについてご相談させていただくことがあります。また、悪質な場合は警察等の関係機関への通報し、忽然とした対応をとる場合があります。

【補足】

なお、サービスに関する正当なご意見や苦情につきましては、これまで通り誠意を持って対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

16　この重要事項説明書の概要等については、当該事業所の見やすい場所に掲示するとともに、当該事業所のウェブサイト（法人ホームページ等又は情報公表システム上）に掲載・公表します。

17　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、「西宮市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定めた条例」の規定に基づき利用者に説明を行いました。

また、複数の事業所の紹介を求めることが可能であること、当該サービス事業所をケアプランに位置づけた選定理由を求めることが可能であること、当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況について説明を行いました。

事業者	所在地	兵庫県西宮市松原町 7-9　ドルミグランリオ 103
	法人名	株式会社フタバ
	代表者名	代表取締役　内田　富夫
	事業所名	ケアプランセンターふたば
	説明者氏名	

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	

代理人	住　所	
	氏　名	

上記署名は、　　（　　）が代行しました。

（別　紙）　居宅介護支援業務の実施方法等について

1　居宅介護支援業務の実施

①　事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。

②　指定居宅介護支援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。

③　指定居宅介護支援の提供の開始に際し、利用者は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ことができ、また、居宅サービス計画に位置付けられ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ことについて、利用者又は家族へ懇切丁寧に説明し、理解を求めます。

④　指定居宅介護支援の提供に当たっては、あらかじめ利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合には、その利用者を担当する介護支援専門員の氏名及び連絡先を利用者が入院している病院または診療所に伝えるように求めます。

⑤　前六月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下この項において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前六月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合等につき説明を行い、理解を得るよう努めます。

2　居宅サービス計画の作成について

①　介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。

ア　利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。

イ　利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。

ウ　介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。

エ　介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。

②　介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。

③　介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。

ア　介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。

イ　利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

3　サービス実施状況の把握、評価について

① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅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います。

② 上記の把握に当たっては、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うこととし、少なくとも一月に一回（テレビ電話装置等の要件を満たしている場合は少なくとも二月に一回）、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。

③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。

④ 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

4　居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

5　給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

6　要介護認定等の協力について

① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。

② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

7　居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

8　当事業所ケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況

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利用割合

訪　問　介　護　　％

通　所　介　護　　％

地域密着型通所介護　　％

福 祉 用 具 貸 与　　％

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、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	事業所　　％	事業所　　％	事業所　　％
通所介護	事業所　　％	事業所　　％	事業所　　％
地域密着型通所介護	事業所　　％	事業所　　％	事業所　　％
福祉用具貸与	事業所　　％	事業所　　％	事業所　　％

判定期間　　令和　　年度

前期（３月１日から８月末日）

後期（９月１日から２月末日）

（別　紙　1）　居宅介護支援業務の実施方法等について

8　居宅介護支援業務の実施

⑤ 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成関する業務を担当させるものとします。

⑥ 指定居宅介護支援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。

⑦ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者は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ことができ、また居宅サービス計画に位置付けられ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ます。

⑧ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、前６月間に作成した居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合について利用者又はその家族に対し説明を行い、理解を得られるよう努めます。

⑨ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、前６月間に作成した居宅サービス計画に位置付けた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合について利用者又はその家族に対し説明を行い、理解を得られるよう努めます。

⑩ 居宅介護支援の提供に当たっては、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。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。

9　居宅サービス計画の作成について

④ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。

ア　利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。

イ　利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。

ウ　介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。

エ　介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。

⑤ 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。

⑥ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。

ア　介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認し、同意を得られた場合、利用者、その家族及び居宅サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者に居宅サービス計画を交付します。（居宅サービス計画の変更・更新時も含みます。）

イ　利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

⑦ 居宅サービス計画の新規作成や変更時、要介護認定の更新や区分変更時に、サービス担当者会議の開催等を行います。

10 サービス実施状況の把握、評価について

⑤ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅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います。

⑥ 上記の把握に当たっては、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うこととし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。

