

居宅介護支援(ケアマネジメント)重要事項説明書

(介護・介護予防)

1 お客様（被保険者）に関する事項

お客様氏名	様	要介護認定区分	
要介護認定有効期間	年 月 日	～	年 月 日

2 事業所の概要

(1) 事業所名・所在地・連絡先等

事業所名	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター門司
所在地・連絡先	〒800-0007 北九州市門司区小森江3丁目12番10号 (電話 093-382-1294・FAX 093-382-1295)

(2) 提供できるサービスの種類と地域

サービスの種類	介護保険指定番号	サービスを提供する地域
居宅介護支援・介護予防支援	4070102258	北九州全域

(3) 事業所の職員体制

	資格	常勤	業務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名(兼務)	センター業務の全般の管理・運営を行います。
介護支援専門員	主任介護支援専門員 介護福祉士等	3名以上	ケアマネジメントを担当します。

(4) 営業日と営業時間およびサービス提供日とサービス提供時間

営業日	月曜日から金曜日	営業しない日	土曜・日曜・祝祭日 (「国民の休日に関する法律」に定める休日) ※年末年始：12月30日～1月3日
営業時間	8:30～17:00		

※事務所での電話の対応は営業日の8時30分から17時まで。その他は留守番電話での対応となります。
営業時間外の緊急やむを得ない場合は、070-7662-7365までご連絡ください。

3 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

要介護および要支援状態にある高齢者の方に対し、適正なサービスを提供することにより、お客様が可能な限りその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできるよう支援することを目的とします。

(2) 運営方針

* 基本理念

「お客様が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ことができるよう支援します。」

指定居宅介護(介護予防)支援の事業実施にあたり、運営の方針を次のとおり定めます。

- ① お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づいて、適切な指定居宅サービス等が、多様な指定居宅サービス事業者等から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して実施するものとします。

- ② 行政機関、地域の保健・医療・福祉関係機関、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設、民生委員・ボランティア等近隣住民などとの緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。万一病院等に入院する必要がある場合には、担当介護支援専門員の氏名および連絡先を当該病院等にお伝えいただきますようお願いいたします。
- ③ お客様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す。また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紹介及び選定理由の説明を求めることができるものとします。
- ④ 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『同一事業者によって提供されたものの割合』の通りです。

(3) その他（サービスの特徴）

事項	内容	
居宅サービス計画の作成方法	在宅アセスメントツール	厚生労働省が示している「課題分析標準項目(23項目)」に沿った、きたふく版「アセスメントシート・課題整理表」を使用します。
	居宅サービス計画作成ソフト	ほのぼのNEXT
従業員研修の有無	技術向上のために年度計画に沿って研修を行っています。	

4 サービス提供の内容

サービスの提供にあたっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう適切にサービスを提供します。また、サービスの提供にあたっては懇切丁寧に分かりやすく説明を行います。ご不明な点がございましたら、いつでも担当者にご遠慮なく質問願います。

(1) 居宅サービス計画の作成

- ① ご自宅を訪問し、お客様およびご家族からお話をお伺いします。
- ② お客様の了解を得て主治医に意見をお尋ねする事があります。
- ③ ケアマネジャーを中心にサービス担当者会議を開催して介護方針について検討します。
- ④ サービス計画の内容、利用料、保険の適用などの説明をし、了解を得ます。

(2) 情報提供

- ① 要介護(要支援)認定の申請・変更手続きの代行
- ② 給付管理表の作成・提出
- ③ 当該地域におけるサービス内容等の情報提供
- ④ 「ケアプラン」の実施状況等については継続的に情報提供し、お客様の求めに応じ情報を開示します。

(3) 在宅で利用できるサービス

① 自宅で利用するサービス

訪問介護（ホームヘルプサービス）
ヘルパーがご自宅を訪問して、入浴、排泄、食事などで出来ない部分の支援を行う
介護保険介護タクシー
病院の通院等の送迎サービス (適用範囲：病院の通院や公共機関(銀行・役所・郵便局など)・選挙や施設等の入所予定の見学)
定期巡回・随時対応型訪問介護看護
日中・夜間を通じて、訪問介護と訪問看護を一体的に又はそれぞれが密接に連携しながら、定期巡回訪問と随時の対応を行う

夜間対応型訪問介護
夜間において、定期的な巡回又は通報によりその者の居宅を訪問し、排せつの介護、日常生活上の緊急時の対応その他の夜間において安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行う
訪問入浴介護
入浴移動車などがご自宅を訪問して入浴の介助を行う
訪問リハビリテーション
理学療法士や作業療法士がご自宅を訪問しリハビリテーションを行う
訪問看護
看護師などがご自宅を訪問して自宅で療養するためのお世話や診療の補助を行う
福祉用具の貸与
日常生活での自立を助ける、車椅子やベッドなどの福祉用具の貸し出し
福祉用具の購入
入浴や排泄の時に使う補助用具の購入
居宅療養管理指導
通院が困難なサービス利用者に対して、医師・歯科医師・薬剤師などが利用者宅を訪問し、心身の状況や環境などを把握しながら療養上の管理や指導を行う

② 通所サービス

通所介護（デイサービス）
デイサービスセンターへ日帰りで通い、レクリエーションや入浴や食事・機能訓練を行う
通所リハビリテーション（デイケア）
デイケアセンターへ日帰りで通い、入浴や食事などの他、理学療法士や作業療法士からリハビリテーションを行う
短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）
特別養護老人ホームなどに短期間宿泊し、日常生活の介助や機能訓練などを受ける
小規模多機能型居宅介護
「通い」を中心として、ご利用者の様態や希望に応じて 随時「訪問」や「泊まり」を組み合わせて利用できる、地域密着型サービス (このサービスを利用する場合、ケアマネジャーは小規模多機能型居宅介護事業所のケアマネジャーへ変更する事となります。)

※①②費用について：事業所が取得している加算状況と、サービスの利用状況によって、金額は変わります。詳細はケアマネジャーが持参するサービス利用表別表でご確認下さい。

5 お客様負担金

(1) お客様負担金

ケアプラン作成費用は介護保険制度から全額給付されますのでお客様負担がありません。

ただし、保険料の滞納等により当社に直接介護保険給付が支払われない場合があります。その場合、お客様は1カ月につき、国の定めた報酬額（月額）〈介護度の変更や介護保険法の改正により、変更となる場合があります。〉の利用料金を支払い、当社は指定居宅介護支援提供証明書を発行します。居宅介護支援提供証明書を後日各区の窓口へ提出しますと、保険給付分の払戻を受けられます。

なお、保険料滞納中に利用料の変更があった場合には、お客様は変更後の料金を支払わなければいけません。

(2) 交通費

- ① 通常のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
- ② 担当者が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合、当社から請求があったときは、交通費の実費をお支払いいただきます。

(3) お客様負担金のお支払方法

☐ 自動引き落とし ※引き落とし手数料は当社負担です。

サービス利用月の翌々月の6日(6日が土日祝日の場合は銀行の翌営業日)に引き落としとなります。

☐ 金融機関振込み ※振込み手数料はお客様の負担となります。

当社取引銀行：西日本シティ銀行 北九州営業部

口座番号：普通預金 1 6 9 8 4 8 9 口座名義：北九州福祉サービス株式会社

☐ その他 ()

当月の「お客様負担金」については、「ご利用料金のお知らせ」に明細を付して、翌月 20 日までに投函します。

(4) 領収証の発行

当社は、お客様からお客様負担金の支払を受けたときは、領収書を発行します。

6 キャンセルについて

- ① お客様がこの居宅介護支援(又は介護予防支援)に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に下記の連絡先までご連絡下さい。

連絡先(電話)： 093-382-1294

- ② 居宅サービス計画の変更、サービス事業者との連絡調整等についてお客様が行った依頼を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡下さい。
- ③ お客様は、2 営業日以上予告期間があれば、契約全体を解約することもできます。
- 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。ただし、交通費等実費の支払いが必要なことがあります。

7 個人情報の取り扱い

当社は、お客様およびそのご家族の個人情報の使用を下記のとおり規定するとともに、個人情報の適切な管理に努めます。

(1) 個人情報の利用目的

当社はお客様およびそのご家族から収集した個人情報を次の目的で使用いたします。

- ① お客様へのサービス提供（お客様にサービスを提供している他の事業者との会議、問い合わせ・照会への回答を含む）のため
- ② サービス提供にあたってお客様またはそのご家族に対して確認連絡のため
- ③ サービスの質の向上のための資料作成、社内研修、実習生教育のため
- ④ 当社が提供するその他の関連サービスをご案内するため
- ⑤ 当社の経理事務、サービス利用料金の請求（公的機関への請求を含む）および業務・経営分析、新規事業、サービス開発のため
- ⑥ 損害賠償保険金の支払請求手続きのため
- ⑦ 事業所内のスタッフ間、その他の関係者が適切な通信手段（電話・FAX・LINE・メール・MCS 等）を用いてスムーズに連携を図るため
- ⑧ お客様のケアに必要な介護サービス事業所及び医療機関との情報共有のため

(2) 個人情報を使用する期間

契約書に定める契約期間、法令の定めるところによる当該契約の解約または解除後の書類保存期間

に相当する期間使用します。

（３）個人情報の提供

個人情報の保護に関する法律・第二十三条に定められている場合を除いて、当社は利用者およびそのご家族の同意を得ずに、第三者に個人情報を提供することはありません。

（４）個人情報の外部委託

当社は個人情報の処理を外部に委託する場合があります。なお、外部委託を行う場合は、委託先が個人情報を保護する十分な水準を確保していることを条件とし、契約を結びます。

（５）その他

お客様およびそのご家族からサービス提供に必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部を提供できないことがあります。なお、提供いただいた個人情報はお客様およびそのご家族からの求めに応じて利用を中止いたします。

８ 事故発生時の対応

事故時の対応	速やかに市町村、お客様ご家族、 医療機関等 に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
記録と再発防止	事故状況ならびに事故原因を解明し、再発防止策を講じて関係者に周知するとともに、事故の経緯を記録・保存します。
損害賠償	賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償いたします。

９ 損害賠償責任保険

当社は、万一の事故に備えて損害賠償保険に加入しています。

保険会社	東京海上日動火災保険 株式会社
保険の内容	「対人・対物賠償」「管理財物」「人格権侵害」 「介護にかかる経済損失賠償」「初期対応費用」

１０ 緊急時の対応方法

サービス提供を行っているときにお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

- ① お客様の状態に応じて救急隊に連絡および連携
- ② ご家族への連絡
- ③ かかりつけ医（主治医）・訪問看護ステーションへの連絡
- ④ 搬送先の病院との連携
- ⑤ 当社責任者への報告
- ⑥ その他の措置

１１ 相談窓口、苦情対応

当社お客様相談窓口		お客様相談室のご利用時間：8:30～17:00（営業日のみ） 電話 093-533-1294 FAX 093-533-1450					
北九州市の相談窓口（市役所介護保険課・各区役所保険福祉課介護保険担当） 相談時間8:30～17:15							
門司区	331-1894	小倉南区	951-4127	八幡東区	671-6885	戸畑区	871-4527

小倉北区	582-3433	若松区	761-4046	八幡西	642-1446	市役所	582-2771
福岡県国民健康保険団体連合会 相談時間 8:30～17:00			窓口担当：総務部介護保険課 福岡市博多区吉塚本町13-47 092-642-7859				
福岡県運営適正化委員会 相談窓口 火曜～日曜 相談時間 9:00～17:30			窓口担当：福岡県社会福祉協議会 春日市原町3丁目1番地 クローバープラザ 092-915-3511				

1.2 虐待の防止

当事業所では虐待の防止のために以下の対策を講じます。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ ①～③を適切に実施するために担当者を置きます。

