

契約書及び重要事項説明書

ツインズケアプランサービス

△▼△ 重要事項説明書 △▼△

当事業所は介護保険の指定を受けています。

【福岡県指定 第 4070904893
号】

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。

要介護認定を受けていない方でもサービスの利用は可能です。

目 次

1. 事業者	7
2. 事業所の概要	7
3. 事業実施地域及び営業時間	8
4. 職員の体制	8
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	8
6. サービスの利用に関する留意事項	9
7. 苦情の受付について	10
8. 事故発生時の対応	11

1. 事業者

- 1) 法人名 : 株式会社 ツインズ
- 2) 法人所在地 : 福岡県筑紫野市大字原166-329
- 3) 電話番号 : 092-555-9682
- 4) 代表者氏名 : 山下 良弘
- 5) 設立年月 : 平成25年6月1日

2. 事業所の概要

- 1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
- 2) 事業所の目的 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に、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便宜を提供します。

3) 事業所の名称

・居宅介護支援事業所： ツインズケアプランサービス

・令和3年4月1日指定： 福岡県指定 第4070904893号

4) 事業所の所在地： 福岡県福岡市博多区春町1-2-24ブライトハイム507号室

5) 電話番号： 092(558)0142

6) 事業管理者： 山下 泰弘

7) 当事業所の運営方針

1.地域市民が要支援・要介護状態となった場合であっても、その有する能力に応じた自立した日常生活が営めるように、総合的な居宅介護サービスを提供します。

2.居宅介護サービス計画の作成にあたっては、利用者の意思・人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、特定のサービス種類や事業所に偏ることなく、適切なサービスが提供されるように配慮します。

3.居宅介護サービス計画作成に関する質の評価を行い、常にその改善に努めます。

4.市区町村、地域包括支援センター、関連施設等との連携に努めます。

5.お客様の心身の状況、生活環境等に応じて、お客様の選択に基づき、適切な保健

・医療・多様な福祉サービスにより効率的に提供できるよう努めます。

6.正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まないものとします。

8) 開設年月： 令和3年 4月 1日

3. 事業実施地域及び営業時間

1) 通常の事業の実施地域： 福岡市全区・大野城市、春日市、太宰府市、筑紫野市、糟屋郡全域とする。

2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜～金曜日
その他休日	土日祝日、8月13～15日、12月29日～1月3日
受付時間	9:00～18:00（緊急の場合は、切り替え電話にて受付）
サービス提供時間	9:00～18:00

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>

	管理者	介護支援専門員
常勤(兼務)	1	1
非常勤(専従)		1

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付さ

れますので、ご契約者の利用料金の負担はありません。

1) サービスの内容と利用料金

①居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、おかれている環境等を把握した上で、居宅介護サービス及びその他の必要な保険医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス」という。）が、総合的且つ効率的に提供されるように配慮して、居宅介護サービス計画を作成します。

<居宅サービス計画の作成の流れ>

① 事業所は、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ます。

② 居宅サービス計画の作成開始にあたって、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、契約者又はその家族に対し提

③ 介護支援専門員は、契約者及びその家族のおかれた状況等を考慮して、契約者に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を作成します。

④ 介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について保険給付の対象となるかを区分し、その種類内容、利用料等について契約者及びその家族等に説明し、契約者の同意を得た上で決定するものと

○ ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的にを行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

○ 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。

○ ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又は事業主が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認める場合、又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望される場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

<サービス利用料金>

	取り扱い件数 44件未満
介護度1・2	(1086単位) / 月
介護度3・4・5	(1411単位) / 月

算定項目	単位	回数
初回加算	300 単位	1 月に つき
入院時情報連携加算 (I)	250 単位	月 1 回 程度
入院時情報連携加算 (II)	200 単位	月 1 回 程度
退院・退所加算	450 単位	1 回につき
緊急時等 居宅カンファレンス加算	200 単位	月2回限度
通院時情報連携加算	50 単位	1 月につき
介護予防支援費Ⅱ	442単位	要支援の委託。1 月につき
同一建物減算	所定単位数95%の算定	* 同一住宅に20名以上の利用者がいる場合に減算

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業所が法律の規定に基づき、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理人による受領も含む）は、ご利用者の自己負担はありません。

但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、介護報酬告示上額のサービス利用料金の全額を一旦お支払い下さい。