⑦ ②による面接は、利用者の居宅を訪問することによって行います。ただし、次のいずれにも該当する場合であって、少なくとも 2 月に 1 回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するときは、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して、利用者に面接することができます。

⑴ テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ていること。

⑵ サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主事の医師、担当者その他の関係者の合意を得ていること。

・利用者の心身の状況が安定していること。

・利用者がテレビ電話装置等を活用して意思疎通を行うことができること。

・介護支援専門員が、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握できない情報について、担当者から提供を受けること。

⑧ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。

⑨ 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

11 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

12 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

13 要介護認定等の協力について

③ 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変

更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。

④ 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

14 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

居宅介護支援契約書

利用者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（以下「甲」といいます。）と、株式会社フタバが運営する指定居宅介護支援事業所 「ケアプランセンターふたば」（以下「乙」といいます。）は、乙が甲に提供する指定居宅介護支援について、 次のとおり契約を締結します。

第１条（契約の目的）

乙は、甲の委託を受け、介護保険法その他関係法令の趣旨に従い、甲が可能な限りその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、居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を支援し、 指定居宅サービス等の提供が適切に確保されるよう、サービス提供事業者その他の関係機関との連絡調整その他必要な支援を行います。

第２条（契約期間）

この契約の契約期間は 令和　　年　　月　　日から甲の要介護認定の有効期間満了日までとします。２契約満了日までに、甲から乙に対して、文章による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第３条（介護支援専門員）

乙は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者へのサービスの担当者として任命し、その選定または交代を行った場合は、甲にその名前を文書で通知します。また、甲又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立にケアマネジメントを行います。

第４条（居宅サービス計画作成の支援）

乙は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。甲やその家族は、介護支援専門員が「居宅サービス計画（ケアプラン）」に位置付ける居宅サービス事業所について下記の事項を介護支援専門員に求めることができます。

・複数の事業所の紹介を求める
・当該事業所を居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付けた理由を求める

① 甲の居宅を訪問し甲および家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
② 当該地域における指定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甲およびその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
③ 提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
④ 居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者およびその家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。
⑤ その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

第５条（モニタリング及び再評価）

乙は、居宅サービス計画の作成後、甲及びその家族、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し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、連絡調整その他必要な支援を行います。

２担当介護支援専門員は、特段の事情がない限り、少なくとも１月に１回、甲に面接します。

３前項の面接は、原則として甲の居宅を訪問して行います。ただし、法令に定める要件をすべて満たし、甲から文書による同意を得た場合は、少なくとも 2 月に 1 回は居宅を訪問して面接し、居宅を訪問しない月にテレビ電話装置等を活用して面接することがあります。

４乙は、少なくとも１月に１回、モニタリングの結果を記録します。

５乙は、甲の状態を継続的に評価し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、要介護認定区分変更申請の援助その他必要な対応を行います

第６条（施設入所への支援）

乙は、甲がその居宅において日常生活を営むことが困難になった場合、又は甲が介護保険施設等への入院若しくは入所を希望する場合には、 介護保険施設等に関する情報提供、紹介その他必要な支援を行います。また、退院又は退所後の在宅生活への移行に必要な支援に努めます。

第７条（居宅サービス計画の変更）

甲が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または乙が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、乙と甲双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

第８条（給付管理）

乙は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

第９条（要介護認定等の申請に係る援助）

乙は、甲が要介護認定等の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう甲を援助します。

２乙は、甲が希望する場合は、要介護認定等の申請を甲に代わって行います。

第１０条（サービスの提供の記録）

乙は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、関係法令及び西宮市の条例等に定める期間、適切に保存します。

２甲は、乙の営業時間内に、甲に関するサービス提供記録の閲覧を求めることができます。

３甲は、甲に関するサービス提供記録の写しの交付を求めることができます。複写等に実費が生じる場合は、重要事項説明書に定めるところによります。

４契約終了後、甲が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、乙は、甲の申出に基づき、居宅サービス計画その他必要な情報が円滑に引き継がれるよう協力しま