1.3 身体拘束の禁止

当事業所は居宅介護支援（又は介護予防支援）の提供にあたっては、お客様の身体拘束は行いません。

- ① お客様、又は、他のお客様、スタッフ等の生命または身体を保護するため「緊急やむを得ない場合」に「お客様の身体拘束に伴う申請書」に家族の同意を受け、身体拘束等を行います。また、その態様および時間、その際のお客様の心身の状況並びに「緊急やむを得ない理由」など必要な事項を記録します。
- ② 当事業所は、身体拘束の適正化を図るため、対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ④ スタッフに対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

1.4 感染症の予防およびまん延の防止

当事業所では感染症の発生およびまん延防止のために以下の対策を講じます。

- ① 感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を概ね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備します。
- ③ 感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的に実施します。

1.5 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、お客様に対するサービス提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るために以下の対策を講じます。

- ① 業務継続計画（BCP）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② スタッフに業務継続計画について周知するとともに、必要な研修およ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。

1.6 その他の運営に関する重要事項

（1）職員の資質向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとします。

- ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ② 継続研修 毎月1回以上
- ③ 定例会議 毎月1回以上

- (2) 秘密保持に関して、当社の従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。また、当社は、従業者であった者に、業務上知り得た要介護者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に明記します。
- (3) 提供するサービスの第三者評価の実施は行っておりません。
- (4) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、幹部会が定めるものとします。

1.7 サービス利用にあたっての留意点

- (1) お客様が担当者の変更を希望される場合にはご相談ください。また、当社は正当な理由がある場合に限り、担当者を変更することがあります。その場合は、事前にお客様の了解を得ます。
- (2) 担当者等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お受けできません。
- (3) サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
- ① ケアマネジャーは預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他の有価証券等は一切お預かりすることができませんのであらかじめご了承ください。
* 預金引き出しや預け入れ、口座振込み、家賃の支払い等含む。
 - ② 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ③ お客様のご不在時にはサービスの提供はできません。
 - ④ ケアマネジャーが運転する自動車にお客様を乗せることはできません。逆に、お客様又はそのご家族が運転する自動車に乗ることもできませんので、公共の交通機関またはタクシーをご利用ください。
- (4) ケアプランサービスセンターの電話対応は17時までになります。17時以降は留守番電話になり、次の日（土・日曜日、祝祭日の場合は翌営業日）の対応となります。
- (5) お客様とケアマネジャーの個人契約ではありませんので、ケアマネジャーの住所・電話番号等を知らせることはできません。
- (6) お客様の飲酒が確認された際は、訪問を中止させていただく場合があります。
- (7) 大切なペットを守るためにも、ゲージに入れる等のご協力をお願いします。ケアマネジャーがペットに噛まれた場合など、治療費等を請求させていただく場合があります。
- (8) 感染症発生の予防または感染のリスクを抑制するために、入室時の手洗い・消毒・マスクや使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。
- (9) お客様やご家族が暴力やハラスメント行為を行った場合はサービスを中止、状況の改善やご理解が得られない場合は契約を解除する場合があります。
ハラスメントとは下記内容等が該当します。
- ① 暴力や乱暴な言動、無理な要求
 - ・ 物を投げつける
 - ・ 怒鳴る、大声や奇声を発する
 - ・ 刃物を向ける、服やからだを引っ張る、手を払いのける
 - ・ 対象範囲外のサービスの強要
 - ・ 個人の尊厳や人格を傷つけたり、人格否定や精神的なダメージを与える言葉や行為
 - ② セクシャルハラスメント
 - ・ 体を触る、手を握る、腕を引っ張る、抱きつく
 - ・ わいせつな図画・写真・映像等を見せる
 - ・ 性的な話、卑猥な言動、行為を行う、など
 - ③ その他
 - ・ 自宅の住所や電話番号等の個人情報を何度も聞く
 - ・ 無視する
 - ・ ストーカー行為
 - ・ 業務が滞るほど過剰な電話連絡（カスタマーハラスメント）

■北九州福祉サービス株式会社の概要

北九州福祉サービス株式会社は介護保険制度のスタートと同時に北九州市に本社・支店をもつ主要民間企業様からご出資いただき、北九州の福祉増進のために設立された会社です。

北九州の介護が必要な高齢者、障がい者の皆様が安心して暮らせるために支援してまいります。そのためにサービス品質の向上と健全な経営に努めてまいります。

【会社概要】

社 名	北九州福祉サービス株式会社
本 社	北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 番 21 号 きたふくビル
設 立	1 9 9 9 年 1 2 月 1 日
資本金	8, 7 5 0 万円
出資企業	井筒屋・TOTO・安川電機・スピナ・ゼンリン・第一交通産業・日鉄テックスエンジ・芳賀・西日本シティ銀行・アステム・高田工業所・東京海上日動火災保険・北九州銀行・九州電力・福岡ひびき信用金庫 ほか
社員数	6 0 7 名 (2 0 2 6 年 6 月 2 0 日現在) <内訳> ケアマネジャー 5 1 名 ホームヘルパー 4 1 6 名 その他 1 4 0 名
代 表	代表取締役社長 小野彰久
事業内容	居宅介護支援・訪問介護・通所介護（デイサービス）・訪問看護・福祉用具 小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護（グループホーム） 障害者計画相談支援・ライフサポート（介護保険外）・人材育成事業

年 月 日

居宅介護支援(又は介護予防支援)の開始にあたり、お客様に対して契約書及び本書面に基づき重要な事項を説明いたしました。

<事業者>

住 所 北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 - 2 1

事業者名 北九州福祉サービス株式会社

代表者名 代表取締役 小 野 彰 久

<事業所>

住 所 北九州市門司区小森江 3 丁目 12 番 10 号

事業所名 北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター門司

<説明者> 氏 名 _____

私は、契約書及び本書面により、事業者からサービスについて重要事項の説明を受けました。

<お客様> 氏 名 _____

*お客様代理人（選任した場合）氏 名 _____ (続柄)

居宅介護支援(ケアマネジメント)重要事項説明書

(介護・介護予防)

1 お客様（被保険者）に関する事項

お客様氏名	様	要介護認定区分	
要介護認定有効期間	年 月 日 ~	年 月 日	

2 事業所の概要

(1) 事業所名・所在地・連絡先等

事業所名	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター小倉北
所在地・連絡先	〒802-0077 北九州市小倉北区馬借1丁目3番21号 (電話 093-533-1438・FAX 093-533-1389)

(2) 提供できるサービスの種類と地域

サービスの種類	介護保険指定番号	サービスを提供する地域
居宅介護支援・介護予防支援	4070400371	北九州全域

(3) 事業所の職員体制

	資格	常勤	業務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名(兼務)	センター業務の全般の管理・運営を行います。
介護支援専門員	主任介護支援専門員 介護福祉士等	3名以上	ケアマネジメントを担当します。

(4) 営業日と営業時間およびサービス提供日とサービス提供時間

営業日	月曜日から金曜日	営業しない日	土曜・日曜・祝祭日 (「国民の休日に関する法律」に定める休日) ※年末年始：12月30日～1月3日
営業時間	8:30～17:00		

※事務所での電話の対応は営業日の8時30分から17時まで。その他は留守番電話での対応となります。
営業時間外の緊急やむを得ない場合は、070-7662-7366までご連絡ください。

3 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

要介護および要支援状態にある高齢者の方に対し、適正なサービスを提供することにより、お客様が可能な限りその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできるよう支援することを目的とします。

(2) 運営方針

* 基本理念

「お客様が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ことができるよう支援します。」

指定居宅介護(介護予防)支援の事業実施にあたり、運営の方針を次のとおり定めます。

- ① お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づいて、適切な指定居宅サービス等が、多様な指定居宅サービス事業者等から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して実施するものとします。

- ② 行政機関、地域の保健・医療・福祉関係機関、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設、民生委員・ボランティア等近隣住民などとの緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。万一病院等に入院する必要がある場合には、担当介護支援専門員の氏名および連絡先を当該病院等にお伝えいただきますようお願いいたします。
- ③ お客様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す。また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紹介及び選定理由の説明を求めることができるものとします。
- ④ 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『同一事業者によって提供されたものの割合』の通りです。

(3) その他（サービスの特徴）

事項	内容	
居宅サービス計画の作成方法	在宅アセスメントツール	厚生労働省が示している「課題分析標準項目(23項目)」に沿った、きたふく版「アセスメントシート・課題整理表」を使用します。
	居宅サービス計画作成ソフト	ほのぼのNEXT
従業員研修の有無	技術向上のために年度計画に沿って研修を行っています。	

4 サービス提供の内容

サービスの提供にあたっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう適切にサービスを提供します。また、サービスの提供にあたっては懇切丁寧に分かりやすく説明を行います。ご不明な点がございましたら、いつでも担当者にご遠慮なく質問願います。

(1) 居宅サービス計画の作成

- ① ご自宅を訪問し、お客様およびご家族からお話をお伺いします。
- ② お客様の了解を得て主治医に意見をお尋ねする事があります。
- ③ ケアマネジャーを中心にサービス担当者会議を開催して介護方針について検討します。
- ④ サービス計画の内容、利用料、保険の適用などの説明をし、了解を得ます。

(2) 情報提供

- ① 要介護(要支援)認定の申請・変更手続きの代行
- ② 給付管理表の作成・提出
- ③ 当該地域におけるサービス内容等の情報提供
- ④ 「ケアプラン」の実施状況等については継続的に情報提供し、お客様の求めに応じ情報を開示します。

(3) 在宅で利用できるサービス

① 自宅で利用するサービス

訪問介護（ホームヘルプサービス）
ヘルパーがご自宅を訪問して、入浴、排泄、食事などで出来ない部分の支援を行う
介護保険介護タクシー
病院の通院等の送迎サービス (適用範囲：病院の通院や公共機関(銀行・役所・郵便局など)・選挙や施設等の入所予定の見学)
定期巡回・随時対応型訪問介護看護
日中・夜間を通じて、訪問介護と訪問看護を一体的に又はそれぞれが密接に連携しながら、定期巡回訪問と随時の対応を行う

夜間対応型訪問介護
夜間において、定期的な巡回又は通報によりその者の居宅を訪問し、排せつの介護、日常生活上の緊急時の対応その他の夜間において安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行う
訪問入浴介護
入浴移動車などがご自宅を訪問して入浴の介助を行う
訪問リハビリテーション
理学療法士や作業療法士がご自宅を訪問しリハビリテーションを行う
訪問看護
看護師などがご自宅を訪問して自宅で療養するためのお世話や診療の補助を行う
福祉用具の貸与
日常生活での自立を助ける、車椅子やベッドなどの福祉用具の貸し出し
福祉用具の購入
入浴や排泄の時に使う補助用具の購入
居宅療養管理指導
通院が困難なサービス利用者に対して、医師・歯科医師・薬剤師などが利用者宅を訪問し、心身の状況や環境などを把握しながら療養上の管理や指導を行う

② 通所サービス

通所介護（デイサービス）
デイサービスセンターへ日帰りで通い、レクリエーションや入浴や食事・機能訓練を行う
通所リハビリテーション（デイケア）
デイケアセンターへ日帰りで通い、入浴や食事などの他、理学療法士や作業療法士からリハビリテーションを行う
短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）
特別養護老人ホームなどに短期間宿泊し、日常生活の介助や機能訓練などを受ける
小規模多機能型居宅介護
「通い」を中心として、ご利用者の様態や希望に応じて 随時「訪問」や「泊まり」を組み合わせて利用できる、地域密着型サービス (このサービスを利用する場合、ケアマネジャーは小規模多機能型居宅介護事業所のケアマネジャーへ変更する事となります。)

※①②費用について：事業所が取得している加算状況と、サービスの利用状況によって、金額は変わります。詳細はケアマネジャーが持参するサービス利用表別表でご確認下さい。