6. サービスの利用に関する留意事項

1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

2) 介護支援専門員の交替（契約書第3条参照）

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合には、ご契約者に対してサービス利用の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

②ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者

対して、介護支援専門員の交替を申し出ることができます。

但し、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名は出来ません。

7. 苦情の受付について(契約書第11条参照)

1) 苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口(担当者CM) 山下 泰弘

管理者 山下 泰弘

○受付時間 休業日を除く毎日

9:00~18:00

○電話番号 092-558-0142

2) 行政機関その他苦情受付機関

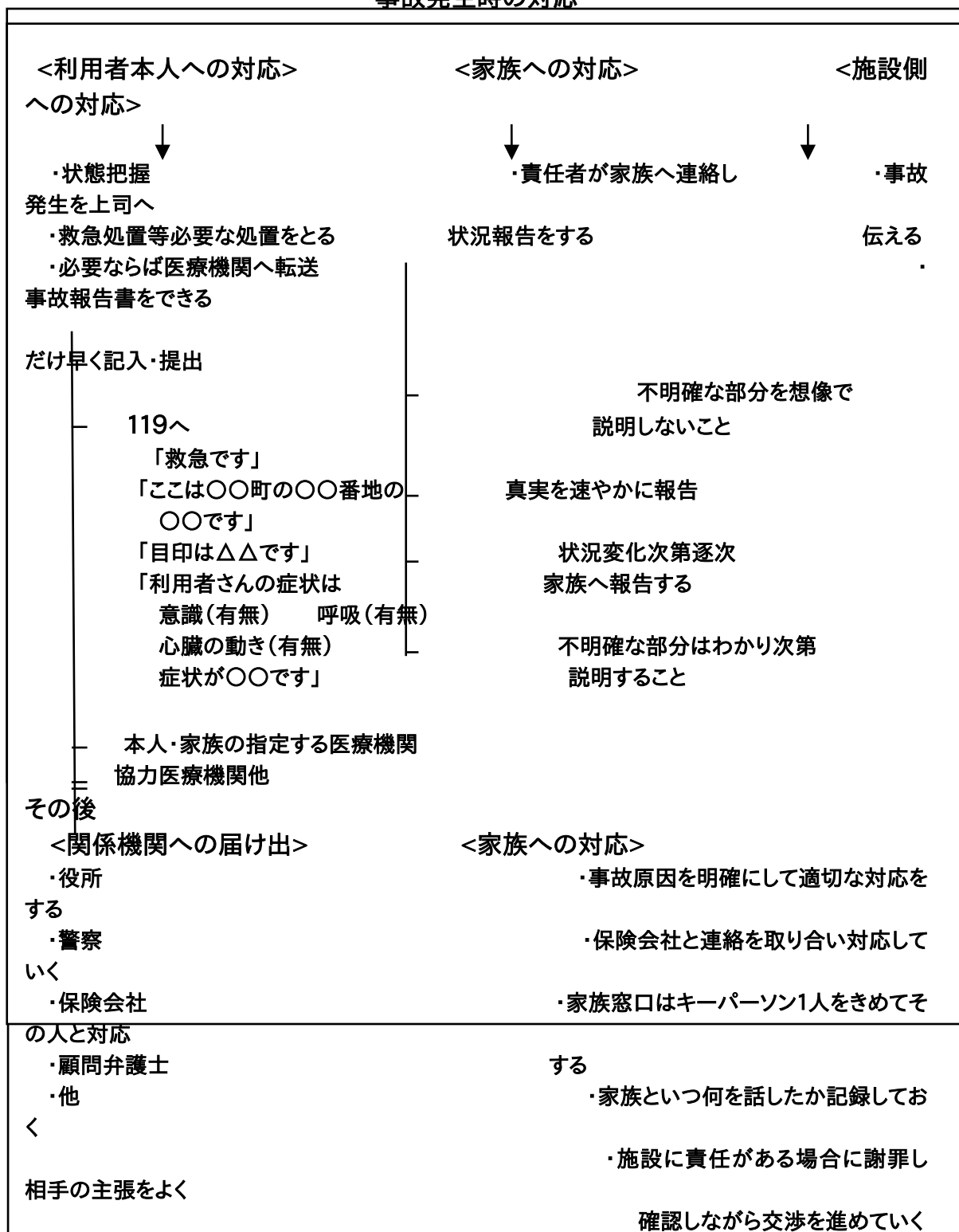
	大野城市 長寿支援課 介護保険担当	092-580-1860
	春日市 健康福祉部高齢課介護保険担当	092-584-1111
	太宰府市健康福祉部高齢者支援課介護保険係	092-921-2121
	筑紫野市健康福祉部介護保険課介護保険担当	092-923-1111
	福岡市東区保健福祉センター福祉・介護保険課	092-645-1069
	福岡市博多区保健福祉センター福祉・介護保険課	092-419-1081
	福岡市南区保健福祉センター福祉・介護保険課	092-559-5125
	福岡市城南区保健福祉センター福祉・介護保険課	092-833-4105
	福岡市早良区保健福祉センター福祉・介護保険課	092-833-4355
	福岡市中央区保健福祉センター福祉・介護保険課	092-718-1102
	福岡市西区保健福祉センター福祉・介護保険課	092-895-7066
	福岡県広域連合糟屋支部	092-652-3111
	糟屋町介護支援課	092-938-2311