第１１条（料金）
　乙が提供する居宅介護支援に対する料金規程は重要事項説明書のとおりです。
２通常の事業の実施地域外への訪問に要する交通費その他甲に負担を求める費用がある場合は、重要事項説明書によりあらかじめ説明し、甲の同意を得た上で取り扱います。

第１２条（契約の終了）
　甲は、乙に対して、文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解約することができます。
２乙は、やむを得ない事情がある場合、甲に対して、1ヶ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を甲に提供します。
３甲又はその家族等による暴力、脅迫、重大なハラスメントその他の行為により、乙又はその従業者の安全が著しく害され、信頼関係の維持が困難で、通常求められる対応を講じてもなお契約の継続が困難な場合、乙は理由を説明した上で契約を終了することがあります。ただし、緊急に安全を確保する必要がある場合を除き、甲の支援が途切れないよう必要な配慮を行います
４乙は、甲またはその家族が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背任行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
①　甲が介護保険施設に入所した場合
②　甲の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合
③　甲が死亡した場合

第１３条（秘密保持）
　乙および乙の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た甲およびその家族に関する秘密を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乙は、従業者でなくなった後も秘密を保持すべきことについて、必要な措置を講じます。
３乙がサービス担当者会議等において甲の個人情報を使用する場合は甲の同意を、甲の家族の個人情報を使用する場合は当該家族の同意を、それぞれあらかじめ文書により得ます

第１４条（事故発生時の対応及び賠償責任）
　乙は、甲に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、甲の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
２乙は、事故の状況及び事故に際して講じた措置について記録します。
３乙の責めに帰すべき事由により甲に賠償すべき損害が生じた場合は、乙は速やかにその損害を賠償します。

第１５条（身分証携行義務）
　介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および甲や甲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。

第１６条（相談・苦情対応）
　乙は、甲又はその家族からの相談及び苦情を受け付ける窓口を設け、迅速かつ適切に対応します。
２乙は、受け付けた苦情の内容等を記録し、必要な改善及び再発防止に努めます。

第１７条（善管注意義務）
　乙は、甲より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

第１８条（本契約に定めない事項）
　甲と乙は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。
２本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第１９条（裁判管轄）
　甲と乙は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、甲の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

　この契約の成立を証するため本書２通を作成し、甲乙各署名押印して１通ずつを保有します。

　　年　　月　　日

利用者（甲）　住所

　　氏名　　印

代理人（選任した場合）
　　住所

　　氏名　　印

事業者（乙）　住所　　西宮市松原町 7-9 ドルミグランリオ 103

　　事業者　　株式会社フタバ

　　事業所名　　ケアプランセンターふたば（事業所番号：2870910284）

　　代表者名　　内田　富夫

個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）は、下記記載の内容で、事業者が個人情報を必要最低限の範囲内で使用、提供することを同意します。

令和　　年　　月　　日
事業者住所：神戸市須磨区一ノ谷二丁目 6 番 19 号
株式会社　フタバ
ご利用者住所：

ご利用者氏名：　　印

ご家族住所：

ご家族氏名：　　印

ご家族住所：

ご家族氏名：　　印

代理人住所：

代理人氏名：　　続柄　　印

【　使用する目的　】
＊適切なサービスを円滑に行うために、携帯が必要な場合の情報共有のため
＊サービス利用にかかわる管理運営
＊サービス提供にかかる請求業務などの事務手続き
＊緊急時の医師・関係機関への連絡のため
＊ご家族及び後見人様などへの報告のため
＊当社サービスの維持・改善にかかる資料のため
＊法令上義務付けられている、関係機関（医療・警察・消防等）から依頼があった場合
＊損害賠償責任などのかかる公的機関への情報提供が必要な場合
＊特定の目的のために同意を得たものについては、その利用目的の範囲内で利用する
【　利用期間　】
サービス提供契約期間に準ずる
【　利用条件　】
個人情報の提供は最小限とし、サービス提供にかかる目的以外には使用しません。また、契約期間外においても第三者に漏らしません。