5 お客様負担金

(1) お客様負担金

ケアプラン作成費用は介護保険制度から全額給付されますのでお客様負担がありません。

ただし、保険料の滞納等により当社に直接介護保険給付が支払われない場合があります。その場合、お客様は1カ月につき、国の定めた報酬額（月額）〈介護度の変更や介護保険法の改正により、変更となる場合があります。〉の利用料金を支払い、当社は指定居宅介護支援提供証明書を発行します。居宅介護支援提供証明書を後日各区の窓口へ提出しますと、保険給付分の払戻を受けられます。

なお、保険料滞納中に利用料の変更があった場合には、お客様は変更後の料金を支払わなければいけません。

(2) 交通費

- ① 通常のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
- ② 担当者が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合、当社から請求があったときは、交通費の実費をお支払いいただきます。

(3) お客様負担金のお支払方法

☐ 自動引き落とし ※引き落とし手数料は当社負担です。

サービス利用月の翌々月の6日(6日が土日祝日の場合は銀行の翌営業日)に引き落としとなります。

☐ 金融機関振込み ※振込み手数料はお客様の負担となります。

当社取引銀行：西日本シティ銀行 北九州営業部

口座番号：普通預金 1 6 9 8 4 8 9 口座名義：北九州福祉サービス株式会社

☐ その他 ()

当月の「お客様負担金」については、「ご利用料金のお知らせ」に明細を付して、翌月 20 日までに投函します。

(4) 領収証の発行

当社は、お客様からお客様負担金の支払を受けたときは、領収書を発行します。

6 キャンセルについて

- ① お客様がこの居宅介護支援(又は介護予防支援)に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に下記の連絡先までご連絡下さい。

連絡先(電話)： 093-533-1438

- ② 居宅サービス計画の変更、サービス事業者との連絡調整等についてお客様が行った依頼を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡下さい。
- ③ お客様は、2 営業日以上予告期間があれば、契約全体を解約することもできます。
- 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。ただし、交通費等実費の支払いが必要なことがあります。

7 個人情報の取り扱い

当社は、お客様およびそのご家族の個人情報の使用を下記のとおり規定するとともに、個人情報の適切な管理に努めます。

(1) 個人情報の利用目的

当社はお客様およびそのご家族から収集した個人情報を次の目的で使用いたします。

- ① お客様へのサービス提供（お客様にサービスを提供している他の事業者との会議、問い合わせ・照会への回答を含む）のため
- ② サービス提供にあたってお客様またはそのご家族に対して確認連絡のため
- ③ サービスの質の向上のための資料作成、社内研修、実習生教育のため
- ④ 当社が提供するその他の関連サービスをご案内するため
- ⑤ 当社の経理事務、サービス利用料金の請求（公的機関への請求を含む）および業務・経営分析、新規事業、サービス開発のため
- ⑥ 損害賠償保険金の支払請求手続きのため
- ⑦ 事業所内のスタッフ間、その他の関係者が適切な通信手段（電話・FAX・LINE・メール・MCS 等）を用いてスムーズに連携を図るため
- ⑧ お客様のケアに必要な介護サービス事業所及び医療機関との情報共有のため

(2) 個人情報を使用する期間

契約書に定める契約期間、法令の定めるところによる当該契約の解約または解除後の書類保存期間

に相当する期間使用します。

（３）個人情報の提供

個人情報の保護に関する法律・第二十三条に定められている場合を除いて、当社は利用者およびそのご家族の同意を得ずに、第三者に個人情報を提供することはありません。

（４）個人情報の外部委託

当社は個人情報の処理を外部に委託する場合があります。なお、外部委託を行う場合は、委託先が個人情報を保護する十分な水準を確保していることを条件とし、契約を結びます。

（５）その他

お客様およびそのご家族からサービス提供に必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部を提供できないことがあります。なお、提供いただいた個人情報はお客様およびそのご家族からの求めに応じて利用を中止いたします。

８ 事故発生時の対応

事故時の対応	速やかに市町村、お客様ご家族、 医療機関等 に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
記録と再発防止	事故状況ならびに事故原因を解明し、再発防止策を講じて関係者に周知するとともに、事故の経緯を記録・保存します。
損害賠償	賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償いたします。

９ 損害賠償責任保険

当社は、万一の事故に備えて損害賠償保険に加入しています。

保険会社	東京海上日動火災保険 株式会社
保険の内容	「対人・対物賠償」「管理財物」「人格権侵害」 「介護にかかる経済損失賠償」「初期対応費用」

１０ 緊急時の対応方法

サービス提供を行っているときにお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

- ① お客様の状態に応じて救急隊に連絡および連携
- ② ご家族への連絡
- ③ かかりつけ医（主治医）・訪問看護ステーションへの連絡
- ④ 搬送先の病院との連携
- ⑤ 当社責任者への報告
- ⑥ その他の措置

１１ 相談窓口、苦情対応

当社お客様相談窓口		お客様相談室のご利用時間：8:30～17:00（営業日のみ） 電話 093-533-1294 FAX 093-533-1450					
北九州市の相談窓口（市役所介護保険課・各区役所保険福祉課介護保険担当） 相談時間8:30～17:15							
門司区	331-1894	小倉南区	951-4127	八幡東区	671-6885	戸畑区	871-4527

小倉北区	582-3433	若松区	761-4046	八幡西	642-1446	市役所	582-2771
福岡県国民健康保険団体連合会 相談時間 8:30～17:00			窓口担当：総務部介護保険課 福岡市博多区吉塚本町13-47 092-642-7859				
福岡県運営適正化委員会 相談窓口 火曜～日曜 相談時間 9:00～17:30			窓口担当：福岡県社会福祉協議会 春日市原町3丁目1番地 クローバープラザ 092-915-3511				

1.2 虐待の防止

当事業所では虐待の防止のために以下の対策を講じます。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ ①～③を適切に実施するために担当者を置きます。

1.3 身体拘束の禁止

当事業所は居宅介護支援（又は介護予防支援）の提供にあたっては、お客様の身体拘束は行いません。

- ① お客様、又は、他のお客様、スタッフ等の生命または身体を保護するため「緊急やむを得ない場合」に「お客様の身体拘束に伴う申請書」に家族の同意を受け、身体拘束等を行います。また、その態様および時間、その際のお客様の心身の状況並びに「緊急やむを得ない理由」など必要な事項を記録します。
- ② 当事業所は、身体拘束の適正化を図るため、対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ④ スタッフに対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

1.4 感染症の予防およびまん延の防止

当事業所では感染症の発生およびまん延防止のために以下の対策を講じます。

- ① 感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を概ね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備します。
- ③ 感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的に実施します。

1.5 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、お客様に対するサービス提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るために以下の対策を講じます。

- ① 業務継続計画（BCP）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② スタッフに業務継続計画について周知するとともに、必要な研修およ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。

1.6 その他の運営に関する重要事項

（1）職員の資質向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとします。

- ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ② 継続研修 毎月1回以上
- ③ 定例会議 毎月1回以上

- (2) 秘密保持に関して、当社の従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。また、当社は、従業者であった者に、業務上知り得た要介護者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に明記します。
- (3) 提供するサービスの第三者評価の実施は行っておりません。
- (4) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、幹部会が定めるものとします。

1.7 サービス利用にあたっての留意点

- (1) お客様が担当者の変更を希望される場合にはご相談ください。また、当社は正当な理由がある場合に限り、担当者を変更することがあります。その場合は、事前にお客様の了解を得ます。
- (2) 担当者等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お受けできません。
- (3) サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
- ① ケアマネジャーは預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他の有価証券等は一切お預かりすることができませんのであらかじめご了承ください。
* 預金引き出しや預け入れ、口座振込み、家賃の支払い等含む。
 - ② 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ③ お客様のご不在時にはサービスの提供はできません。
 - ④ ケアマネジャーが運転する自動車にお客様を乗せることはできません。逆に、お客様又はそのご家族が運転する自動車に乗ることもできませんので、公共の交通機関またはタクシーをご利用ください。
- (4) ケアプランサービスセンターの電話対応は17時までになります。17時以降は留守番電話になり、次の日（土・日曜日、祝祭日の場合は翌営業日）の対応となります。
- (5) お客様とケアマネジャーの個人契約ではありませんので、ケアマネジャーの住所・電話番号等を知らせることはできません。
- (6) お客様の飲酒が確認された際は、訪問を中止させていただく場合があります。
- (7) 大切なペットを守るためにも、ゲージに入れる等のご協力をお願いします。ケアマネジャーがペットに噛まれた場合など、治療費等を請求させていただく場合があります。
- (8) 感染症発生の予防または感染のリスクを抑制するために、入室時の手洗い・消毒・マスクや使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。
- (9) お客様やご家族が暴力やハラスメント行為を行った場合はサービスを中止、状況の改善やご理解が得られない場合は契約を解除する場合があります。
ハラスメントとは下記内容等が該当します。
- ① 暴力や乱暴な言動、無理な要求
 - ・ 物を投げつける
 - ・ 怒鳴る、大声や奇声を発する
 - ・ 刃物を向ける、服やからだを引っ張る、手を払いのける
 - ・ 対象範囲外のサービスの強要
 - ・ 個人の尊厳や人格を傷つけたり、人格否定や精神的なダメージを与える言葉や行為
 - ② セクシャルハラスメント
 - ・ 体を触る、手を握る、腕を引っ張る、抱きつく
 - ・ わいせつな図画・写真・映像等を見せる
 - ・ 性的な話、卑猥な言動、行為を行う、など
 - ③ その他
 - ・ 自宅の住所や電話番号等の個人情報を何度も聞く
 - ・ 無視する
 - ・ ストーカー行為
 - ・ 業務が滞るほど過剰な電話連絡（カスタマーハラスメント）

■北九州福祉サービス株式会社の概要

北九州福祉サービス株式会社は介護保険制度のスタートと同時に北九州市に本社・支店をもつ主要民間企業様からご出資いただき、北九州の福祉増進のために設立された会社です。

北九州の介護が必要な高齢者、障がい者の皆様が安心して暮らせるために支援してまいります。そのためにサービス品質の向上と健全な経営に努めてまいります。

【会社概要】

社 名	北九州福祉サービス株式会社
本 社	北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 番 21 号 きたふくビル
設 立	1 9 9 9 年 1 2 月 1 日
資本金	8, 7 5 0 万円
出資企業	井筒屋・TOTO・安川電機・スピナ・ゼンリン・第一交通産業・日鉄テックスエンジ・芳賀・西日本シティ銀行・アステム・高田工業所・東京海上日動火災保険・北九州銀行・九州電力・福岡ひびき信用金庫 ほか
社員数	6 0 7 名 (2 0 2 6 年 6 月 2 0 日現在) <内訳> ケアマネジャー 5 1 名 ホームヘルパー 4 1 6 名 その他 1 4 0 名
代 表	代表取締役社長 小野彰久
事業内容	居宅介護支援・訪問介護・通所介護（デイサービス）・訪問看護・福祉用具 小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護（グループホーム） 障害者計画相談支援・ライフサポート（介護保険外）・人材育成事業

年 月 日

居宅介護支援(又は介護予防支援)の開始にあたり、お客様に対して契約書及び本書面にに基づき重要な事項を説明いたしました。

<事業者>

住 所 北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 - 2 1

事業者名 北九州福祉サービス株式会社

代表者名 代表取締役 小 野 彰 久

<事業所>

住 所 北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 番 21 号

事業所名 北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター小倉北

<説明者> 氏 名 _____

私は、契約書及び本書面により、事業者からサービスについて重要事項の説明を受けました。

<お客様> 氏 名 _____

*お客様代理人（選任した場合）氏 名 _____ (続柄)

居宅介護支援(ケアマネジメント)重要事項説明書

(介護・介護予防)