福岡県の苦情受付窓口

	福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	092-642-7859
--	------------------------	--------------

8. 事故発生時の対応

事故発生時の対応



・施設に責任がない場合も相手の心情に十分配慮
し対応する

◆◇重要事項説明書付属文書◇◆

1. サービス提供における事業者の義務(契約書第5条、第10条参照)

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から5年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ② ご契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③ 事業者、介護支援専門員又は従業員は、居宅介護支援を提供する上で知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。(守秘義務)
- ④ サービス事業所の提案について
サービス事業所については公正中立な立場から複数の情報提供や対策を提案し、ご希望を窺いながら対応します。必要時に事業所の割合説明を行う
- ⑤ 入院時、その入院先(医療機関)に担当ケアマネの氏名、連絡先を伝えるように利用者様またはその家族に協力を求めるようにします。
- ⑥ (身体拘束に関する事項) ①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、身体拘束を行わないものとする。 ②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するものとする。
- ⑦ 高齢者虐待防止について、委員会の設置や研修の実施などの対策を行う
- ⑧ ハラスメント対策として、体制の整備や研修等を行い、必要な措置を講じる
- ⑨ 感染、災害時の計画を作り、それに則り研修や対応を実施する
- ⑩ ケアプランデータ連携システムの活用及び事務職員の配置体制・オンラインでのモニタリングについては今後の状況を踏まえて対応、実施していく。

2. 損害賠償について(契約書第9条参照)

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

但し、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約

者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

3. サービス利用をやめる場合(契約の終了について・契約書第2条参照)

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。(契約書第8条参照)

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① ご契約者が死亡した場合② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合③ ご契約者が介護保険施設に入所した場合④ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合⑥ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合(詳細は以下をご参照下さい。)⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合(詳細は以下をご参照下さい。) |
|--|

1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出(契約書第6条参照)

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合② 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合③ 事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合 |
|--|

2) 事業者からの契約解除の申し出(契約書第7条参照)

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

② ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

4. 情報の公表について

介護サービス情報の公表について、ご利用者が、適切かつ円滑に介護保険サービスを利用できるように、必要な情報の公表をおこない、サービスの質の向上を目指します。
(今後、書面だけではなく、webサイトでも公表を行う)

5. 個人情報の使用について

居宅介護支援契約における個人情報使用同意書

私及び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

事業者が介護保険法に関する法令に伴い、居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービスなどを円滑に実施する為に行うサービス担当者会議等において必要な場合、又他事業所を利用する場合に使用する。

(2) 使用に当たっての条件

- 1) 個人情報の提供は、(1)に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際は関係者以外に決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- 2) 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容について記録をしておくこと。
- 3) 第三者への提供
ケアプランの中で利用するサービス事業所への提供
国保連合会へ介護報酬の請求のための提出
コンピューターの保持のためのデータ作成
提供の手段又は方法として、手渡し、フロッピー、電話、FAX等を用いる。

(3) 個人情報の内容

- ・氏名、生年月日、年齢、住所、健康状態、病歴、家族状況等事業者が、居宅介護支援を行うために、最低限必要な利用者や家族個人に関する情報
- ・認定調査票（必要事項及び特記事項）、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
- ・その他の情報