1 お客様（被保険者）に関する事項

お客様氏名	様	要介護認定区分	
要介護認定有効期間	年 月 日 ~	年 月 日	

2 事業所の概要

(1) 事業所名・所在地・連絡先等

事業所名	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター小倉南
所在地・連絡先	〒802-0841 北九州市小倉南区北方1丁目16番24号 軸丸ビル2F (電話 093-921-1294・FAX 093-921-1296)

(2) 提供できるサービスの種類と地域

サービスの種類	介護保険指定番号	サービスを提供する地域
居宅介護支援・介護予防支援	4070503547	北九州全域

(3) 事業所の職員体制

	資格	常勤	業務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名(兼務)	センター業務の全般の管理・運営を行います。
介護支援専門員	主任介護支援専門員 介護福祉士等	3名以上	ケアマネジメントを担当します。

(4) 営業日と営業時間およびサービス提供日とサービス提供時間

営業日	月曜日から金曜日	営業しない日	土曜・日曜・祝祭日 (「国民の休日に関する法律」に定める休日) ※年末年始：12月30日～1月3日
営業時間	8:30～17:00		

※事務所での電話の対応は営業日の8時30分から17時まで。その他は留守番電話での対応となります。
営業時間外の緊急やむを得ない場合は、070-7662-7367までご連絡ください。

3 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

要介護および要支援状態にある高齢者の方に対し、適正なサービスを提供することにより、お客様が可能な限りその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできるよう支援することを目的とします。

(2) 運営方針

* 基本理念

「お客様が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ことができるよう支援します。」

指定居宅介護(介護予防)支援の事業実施にあたり、運営の方針を次のとおり定めます。

- ① お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づいて、適切な指定居宅サービス等が、多様な指定居宅サービス事業者等から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して実施するものとします。

- ② 行政機関、地域の保健・医療・福祉関係機関、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設、民生委員・ボランティア等近隣住民などとの緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。万一病院等に入院する必要がある場合には、担当介護支援専門員の氏名および連絡先を当該病院等にお伝えいただきますようお願いいたします。
- ③ お客様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す。また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紹介及び選定理由の説明を求めることができるものとします。
- ④ 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『同一事業者によって提供されたものの割合』の通りです。

(3) その他（サービスの特徴）

事項	内容	
居宅サービス計画の作成方法	在宅アセスメントツール	厚生労働省が示している「課題分析標準項目(23項目)」に沿った、きたふく版「アセスメントシート・課題整理表」を使用します。
	居宅サービス計画作成ソフト	ほのぼのNEXT
従業員研修の有無	技術向上のために年度計画に沿って研修を行っています。	

4 サービス提供の内容

サービスの提供にあたっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう適切にサービスを提供します。また、サービスの提供にあたっては懇切丁寧に分かりやすく説明を行います。ご不明な点がございましたら、いつでも担当者にご遠慮なく質問願います。

(1) 居宅サービス計画の作成

- ① ご自宅を訪問し、お客様およびご家族からお話をお伺いします。
- ② お客様の了解を得て主治医に意見をお尋ねする事があります。
- ③ ケアマネジャーを中心にサービス担当者会議を開催して介護方針について検討します。
- ④ サービス計画の内容、利用料、保険の適用などの説明をし、了解を得ます。

(2) 情報提供

- ① 要介護(要支援)認定の申請・変更手続きの代行
- ② 給付管理表の作成・提出
- ③ 当該地域におけるサービス内容等の情報提供
- ④ 「ケアプラン」の実施状況等については継続的に情報提供し、お客様の求めに応じ情報を開示します。

(3) 在宅で利用できるサービス

① 自宅で利用するサービス

訪問介護（ホームヘルプサービス）
ヘルパーがご自宅を訪問して、入浴、排泄、食事などで出来ない部分の支援を行う
介護保険介護タクシー
病院の通院等の送迎サービス (適用範囲：病院の通院や公共機関(銀行・役所・郵便局など)・選挙や施設等の入所予定の見学)
定期巡回・随時対応型訪問介護看護
日中・夜間を通じて、訪問介護と訪問看護を一体的に又はそれぞれが密接に連携しながら、定期巡回訪問と随時の対応を行う

夜間対応型訪問介護
夜間において、定期的な巡回又は通報によりその者の居宅を訪問し、排せつの介護、日常生活上の緊急時の対応その他の夜間において安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行う
訪問入浴介護
入浴移動車などがご自宅を訪問して入浴の介助を行う
訪問リハビリテーション
理学療法士や作業療法士がご自宅を訪問しリハビリテーションを行う
訪問看護
看護師などがご自宅を訪問して自宅で療養するためのお世話や診療の補助を行う
福祉用具の貸与
日常生活での自立を助ける、車椅子やベッドなどの福祉用具の貸し出し
福祉用具の購入
入浴や排泄の時に使う補助用具の購入
居宅療養管理指導
通院が困難なサービス利用者に対して、医師・歯科医師・薬剤師などが利用者宅を訪問し、心身の状況や環境などを把握しながら療養上の管理や指導を行う

② 通所サービス

通所介護（デイサービス）
デイサービスセンターへ日帰りで通い、レクリエーションや入浴や食事・機能訓練を行う
通所リハビリテーション（デイケア）
デイケアセンターへ日帰りで通い、入浴や食事などの他、理学療法士や作業療法士からリハビリテーションを行う
短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）
特別養護老人ホームなどに短期間宿泊し、日常生活の介助や機能訓練などを受ける
小規模多機能型居宅介護
「通い」を中心として、ご利用者の様態や希望に応じて 随時「訪問」や「泊まり」を組み合わせて利用できる、地域密着型サービス (このサービスを利用する場合、ケアマネジャーは小規模多機能型居宅介護事業所のケアマネジャーへ変更する事となります。)

※①②費用について：事業所が取得している加算状況と、サービスの利用状況によって、金額は変わります。詳細はケアマネジャーが持参するサービス利用表別表でご確認下さい。

5 お客様負担金

(1) お客様負担金

ケアプラン作成費用は介護保険制度から全額給付されますのでお客様負担がありません。

ただし、保険料の滞納等により当社に直接介護保険給付が支払われない場合があります。その場合、お客様は1カ月につき、国の定めた報酬額（月額）〈介護度の変更や介護保険法の改正により、変更となる場合があります。〉の利用料金を支払い、当社は指定居宅介護支援提供証明書を発行します。居宅介護支援提供証明書を後日各区の窓口へ提出しますと、保険給付分の払戻を受けられます。

なお、保険料滞納中に利用料の変更があった場合には、お客様は変更後の料金を支払わなければいけません。

(2) 交通費

- ① 通常のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
- ② 担当者が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合、当社から請求があったときは、交通費の実費をお支払いいただきます。

(3) お客様負担金のお支払方法

☐ 自動引き落とし ※引き落とし手数料は当社負担です。

サービス利用月の翌々月の6日(6日が土日祝日の場合は銀行の翌営業日)に引き落としとなります。

☐ 金融機関振込み ※振込み手数料はお客様の負担となります。

当社取引銀行：西日本シティ銀行 北九州営業部

口座番号：普通預金 1 6 9 8 4 8 9 口座名義：北九州福祉サービス株式会社

☐ その他 ()

当月の「お客様負担金」については、「ご利用料金のお知らせ」に明細を付して、翌月 20 日までに投函します。

(4) 領収証の発行

当社は、お客様からお客様負担金の支払を受けたときは、領収書を発行します。

6 キャンセルについて

- ① お客様がこの居宅介護支援(又は介護予防支援)に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に下記の連絡先までご連絡下さい。

連絡先(電話)： 093-921-1294

- ② 居宅サービス計画の変更、サービス事業者との連絡調整等についてお客様が行った依頼を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡下さい。
- ③ お客様は、2 営業日以上予告期間があれば、契約全体を解約することもできます。
- 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。ただし、交通費等実費の支払いが必要なことがあります。

7 個人情報の取り扱い

当社は、お客様およびそのご家族の個人情報の使用を下記のとおり規定するとともに、個人情報の適切な管理に努めます。

(1) 個人情報の利用目的

当社はお客様およびそのご家族から収集した個人情報を次の目的で使用いたします。

- ① お客様へのサービス提供（お客様にサービスを提供している他の事業者との会議、問い合わせ・照会への回答を含む）のため
- ② サービス提供にあたってお客様またはそのご家族に対して確認連絡のため
- ③ サービスの質の向上のための資料作成、社内研修、実習生教育のため
- ④ 当社が提供するその他の関連サービスをご案内するため
- ⑤ 当社の経理事務、サービス利用料金の請求（公的機関への請求を含む）および業務・経営分析、新規事業、サービス開発のため
- ⑥ 損害賠償保険金の支払請求手続きのため
- ⑦ 事業所内のスタッフ間、その他の関係者が適切な通信手段（電話・FAX・LINE・メール・MCS 等）を用いてスムーズに連携を図るため
- ⑧ お客様のケアに必要な介護サービス事業所及び医療機関との情報共有のため

(2) 個人情報を使用する期間

契約書に定める契約期間、法令の定めるところによる当該契約の解約または解除後の書類保存期間

に相当する期間使用します。

（３）個人情報の提供

個人情報の保護に関する法律・第二十三条に定められている場合を除いて、当社は利用者およびそのご家族の同意を得ずに、第三者に個人情報を提供することはありません。

（４）個人情報の外部委託

当社は個人情報の処理を外部に委託する場合があります。なお、外部委託を行う場合は、委託先が個人情報を保護する十分な水準を確保していることを条件とし、契約を結びます。

（５）その他

お客様およびそのご家族からサービス提供に必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部を提供できないことがあります。なお、提供いただいた個人情報はお客様およびそのご家族からの求めに応じて利用を中止いたします。

８ 事故発生時の対応

事故時の対応	速やかに市町村、お客様ご家族、 医療機関等 に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
記録と再発防止	事故状況ならびに事故原因を解明し、再発防止策を講じて関係者に周知するとともに、事故の経緯を記録・保存します。
損害賠償	賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償いたします。

９ 損害賠償責任保険

当社は、万一の事故に備えて損害賠償保険に加入しています。

保険会社	東京海上日動火災保険 株式会社
保険の内容	「対人・対物賠償」「管理財物」「人格権侵害」 「介護にかかる経済損失賠償」「初期対応費用」

１０ 緊急時の対応方法

サービス提供を行っているときにお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

- ① お客様の状態に応じて救急隊に連絡および連携
- ② ご家族への連絡
- ③ かかりつけ医（主治医）・訪問看護ステーションへの連絡
- ④ 搬送先の病院との連携
- ⑤ 当社責任者への報告
- ⑥ その他の措置

１１ 相談窓口、苦情対応

当社お客様相談窓口		お客様相談室のご利用時間：8:30～17:00（営業日のみ） 電話 093-533-1294 FAX 093-533-1450					
北九州市の相談窓口（市役所介護保険課・各区役所保険福祉課介護保険担当） 相談時間8:30～17:15							
門司区	331-1894	小倉南区	951-4127	八幡東区	671-6885	戸畑区	871-4527

小倉北区	582-3433	若松区	761-4046	八幡西	642-1446	市役所	582-2771
福岡県国民健康保険団体連合会 相談時間 8:30～17:00			窓口担当：総務部介護保険課 福岡市博多区吉塚本町13-47 092-642-7859				
福岡県運営適正化委員会 相談窓口 火曜～日曜 相談時間 9:00～17:30			窓口担当：福岡県社会福祉協議会 春日市原町3丁目1番地 クローバープラザ 092-915-3511				

1.2 虐待の防止

当事業所では虐待の防止のために以下の対策を講じます。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ ①～③を適切に実施するために担当者を置きます。

1.3 身体拘束の禁止

当事業所は居宅介護支援（又は介護予防支援）の提供にあたっては、お客様の身体拘束は行いません。

- ① お客様、又は、他のお客様、スタッフ等の生命または身体を保護するため「緊急やむを得ない場合」に「お客様の身体拘束に伴う申請書」に家族の同意を受け、身体拘束等を行います。また、その態様および時間、その際のお客様の心身の状況並びに「緊急やむを得ない理由」など必要な事項を記録します。
- ② 当事業所は、身体拘束の適正化を図るため、対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ④ スタッフに対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

1.4 感染症の予防およびまん延の防止

当事業所では感染症の発生およびまん延防止のために以下の対策を講じます。

- ① 感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を概ね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備します。
- ③ 感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的に実施します。

1.5 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、お客様に対するサービス提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るために以下の対策を講じます。

- ① 業務継続計画（BCP）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② スタッフに業務継続計画について周知するとともに、必要な研修およ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。

1.6 その他の運営に関する重要事項

（1）職員の資質向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとします。

- ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ② 継続研修 毎月1回以上
- ③ 定例会議 毎月1回以上

- (2) 秘密保持に関して、当社の従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。また、当社は、従業者であった者に、業務上知り得た要介護者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に明記します。
- (3) 提供するサービスの第三者評価の実施は行っておりません。
- (4) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、幹部会が定めるものとします。

1.7 サービス利用にあたっての留意点

- (1) お客様が担当者の変更を希望される場合にはご相談ください。また、当社は正当な理由がある場合に限り、担当者を変更することがあります。その場合は、事前にお客様の了解を得ます。
- (2) 担当者等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お受けできません。
- (3) サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
- ① ケアマネジャーは預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他の有価証券等は一切お預かりすることができませんのであらかじめご了承ください。
* 預金引き出しや預け入れ、口座振込み、家賃の支払い等含む。
 - ② 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ③ お客様のご不在時にはサービスの提供はできません。
 - ④ ケアマネジャーが運転する自動車にお客様を乗せることはできません。逆に、お客様又はそのご家族が運転する自動車に乗ることもできませんので、公共の交通機関またはタクシーをご利用ください。
- (4) ケアプランサービスセンターの電話対応は17時までになります。17時以降は留守番電話になり、次の日（土・日曜日、祝祭日の場合は翌営業日）の対応となります。
- (5) お客様とケアマネジャーの個人契約ではありませんので、ケアマネジャーの住所・電話番号等を知らせることはできません。
- (6) お客様の飲酒が確認された際は、訪問を中止させていただく場合があります。
- (7) 大切なペットを守るためにも、ゲージに入れる等のご協力をお願いします。ケアマネジャーがペットに噛まれた場合など、治療費等を請求させていただく場合があります。
- (8) 感染症発生の予防または感染のリスクを抑制するために、入室時の手洗い・消毒・マスクや使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。
- (9) お客様やご家族が暴力やハラスメント行為を行った場合はサービスを中止、状況の改善やご理解が得られない場合は契約を解除する場合があります。
ハラスメントとは下記内容等が該当します。
- ① 暴力や乱暴な言動、無理な要求
 - ・ 物を投げつける
 - ・ 怒鳴る、大声や奇声を発する
 - ・ 刃物を向ける、服やからだを引っ張る、手を払いのける
 - ・ 対象範囲外のサービスの強要
 - ・ 個人の尊厳や人格を傷つけたり、人格否定や精神的なダメージを与える言葉や行為
 - ② セクシャルハラスメント
 - ・ 体を触る、手を握る、腕を引っ張る、抱きつく
 - ・ わいせつな図画・写真・映像等を見せる
 - ・ 性的な話、卑猥な言動、行為を行う、など
 - ③ その他
 - ・ 自宅の住所や電話番号等の個人情報を何度も聞く
 - ・ 無視する
 - ・ ストーカー行為
 - ・ 業務が滞るほど過剰な電話連絡（カスタマーハラスメント）

■北九州福祉サービス株式会社の概要

北九州福祉サービス株式会社は介護保険制度のスタートと同時に北九州市に本社・支店をもつ主要民間企業様からご出資いただき、北九州の福祉増進のために設立された会社です。

北九州の介護が必要な高齢者、障がい者の皆様が安心して暮らせるために支援してまいります。そのためにサービス品質の向上と健全な経営に努めてまいります。

【会社概要】

社 名	北九州福祉サービス株式会社
本 社	北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 番 21 号 きたふくビル
設 立	1 9 9 9 年 1 2 月 1 日
資本金	8, 7 5 0 万円
出資企業	井筒屋・TOTO・安川電機・スピナ・ゼンリン・第一交通産業・日鉄テックスエンジ・芳賀・西日本シティ銀行・アステム・高田工業所・東京海上日動火災保険・北九州銀行・九州電力・福岡ひびき信用金庫 ほか
社員数	6 0 7 名 (2 0 2 6 年 6 月 2 0 日現在) <内訳> ケアマネジャー 5 1 名 ホームヘルパー 4 1 6 名 その他 1 4 0 名
代 表	代表取締役社長 小野彰久
事業内容	居宅介護支援・訪問介護・通所介護（デイサービス）・訪問看護・福祉用具 小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護（グループホーム） 障害者計画相談支援・ライフサポート（介護保険外）・人材育成事業

年 月 日

居宅介護支援(又は介護予防支援)の開始にあたり、お客様に対して契約書及び本書面にに基づき重要な事項を説明いたしました。

<事業者>

住 所 北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 - 2 1

事業者名 北九州福祉サービス株式会社

代表者名 代表取締役 小 野 彰 久

<事業所>

住 所 北九州市小倉南区北方 1 丁目 16 番 24 号 軸丸ビル 2F

事業所名 北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター小倉南

<説明者> 氏 名 _____

私は、契約書及び本書面により、事業者からサービスについて重要事項の説明を受けました。

<お客様> 氏 名 _____

*お客様代理人（選任した場合）氏 名 _____ (続柄)

居宅介護支援(ケアマネジメント)重要事項説明書

(介護・介護予防)

1 お客様（被保険者）に関する事項

お客様氏名	様	要介護認定区分	
要介護認定有効期間	年 月 日 ~	年 月 日	

2 事業所の概要

(1) 事業所名・所在地・連絡先等

事業所名	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター若松
所在地・連絡先	〒808-0103 北九州市若松区二島6丁目4番37号 沖ビル1F (電話 093-772-1294・FAX 093-772-1319)

(2) 提供できるサービスの種類と地域

サービスの種類	介護保険指定番号	サービスを提供する地域
居宅介護支援・介護予防支援	4070201985	北九州全域

(3) 事業所の職員体制

	資格	常勤	業務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名(兼務)	センター業務の全般の管理・運営を行います。
介護支援専門員	主任介護支援専門員 介護福祉士等	3名以上	ケアマネジメントを担当します。

(4) 営業日と営業時間およびサービス提供日とサービス提供時間

営業日	月曜日から金曜日	営業しない日	土曜・日曜・祝祭日 (「国民の休日に関する法律」に定める休日) ※年末年始：12月30日～1月3日
営業時間	8:30～17:00		

※営業時間内の職員不在の場合は、留守番電話での対応となります。後ほど折り返しますので用件を録音してください。なお、営業時間外の緊急やむを得ない場合は070-7662-7368までご連絡ください。

3 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

要介護および要支援状態にある高齢者の方に対し、適正なサービスを提供することにより、お客様が可能な限りその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできるよう支援することを目的とします。

(2) 運営方針

* 基本理念

「お客様が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ことができるよう支援します。」

指定居宅介護(介護予防)支援の事業実施にあたり、運営の方針を次のとおり定めます。

- ① お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づいて、適切な指定居宅サービス等が、多様な指定居宅サービス事業者等から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して実施するものとします。

- ② 行政機関、地域の保健・医療・福祉関係機関、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設、民生委員・ボランティア等近隣住民などとの緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。万一病院等に入院する必要がある場合には、担当介護支援専門員の氏名および連絡先を当該病院等にお伝えいただきますようお願いいたします。
- ③ お客様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す。また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紹介及び選定理由の説明を求めることができるものとします。
- ④ 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『同一事業者によって提供されたものの割合』の通りです。

(3) その他（サービスの特徴）

事項	内容	
居宅サービス計画の作成方法	在宅アセスメントツール	厚生労働省が示している「課題分析標準項目(23項目)」に沿った、きたふく版「アセスメントシート・課題整理表」を使用します。
	居宅サービス計画作成ソフト	ほのぼのNEXT
従業員研修の有無	技術向上のために年度計画に沿って研修を行っています。	

4 サービス提供の内容

サービスの提供にあたっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう適切にサービスを提供します。また、サービスの提供にあたっては懇切丁寧に分かりやすく説明を行います。ご不明な点がございましたら、いつでも担当者にご遠慮なく質問願います。

(1) 居宅サービス計画の作成

- ① ご自宅を訪問し、お客様およびご家族からお話をお伺いします。
- ② お客様の了解を得て主治医に意見をお尋ねする事があります。
- ③ ケアマネジャーを中心にサービス担当者会議を開催して介護方針について検討します。
- ④ サービス計画の内容、利用料、保険の適用などの説明をし、了解を得ます。

(2) 情報提供

- ① 要介護(要支援)認定の申請・変更手続きの代行
- ② 給付管理表の作成・提出
- ③ 当該地域におけるサービス内容等の情報提供
- ④ 「ケアプラン」の実施状況等については継続的に情報提供し、お客様の求めに応じ情報を開示します。

(3) 在宅で利用できるサービス

① 自宅で利用するサービス

訪問介護（ホームヘルプサービス）
ヘルパーがご自宅を訪問して、入浴、排泄、食事などで出来ない部分の支援を行う
介護保険介護タクシー
病院の通院等の送迎サービス (適用範囲：病院の通院や公共機関(銀行・役所・郵便局など)・選挙や施設等の入所予定の見学)
定期巡回・随時対応型訪問介護看護
日中・夜間を通じて、訪問介護と訪問看護を一体的に又はそれぞれが密接に連携しながら、定期巡回訪問と随時の対応を行う

夜間対応型訪問介護
夜間において、定期的な巡回又は通報によりその者の居宅を訪問し、排せつの介護、日常生活上の緊急時の対応その他の夜間において安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行う
訪問入浴介護
入浴移動車などがご自宅を訪問して入浴の介助を行う
訪問リハビリテーション
理学療法士や作業療法士がご自宅を訪問しリハビリテーションを行う
訪問看護
看護師などがご自宅を訪問して自宅で療養するためのお世話や診療の補助を行う
福祉用具の貸与
日常生活での自立を助ける、車椅子やベッドなどの福祉用具の貸し出し
福祉用具の購入
入浴や排泄の時に使う補助用具の購入
居宅療養管理指導
通院が困難なサービス利用者に対して、医師・歯科医師・薬剤師などが利用者宅を訪問し、心身の状況や環境などを把握しながら療養上の管理や指導を行う

② 通所サービス

通所介護（デイサービス）
デイサービスセンターへ日帰りで通い、レクリエーションや入浴や食事・機能訓練を行う
通所リハビリテーション（デイケア）
デイケアセンターへ日帰りで通い、入浴や食事などの他、理学療法士や作業療法士からリハビリテーションを行う
短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）
特別養護老人ホームなどに短期間宿泊し、日常生活の介助や機能訓練などを受ける
小規模多機能型居宅介護
「通い」を中心として、ご利用者の様態や希望に応じて 随時「訪問」や「泊まり」を組み合わせて利用できる、地域密着型サービス (このサービスを利用する場合、ケアマネジャーは小規模多機能型居宅介護事業所のケアマネジャーへ変更する事となります。)

※①②費用について：事業所が取得している加算状況と、サービスの利用状況によって、金額は変わります。詳細はケアマネジャーが持参するサービス利用表別表でご確認下さい。