上記の内容以外に特に必要な情報については本人又は家族に承認を得る。

令和6年 月 日

居宅介護支援のサービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項、個人情報使用同意の説明を行いました。

居宅介護支援事業所 / ツインズケアプランサービス

説明者職名 / 介護支援専門員

氏 名 山下 泰弘

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項、個人情報使用同意書の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

【利用者】 住所 _____

氏名 _____

【代理人】 住所 _____

氏名 _____

居宅介護支援契約書

居宅介護支援事業者 ツインズケアプランサービス

居宅介護支援契約書

第1条【居宅介護支援の目的】

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為に必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、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便宜を提供します。

第2条【契約期間と更新】

- ① この契約の契約期間は、令和6年 月 日からとします。
- ② 上記の契約期間満了日の7日前までに利用者から契約解除の意思表示が無い場合は、事業者が利用者に対し契約更新の意思を確認し、自動更新するものとします。

但し、自動更新する場合は、契約時に事業者は利用者に対し契約更新の意向を確認し、利用者の合意を得て、この契約書の介護支援契約自動更新合意欄に利用者により、

記名捺印され成り立つものとします。

第3条【居宅介護支援の担当者】

- ① 事業者は、居宅介護支援の担当者（以下「担当者」という。）として介護支援専門員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、担当者を選任し、又は変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、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。
- 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、必要な対応を講じます。
- ④ 担当者は、常に身分証を携帯し、初回訪問時及び利用者や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。

第4条【居宅サービス計画の変更等】

- ① 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）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、これに基づく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への連絡調整を行います。
- ② 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）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等への連絡調整を行います。

第5条【サービス提供の記録】

- ① 事業者は、一定期間ごとに「居宅サービス計画」に記載したサービス提供等の目標の達成状況を評価し、その結果を「居宅介護支援経過」等の書面に記載して利用者に説明の上、提出します。
- ② 事業者は、「居宅介護支援経過」等の記録を作成完了後5年間は適正に保存し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は実費負担によりその複写物を交付します。

第6条【利用者の解約権】

利用者は、事業者に対しいつでも1週間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。

第7条【事業者の解除権】

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

第8条（契約の終了）

- ① 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
- (1) 第2条の利用者から事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了したとき
 - (2) 第2条の利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
 - (3) 第6条の条件が満たされ、事業者から契約解除の意思表示がなされたとき
 - (4) 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなったとき
 - イ) 利用者が介護保険施設や医療施設に入所、又は入院したこと
 - ロ) 利用者について要支援、要介護認定が受けられなかったこと
 - ハ) 利用者が死亡したこと
- ② 事業者は契約の終了にあたり必要があると認められる場合は、利用者が指定する他の支援事業者等への関係記録（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への連絡等の連絡関係を行うものとします。

第9条【賠償責任】

事業者は、居宅介護支援の実施にあたって利用者の生命・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。

但し、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第10条【利用者代理人】

- ① 利用者は、代理人を選任し、この契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。
- ② 利用者の代理人選任に際して必要がある場合は、事業者は成年後見人制度や地域福祉擁護事業の内容を説明するものとします。

第11条【秘密保持】

- ① 事業者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、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いて、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 予め文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規程に拘わらず、一定の条件の下で情報提供することができます。

第12条【苦情対応】

- ① 利用者は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合、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等に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 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するとともに、苦情の申し立て又は相談があった場合には、迅速且つ誠実に必要な対応を行います。
- ③ 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取扱いをすることをありません。

第13条【契約外条項など】

- ① 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、介護保険法その他関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者との協議により定めます。
- ② この契約書は、介護保険法に基づくサービスだけを対象としたものですので、それ以外のサービスを利用者が希望する場合には、別途契約が必要となります。

上記の通り、居宅介護支援の契約を締結します。

令和6年 月 日

【利用者】

住所 _____

名前 _____

電話 _____

【家族又は代理人】

住所 _____

名前 _____

電話 _____

居宅介護支援契約自動更新合意欄

この契約の第2条2項の居宅介護支援契約の自動更新について合意します。

(利用者) 名前 _____

(家族又は代理人) 名前 _____

【事業者】

福岡県福岡市博多区春町1-2-24ブライトハイム507号室

ツインズケアプランサービス

_____ 山下 泰弘 _____

電話 : 092-558-0142