5 お客様負担金

(1) お客様負担金

ケアプラン作成費用は介護保険制度から全額給付されますのでお客様負担がありません。

ただし、保険料の滞納等により当社に直接介護保険給付が支払われない場合があります。その場合、お客様は1カ月につき、国の定めた報酬額（月額）〈介護度の変更や介護保険法の改正により、変更となる場合があります。〉の利用料金を支払い、当社は指定居宅介護支援提供証明書を発行します。居宅介護支援提供証明書を後日各区の窓口へ提出しますと、保険給付分の払戻を受けられます。

なお、保険料滞納中に利用料の変更があった場合には、お客様は変更後の料金を支払わなければいけません。

(2) 交通費

- ① 通常のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
- ② 担当者が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合、当社から請求があったときは、交通費の実費をお支払いいただきます。

(3) お客様負担金のお支払方法

- ☐ 自動引き落とし ※引き落とし手数料は当社負担です。
サービス利用月の翌々月の6日(6日が土日祝日の場合は銀行の翌営業日)に引き落としとなります。
- ☐ 金融機関振込み ※振込み手数料はお客様の負担となります。

当社取引銀行：西日本シティ銀行 北九州営業部
口座番号：普通預金 1 6 9 8 4 8 9 口座名義：北九州福祉サービス株式会社

☐ その他 ()

当月の「お客様負担金」については、「ご利用料金のお知らせ」に明細を付して、翌月 20 日までに投函します。

(4) 領収証の発行

当社は、お客様からお客様負担金の支払を受けたときは、領収書を発行します。

6 キャンセルについて

- ① お客様がこの居宅介護支援(又は介護予防支援)に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に下記の連絡先までご連絡下さい。

連絡先(電話)： 093-772-1294

- ② 居宅サービス計画の変更、サービス事業者との連絡調整等についてお客様が行った依頼を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡下さい。
- ③ お客様は、2 営業日以上予告期間があれば、契約全体を解約することもできます。
- 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。ただし、交通費等実費の支払いが必要なことがあります。

7 個人情報の取り扱い

当社は、お客様およびそのご家族の個人情報の使用を下記のとおり規定するとともに、個人情報の適切な管理に努めます。

(1) 個人情報の利用目的

当社はお客様およびそのご家族から収集した個人情報を次の目的で使用いたします。

- ① お客様へのサービス提供（お客様にサービスを提供している他の事業者との会議、問い合わせ・照会への回答を含む）のため
- ② サービス提供にあたってお客様またはそのご家族に対して確認連絡のため
- ③ サービスの質の向上のための資料作成、社内研修、実習生教育のため
- ④ 当社が提供するその他の関連サービスをご案内するため
- ⑤ 当社の経理事務、サービス利用料金の請求（公的機関への請求を含む）および業務・経営分析、新規事業、サービス開発のため
- ⑥ 損害賠償保険金の支払請求手続きのため
- ⑦ 事業所内のスタッフ間、その他の関係者が適切な通信手段（電話・FAX・LINE・メール・MCS 等）を用いてスムーズに連携を図るため
- ⑧ お客様のケアに必要な介護サービス事業所及び医療機関との情報共有のため

(2) 個人情報を使用する期間

契約書に定める契約期間、法令の定めるところによる当該契約の解約または解除後の書類保存期間

に相当する期間使用します。

（３）個人情報の提供

個人情報の保護に関する法律・第二十三条に定められている場合を除いて、当社は利用者およびそのご家族の同意を得ずに、第三者に個人情報を提供することはありません。

（４）個人情報の外部委託

当社は個人情報の処理を外部に委託する場合があります。なお、外部委託を行う場合は、委託先が個人情報を保護する十分な水準を確保していることを条件とし、契約を結びます。

（５）その他

お客様およびそのご家族からサービス提供に必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部を提供できないことがあります。なお、提供いただいた個人情報はお客様およびそのご家族からの求めに応じて利用を中止いたします。

８ 事故発生時の対応

事故時の対応	速やかに市町村、お客様ご家族、医療機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
記録と再発防止	事故状況ならびに事故原因を解明し、再発防止策を講じて関係者に周知するとともに、事故の経緯を記録・保存します。
損害賠償	賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償いたします。

９ 損害賠償責任保険

当社は、万一の事故に備えて損害賠償保険に加入しています。

保険会社	東京海上日動火災保険 株式会社
保険の内容	「対人・対物賠償」「管理財物」「人格権侵害」 「介護にかかる経済損失賠償」「初期対応費用」

１０ 緊急時の対応方法

サービス提供を行っているときにお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

- ① お客様の状態に応じて救急隊に連絡および連携
- ② ご家族への連絡
- ③ かかりつけ医（主治医）・訪問看護ステーションへの連絡
- ④ 搬送先の病院との連携
- ⑤ 当社責任者への報告
- ⑥ その他の措置

１１ 相談窓口、苦情対応

当社お客様相談窓口		お客様相談室のご利用時間：8:30～17:00（営業日のみ） 電話 093-533-1294 FAX 093-533-1450					
北九州市の相談窓口（市役所介護保険課・各区役所保険福祉課介護保険担当） 相談時間8:30～17:15							
門司区	331-1894	小倉南区	951-4127	八幡東区	671-6885	戸畑区	871-4527

小倉北区	582-3433	若松区	761-4046	八幡西	642-1446	市役所	582-2771
福岡県国民健康保険団体連合会 相談時間 8:30～17:00			窓口担当：総務部介護保険課 福岡市博多区吉塚本町13-47 092-642-7859				
福岡県運営適正化委員会 相談窓口 火曜～日曜 相談時間 9:00～17:30			窓口担当：福岡県社会福祉協議会 春日市原町3丁目1番地 クローバープラザ 092-915-3511				

1.2 虐待の防止

当事業所では虐待の防止のために以下の対策を講じます。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ ①～③を適切に実施するために担当者を置きます。

1.3 身体拘束の禁止

当事業所は居宅介護支援（又は介護予防支援）の提供にあたっては、お客様の身体拘束は行いません。

- ① お客様、又は、他のお客様、スタッフ等の生命または身体を保護するため「緊急やむを得ない場合」に「お客様の身体拘束に伴う申請書」に家族の同意を受け、身体拘束等を行います。また、その態様および時間、その際のお客様の心身の状況並びに「緊急やむを得ない理由」など必要な事項を記録します。
- ② 当事業所は、身体拘束の適正化を図るため、対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ④ スタッフに対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

1.4 感染症の予防およびまん延の防止

当事業所では感染症の発生およびまん延防止のために以下の対策を講じます。

- ① 感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を概ね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備します。
- ③ 感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的に実施します。

1.5 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、お客様に対するサービス提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るために以下の対策を講じます。

- ① 業務継続計画（BCP）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② スタッフに業務継続計画について周知するとともに、必要な研修およ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。

1.6 その他の運営に関する重要事項

（1）職員の資質向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとします。

- ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ② 継続研修 毎月1回以上
- ③ 定例会議 毎月1回以上

- (2) 秘密保持に関して、当社の従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。また、当社は、従業者であった者に、業務上知り得た要介護者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に明記します。
- (3) 提供するサービスの第三者評価の実施は行っておりません。
- (4) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、幹部会が定めるものとします。

1.7 サービス利用にあたっての留意点

- (1) お客様が担当者の変更を希望される場合にはご相談ください。また、当社は正当な理由がある場合に限り、担当者を変更することがあります。その場合は、事前にお客様の了解を得ます。
- (2) 担当者等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お受けできません。
- (3) サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
- ① ケアマネジャーは預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他の有価証券等は一切お預かりすることができませんのであらかじめご了承ください。
* 預金引き出しや預け入れ、口座振込み、家賃の支払い等含む。
 - ② 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ③ お客様のご不在時にはサービスの提供はできません。
 - ④ ケアマネジャーが運転する自動車にお客様を乗せることはできません。逆に、お客様又はそのご家族が運転する自動車に乗ることもできませんので、公共の交通機関またはタクシーをご利用ください。
- (4) ケアプランサービスセンターの電話対応は17時までになります。17時以降は留守番電話になり、次の日（土・日曜日、祝祭日の場合は翌営業日）の対応となります。
- (5) お客様とケアマネジャーの個人契約ではありませんので、ケアマネジャーの住所・電話番号等を知らせることはできません。
- (6) お客様の飲酒が確認された際は、訪問を中止させていただく場合があります。
- (7) 大切なペットを守るためにも、ゲージに入れる等のご協力をお願いします。ケアマネジャーがペットに噛まれた場合など、治療費等を請求させていただく場合があります。
- (8) 感染症発生の予防または感染のリスクを抑制するために、入室時の手洗い・消毒・マスクや使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。
- (9) お客様やご家族が暴力やハラスメント行為を行った場合はサービスを中止、状況の改善やご理解が得られない場合は契約を解除する場合があります。
ハラスメントとは下記内容等が該当します。
- ① 暴力や乱暴な言動、無理な要求
 - ・ 物を投げつける
 - ・ 怒鳴る、大声や奇声を発する
 - ・ 刃物を向ける、服やからだを引っ張る、手を払いのける
 - ・ 対象範囲外のサービスの強要
 - ・ 個人の尊厳や人格を傷つけたり、人格否定や精神的なダメージを与える言葉や行為
 - ② セクシャルハラスメント
 - ・ 体を触る、手を握る、腕を引っ張る、抱きつく
 - ・ わいせつな図画・写真・映像等を見せる
 - ・ 性的な話、卑猥な言動、行為を行う、など
 - ③ その他
 - ・ 自宅の住所や電話番号等の個人情報を何度も聞く
 - ・ 無視する
 - ・ ストーカー行為
 - ・ 業務が滞るほど過剰な電話連絡（カスタマーハラスメント）

■北九州福祉サービス株式会社の概要

北九州福祉サービス株式会社は介護保険制度のスタートと同時に北九州市に本社・支店をもつ主要民間企業様からご出資いただき、北九州の福祉増進のために設立された会社です。

北九州の介護が必要な高齢者、障がい者の皆様が安心して暮らせるために支援してまいります。そのためにサービス品質の向上と健全な経営に努めてまいります。

【会社概要】

社 名	北九州福祉サービス株式会社
本 社	北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 番 21 号 きたふくビル
設 立	1 9 9 9 年 1 2 月 1 日
資本金	8, 7 5 0 万円
出資企業	井筒屋・TOTO・安川電機・スピナ・ゼンリン・第一交通産業・日鉄テックスエンジ・芳賀・西日本シティ銀行・アステム・高田工業所・東京海上日動火災保険・北九州銀行・九州電力・福岡ひびき信用金庫 ほか
社員数	6 0 7 名 (2 0 2 6 年 6 月 2 0 日現在) <内訳> ケアマネジャー 5 1 名 ホームヘルパー 4 1 6 名 その他 1 4 0 名
代 表	代表取締役社長 小野彰久
事業内容	居宅介護支援・訪問介護・通所介護（デイサービス）・訪問看護・福祉用具 小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護（グループホーム） 障害者計画相談支援・ライフサポート（介護保険外）・人材育成事業

年 月 日

居宅介護支援(又は介護予防支援)の開始にあたり、お客様に対して契約書及び本書面にに基づき重要な事項を説明いたしました。

<事業者>

住 所 北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 - 2 1

事業者名 北九州福祉サービス株式会社

代表者名 代表取締役 小 野 彰 久

<事業所>

住 所 北九州市若松区二島 6 丁目 4 番 37 号 沖ビル 1F

事業所名 北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター若松

<説明者> 氏 名 _____

私は、契約書及び本書面により、事業者からサービスについて重要事項の説明を受けました。

<お客様> 氏 名 _____

*お客様代理人（選任した場合）氏 名 _____ (続柄)

居宅介護支援(ケアマネジメント)重要事項説明書

(介護・介護予防)

1 お客様（被保険者）に関する事項

お客様氏名	様	要介護認定区分	
要介護認定有効期間	年 月 日 ~	年 月 日	

2 事業所の概要

(1) 事業所名・所在地・連絡先等

事業所名	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター八幡東
所在地・連絡先	〒805-0056 北九州市八幡東区帆柱1丁目7番50号 (電話 093-662-1294・FAX 093-662-1301)

(2) 提供できるサービスの種類と地域

サービスの種類	介護保険指定番号	サービスを提供する地域
居宅介護支援・介護予防支援	4070601259	北九州全域

(3) 事業所の職員体制

	資格	常勤	業務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名(兼務)	センター業務の全般の管理・運営を行います。
介護支援専門員	主任介護支援専門員 介護福祉士等	3名以上	ケアマネジメントを担当します。

(4) 営業日と営業時間およびサービス提供日とサービス提供時間

営業日	月曜日から金曜日	営業しない日	土曜・日曜・祝祭日 (「国民の休日に関する法律」に定める休日) ※年末年始：12月30日～1月3日
営業時間	8:30～17:00		

※事務所での電話の対応は営業日の8時30分から17時まで。その他は留守番電話での対応となります。
営業時間外の緊急やむを得ない場合は、070-7662-7369までご連絡ください。

3 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

要介護および要支援状態にある高齢者の方に対し、適正なサービスを提供することにより、お客様が可能な限りその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできるよう支援することを目的とします。

(2) 運営方針

* 基本理念

「お客様が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ことができるよう支援します。」

指定居宅介護(介護予防)支援の事業実施にあたり、運営の方針を次のとおり定めます。

- ① お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づいて、適切な指定居宅サービス等が、多様な指定居宅サービス事業者等から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して実施するものとします。

- ② 行政機関、地域の保健・医療・福祉関係機関、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設、民生委員・ボランティア等近隣住民などとの緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。万一病院等に入院する必要がある場合には、担当介護支援専門員の氏名および連絡先を当該病院等にお伝えいただきますようお願いいたします。
- ③ お客様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す。また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紹介及び選定理由の説明を求めることができるものとします。
- ④ 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『同一事業者によって提供されたものの割合』の通りです。

(3) その他（サービスの特徴）

事項	内容	
居宅サービス計画の作成方法	在宅アセスメントツール	厚生労働省が示している「課題分析標準項目(23項目)」に沿った、きたふく版「アセスメントシート・課題整理表」を使用します。
	居宅サービス計画作成ソフト	ほのぼのNEXT
従業員研修の有無	技術向上のために年度計画に沿って研修を行っています。	

4 サービス提供の内容

サービスの提供にあたっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう適切にサービスを提供します。また、サービスの提供にあたっては懇切丁寧に分かりやすく説明を行います。ご不明な点がございましたら、いつでも担当者にご遠慮なく質問願います。

(1) 居宅サービス計画の作成

- ① ご自宅を訪問し、お客様およびご家族からお話をお伺いします。
- ② お客様の了解を得て主治医に意見をお尋ねする事があります。
- ③ ケアマネジャーを中心にサービス担当者会議を開催して介護方針について検討します。
- ④ サービス計画の内容、利用料、保険の適用などの説明をし、了解を得ます。

(2) 情報提供

- ① 要介護(要支援)認定の申請・変更手続きの代行
- ② 給付管理表の作成・提出
- ③ 当該地域におけるサービス内容等の情報提供
- ④ 「ケアプラン」の実施状況等については継続的に情報提供し、お客様の求めに応じ情報を開示します。

(3) 在宅で利用できるサービス

① 自宅で利用するサービス

訪問介護（ホームヘルプサービス）
ヘルパーがご自宅を訪問して、入浴、排泄、食事などで出来ない部分の支援を行う
介護保険介護タクシー
病院の通院等の送迎サービス (適用範囲：病院の通院や公共機関(銀行・役所・郵便局など)・選挙や施設等の入所予定の見学)
定期巡回・随時対応型訪問介護看護
日中・夜間を通じて、訪問介護と訪問看護を一体的に又はそれぞれが密接に連携しながら、定期巡回訪問と随時の対応を行う

夜間対応型訪問介護
夜間において、定期的な巡回又は通報によりその者の居宅を訪問し、排せつの介護、日常生活上の緊急時の対応その他の夜間において安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行う
訪問入浴介護
入浴移動車などがご自宅を訪問して入浴の介助を行う
訪問リハビリテーション
理学療法士や作業療法士がご自宅を訪問しリハビリテーションを行う
訪問看護
看護師などがご自宅を訪問して自宅で療養するためのお世話や診療の補助を行う
福祉用具の貸与
日常生活での自立を助ける、車椅子やベッドなどの福祉用具の貸し出し
福祉用具の購入
入浴や排泄の時に使う補助用具の購入
居宅療養管理指導
通院が困難なサービス利用者に対して、医師・歯科医師・薬剤師などが利用者宅を訪問し、心身の状況や環境などを把握しながら療養上の管理や指導を行う

② 通所サービス

通所介護（デイサービス）
デイサービスセンターへ日帰りで通い、レクリエーションや入浴や食事・機能訓練を行う
通所リハビリテーション（デイケア）
デイケアセンターへ日帰りで通い、入浴や食事などの他、理学療法士や作業療法士からリハビリテーションを行う
短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）
特別養護老人ホームなどに短期間宿泊し、日常生活の介助や機能訓練などを受ける
小規模多機能型居宅介護
「通い」を中心として、ご利用者の様態や希望に応じて 随時「訪問」や「泊まり」を組み合わせて利用できる、地域密着型サービス (このサービスを利用する場合、ケアマネジャーは小規模多機能型居宅介護事業所のケアマネジャーへ変更する事となります。)

※①②費用について：事業所が取得している加算状況と、サービスの利用状況によって、金額は変わります。詳細はケアマネジャーが持参するサービス利用表別表でご確認下さい。

5 お客様負担金

(1) お客様負担金

ケアプラン作成費用は介護保険制度から全額給付されますのでお客様負担がありません。

ただし、保険料の滞納等により当社に直接介護保険給付が支払われない場合があります。その場合、お客様は1カ月につき、国の定めた報酬額（月額）〈介護度の変更や介護保険法の改正により、変更となる場合があります。〉の利用料金を支払い、当社は指定居宅介護支援提供証明書を発行します。居宅介護支援提供証明書を後日各区の窓口へ提出しますと、保険給付分の払戻を受けられます。

なお、保険料滞納中に利用料の変更があった場合には、お客様は変更後の料金を支払わなければいけません。

(2) 交通費

- ① 通常のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
- ② 担当者が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合、当社から請求があったときは、交通費の実費をお支払いいただきます。

(3) お客様負担金のお支払方法

☐ 自動引き落とし ※引き落とし手数料は当社負担です。

サービス利用月の翌々月の6日(6日が土日祝日の場合は銀行の翌営業日)に引き落としとなります。

☐ 金融機関振込み ※振込み手数料はお客様の負担となります。

当社取引銀行：西日本シティ銀行 北九州営業部

口座番号：普通預金 1 6 9 8 4 8 9 口座名義：北九州福祉サービス株式会社

☐ その他 ()

当月の「お客様負担金」については、「ご利用料金のお知らせ」に明細を付して、翌月 20 日までに投函します。

(4) 領収証の発行

当社は、お客様からお客様負担金の支払を受けたときは、領収書を発行します。

6 キャンセルについて

- ① お客様がこの居宅介護支援(又は介護予防支援)に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に下記の連絡先までご連絡下さい。

連絡先(電話)： 093-662-1294

- ② 居宅サービス計画の変更、サービス事業者との連絡調整等についてお客様が行った依頼を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡下さい。
- ③ お客様は、2 営業日以上予告期間があれば、契約全体を解約することもできます。
- 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。ただし、交通費等実費の支払いが必要なことがあります。

7 個人情報の取り扱い

当社は、お客様およびそのご家族の個人情報の使用を下記のとおり規定するとともに、個人情報の適切な管理に努めます。

(1) 個人情報の利用目的

当社はお客様およびそのご家族から収集した個人情報を次の目的で使用いたします。

- ① お客様へのサービス提供（お客様にサービスを提供している他の事業者との会議、問い合わせ・照会への回答を含む）のため
- ② サービス提供にあたってお客様またはそのご家族に対して確認連絡のため
- ③ サービスの質の向上のための資料作成、社内研修、実習生教育のため
- ④ 当社が提供するその他の関連サービスをご案内するため
- ⑤ 当社の経理事務、サービス利用料金の請求（公的機関への請求を含む）および業務・経営分析、新規事業、サービス開発のため
- ⑥ 損害賠償保険金の支払請求手続きのため
- ⑦ 事業所内のスタッフ間、その他の関係者が適切な通信手段（電話・FAX・LINE・メール・MCS 等）を用いてスムーズに連携を図るため
- ⑧ お客様のケアに必要な介護サービス事業所及び医療機関との情報共有のため

(2) 個人情報を使用する期間

契約書に定める契約期間、法令の定めるところによる当該契約の解約または解除後の書類保存期間

に相当する期間使用します。

（３）個人情報の提供

個人情報の保護に関する法律・第二十三条に定められている場合を除いて、当社は利用者およびそのご家族の同意を得ずに、第三者に個人情報を提供することはありません。

（４）個人情報の外部委託

当社は個人情報の処理を外部に委託する場合があります。なお、外部委託を行う場合は、委託先が個人情報を保護する十分な水準を確保していることを条件とし、契約を結びます。

（５）その他

お客様およびそのご家族からサービス提供に必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部を提供できないことがあります。なお、提供いただいた個人情報はお客様およびそのご家族からの求めに応じて利用を中止いたします。

８ 事故発生時の対応

事故時の対応	速やかに市町村、お客様ご家族、 医療機関等 に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
記録と再発防止	事故状況ならびに事故原因を解明し、再発防止策を講じて関係者に周知するとともに、事故の経緯を記録・保存します。
損害賠償	賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償いたします。

９ 損害賠償責任保険

当社は、万一の事故に備えて損害賠償保険に加入しています。

保険会社	東京海上日動火災保険 株式会社
保険の内容	「対人・対物賠償」「管理財物」「人格権侵害」 「介護にかかる経済損失賠償」「初期対応費用」

１０ 緊急時の対応方法

サービス提供を行っているときにお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

- ① お客様の状態に応じて救急隊に連絡および連携
- ② ご家族への連絡
- ③ かかりつけ医（主治医）・訪問看護ステーションへの連絡
- ④ 搬送先の病院との連携
- ⑤ 当社責任者への報告
- ⑥ その他の措置

１１ 相談窓口、苦情対応

当社お客様相談窓口		お客様相談室のご利用時間：8:30～17:00（営業日のみ） 電話 093-533-1294 FAX 093-533-1450					
北九州市の相談窓口（市役所介護保険課・各区役所保険福祉課介護保険担当） 相談時間8:30～17:15							
門司区	331-1894	小倉南区	951-4127	八幡東区	671-6885	戸畑区	871-4527

小倉北区	582-3433	若松区	761-4046	八幡西	642-1446	市役所	582-2771
福岡県国民健康保険団体連合会 相談時間 8:30～17:00			窓口担当：総務部介護保険課 福岡市博多区吉塚本町13-47 092-642-7859				
福岡県運営適正化委員会 相談窓口 火曜～日曜 相談時間 9:00～17:30			窓口担当：福岡県社会福祉協議会 春日市原町3丁目1番地 クローバープラザ 092-915-3511				

1.2 虐待の防止

当事業所では虐待の防止のために以下の対策を講じます。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ ①～③を適切に実施するために担当者を置きます。

1.3 身体拘束の禁止

当事業所は居宅介護支援（又は介護予防支援）の提供にあたっては、お客様の身体拘束は行いません。

- ① お客様、又は、他のお客様、スタッフ等の生命または身体を保護するため「緊急やむを得ない場合」に「お客様の身体拘束に伴う申請書」に家族の同意を受け、身体拘束等を行います。また、その態様および時間、その際のお客様の心身の状況並びに「緊急やむを得ない理由」など必要な事項を記録します。
- ② 当事業所は、身体拘束の適正化を図るため、対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ④ スタッフに対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

1.4 感染症の予防およびまん延の防止

当事業所では感染症の発生およびまん延防止のために以下の対策を講じます。

- ① 感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を概ね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備します。
- ③ 感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的に実施します。

1.5 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、お客様に対するサービス提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るために以下の対策を講じます。

- ① 業務継続計画（BCP）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② スタッフに業務継続計画について周知するとともに、必要な研修およ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。

1.6 その他の運営に関する重要事項

（1）職員の資質向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとします。

- ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ② 継続研修 毎月1回以上
- ③ 定例会議 毎月1回以上

- (2) 秘密保持に関して、当社の従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。また、当社は、従業者であった者に、業務上知り得た要介護者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に明記します。
- (3) 提供するサービスの第三者評価の実施は行っておりません。
- (4) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、幹部会が定めるものとします。

1.7 サービス利用にあたっての留意点

- (1) お客様が担当者の変更を希望される場合にはご相談ください。また、当社は正当な理由がある場合に限り、担当者を変更することがあります。その場合は、事前にお客様の了解を得ます。
- (2) 担当者等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お受けできません。
- (3) サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
- ① ケアマネジャーは預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他の有価証券等は一切お預かりすることができませんのであらかじめご了承ください。
* 預金引き出しや預け入れ、口座振込み、家賃の支払い等含む。
 - ② 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ③ お客様のご不在時にはサービスの提供はできません。
 - ④ ケアマネジャーが運転する自動車にお客様を乗せることはできません。逆に、お客様又はそのご家族が運転する自動車に乗ることもできませんので、公共の交通機関またはタクシーをご利用ください。
- (4) ケアプランサービスセンターの電話対応は17時までになります。17時以降は留守番電話になり、次の日（土・日曜日、祝祭日の場合は翌営業日）の対応となります。
- (5) お客様とケアマネジャーの個人契約ではありませんので、ケアマネジャーの住所・電話番号等を知らせることはできません。
- (6) お客様の飲酒が確認された際は、訪問を中止させていただく場合があります。
- (7) 大切なペットを守るためにも、ゲージに入れる等のご協力をお願いします。ケアマネジャーがペットに噛まれた場合など、治療費等を請求させていただく場合があります。
- (8) 感染症発生の予防または感染のリスクを抑制するために、入室時の手洗い・消毒・マスクや使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。
- (9) お客様やご家族が暴力やハラスメント行為を行った場合はサービスを中止、状況の改善やご理解が得られない場合は契約を解除する場合があります。
ハラスメントとは下記内容等が該当します。
- ① 暴力や乱暴な言動、無理な要求
 - ・ 物を投げつける
 - ・ 怒鳴る、大声や奇声を発する
 - ・ 刃物を向ける、服やからだを引っ張る、手を払いのける
 - ・ 対象範囲外のサービスの強要
 - ・ 個人の尊厳や人格を傷つけたり、人格否定や精神的なダメージを与える言葉や行為
 - ② セクシャルハラスメント
 - ・ 体を触る、手を握る、腕を引っ張る、抱きつく
 - ・ わいせつな図画・写真・映像等を見せる
 - ・ 性的な話、卑猥な言動、行為を行う、など
 - ③ その他
 - ・ 自宅の住所や電話番号等の個人情報を何度も聞く
 - ・ 無視する
 - ・ ストーカー行為
 - ・ 業務が滞るほど過剰な電話連絡（カスタマーハラスメント）

■北九州福祉サービス株式会社の概要

北九州福祉サービス株式会社は介護保険制度のスタートと同時に北九州市に本社・支店をもつ主要民間企業様からご出資いただき、北九州の福祉増進のために設立された会社です。

北九州の介護が必要な高齢者、障がい者の皆様が安心して暮らせるために支援してまいります。そのためにサービス品質の向上と健全な経営に努めてまいります。

【会社概要】

社 名	北九州福祉サービス株式会社
本 社	北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 番 21 号 きたふくビル
設 立	1 9 9 9 年 1 2 月 1 日
資本金	8, 7 5 0 万円
出資企業	井筒屋・TOTO・安川電機・スピナ・ゼンリン・第一交通産業・日鉄テックスエンジ・芳賀・西日本シティ銀行・アステム・高田工業所・東京海上日動火災保険・北九州銀行・九州電力・福岡ひびき信用金庫 ほか
社員数	6 0 7 名 (2 0 2 6 年 6 月 2 0 日現在) <内訳> ケアマネジャー 5 1 名 ホームヘルパー 4 1 6 名 その他 1 4 0 名
代 表	代表取締役社長 小野彰久
事業内容	居宅介護支援・訪問介護・通所介護（デイサービス）・訪問看護・福祉用具 小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護（グループホーム） 障害者計画相談支援・ライフサポート（介護保険外）・人材育成事業

年 月 日

居宅介護支援(又は介護予防支援)の開始にあたり、お客様に対して契約書及び本書面にに基づき重要な事項を説明いたしました。

<事業者>

住 所 北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 - 2 1

事業者名 北九州福祉サービス株式会社

代表者名 代表取締役 小 野 彰 久

<事業所>

住 所 北九州市八幡東区帆柱 1 丁目 7 番 50 号

事業所名 北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター八幡東

<説明者> 氏 名 _____

私は、契約書及び本書面により、事業者からサービスについて重要事項の説明を受けました。

<お客様> 氏 名 _____

*お客様代理人（選任した場合）氏 名 _____ (続柄)

居宅介護支援(ケアマネジメント)重要事項説明書

(介護・介護予防)

1 お客様（被保険者）に関する事項

お客様氏名	様	要介護認定区分	
要介護認定有効期間	年 月 日 ~	年 月 日	

2 事業所の概要

(1) 事業所名・所在地・連絡先等

事業所名	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター八幡西
所在地・連絡先	〒806-0055 北九州市八幡西区幸神2丁目6番22号 (電話 093-621-1294・FAX 093-621-1295)

(2) 提供できるサービスの種類と地域

サービスの種類	介護保険指定番号	サービスを提供する地域
居宅介護支援・介護予防支援	4070704533	北九州全域

(3) 事業所の職員体制

	資格	常勤	業務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名(兼務)	センター業務の全般の管理・運営を行います。
介護支援専門員	主任介護支援専門員 介護福祉士等	3名以上	ケアマネジメントを担当します。

(4) 営業日と営業時間およびサービス提供日とサービス提供時間

営業日	月曜日から金曜日	営業しない日	土曜・日曜・祝祭日 (「国民の休日に関する法律」に定める休日) ※年末年始：12月30日～1月3日
営業時間	8:30～17:00		

※事務所での電話の対応は営業日の8時30分から17時まで。その他は留守番電話での対応となります。
営業時間外の緊急やむを得ない場合は、070-7662-7370までご連絡ください。

3 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

要介護および要支援状態にある高齢者の方に対し、適正なサービスを提供することにより、お客様が可能な限りその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできるよう支援することを目的とします。

(2) 運営方針

* 基本理念

「お客様が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ことができるよう支援します。」

指定居宅介護(介護予防)支援の事業実施にあたり、運営の方針を次のとおり定めます。

- ① お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づいて、適切な指定居宅サービス等が、多様な指定居宅サービス事業者等から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して実施するものとします。

- ② 行政機関、地域の保健・医療・福祉関係機関、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設、民生委員・ボランティア等近隣住民などとの緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。万一病院等に入院する必要がある場合には、担当介護支援専門員の氏名および連絡先を当該病院等にお伝えいただきますようお願いいたします。
- ③ お客様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す。また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紹介及び選定理由の説明を求めることができるものとします。
- ④ 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『同一事業者によって提供されたものの割合』の通りです。

(3) その他（サービスの特徴）

事項	内容	
居宅サービス計画の作成方法	在宅アセスメントツール	厚生労働省が示している「課題分析標準項目(23項目)」に沿った、きたふく版「アセスメントシート・課題整理表」を使用します。
	居宅サービス計画作成ソフト	ほのぼのNEXT
従業員研修の有無	技術向上のために年度計画に沿って研修を行っています。	

4 サービス提供の内容

サービスの提供にあたっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう適切にサービスを提供します。また、サービスの提供にあたっては懇切丁寧に分かりやすく説明を行います。ご不明な点がございましたら、いつでも担当者にご遠慮なく質問願います。

(1) 居宅サービス計画の作成

- ① ご自宅を訪問し、お客様およびご家族からお話をお伺いします。
- ② お客様の了解を得て主治医に意見をお尋ねする事があります。
- ③ ケアマネジャーを中心にサービス担当者会議を開催して介護方針について検討します。
- ④ サービス計画の内容、利用料、保険の適用などの説明をし、了解を得ます。

(2) 情報提供

- ① 要介護(要支援)認定の申請・変更手続きの代行
- ② 給付管理表の作成・提出
- ③ 当該地域におけるサービス内容等の情報提供
- ④ 「ケアプラン」の実施状況等については継続的に情報提供し、お客様の求めに応じ情報を開示します。

(3) 在宅で利用できるサービス

① 自宅で利用するサービス

訪問介護（ホームヘルプサービス）
ヘルパーがご自宅を訪問して、入浴、排泄、食事などで出来ない部分の支援を行う
介護保険介護タクシー
病院の通院等の送迎サービス (適用範囲：病院の通院や公共機関(銀行・役所・郵便局など)・選挙や施設等の入所予定の見学)
定期巡回・随時対応型訪問介護看護
日中・夜間を通じて、訪問介護と訪問看護を一体的に又はそれぞれが密接に連携しながら、定期巡回訪問と随時の対応を行う

夜間対応型訪問介護
夜間において、定期的な巡回又は通報によりその者の居宅を訪問し、排せつの介護、日常生活上の緊急時の対応その他の夜間において安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行う
訪問入浴介護
入浴移動車などがご自宅を訪問して入浴の介助を行う
訪問リハビリテーション
理学療法士や作業療法士がご自宅を訪問しリハビリテーションを行う
訪問看護
看護師などがご自宅を訪問して自宅で療養するためのお世話や診療の補助を行う
福祉用具の貸与
日常生活での自立を助ける、車椅子やベッドなどの福祉用具の貸し出し
福祉用具の購入
入浴や排泄の時に使う補助用具の購入
居宅療養管理指導
通院が困難なサービス利用者に対して、医師・歯科医師・薬剤師などが利用者宅を訪問し、心身の状況や環境などを把握しながら療養上の管理や指導を行う

② 通所サービス

通所介護（デイサービス）
デイサービスセンターへ日帰りで通い、レクリエーションや入浴や食事・機能訓練を行う
通所リハビリテーション（デイケア）
デイケアセンターへ日帰りで通い、入浴や食事などの他、理学療法士や作業療法士からリハビリテーションを行う
短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）
特別養護老人ホームなどに短期間宿泊し、日常生活の介助や機能訓練などを受ける
小規模多機能型居宅介護
「通い」を中心として、ご利用者の様態や希望に応じて 随時「訪問」や「泊まり」を組み合わせて利用できる、地域密着型サービス (このサービスを利用する場合、ケアマネジャーは小規模多機能型居宅介護事業所のケアマネジャーへ変更する事となります。)

※①②費用について：事業所が取得している加算状況と、サービスの利用状況によって、金額は変わります。詳細はケアマネジャーが持参するサービス利用表別表でご確認下さい。

5 お客様負担金

(1) お客様負担金

ケアプラン作成費用は介護保険制度から全額給付されますのでお客様負担がありません。

ただし、保険料の滞納等により当社に直接介護保険給付が支払われない場合があります。その場合、お客様は1カ月につき、国の定めた報酬額（月額）〈介護度の変更や介護保険法の改正により、変更となる場合があります。〉の利用料金を支払い、当社は指定居宅介護支援提供証明書を発行します。居宅介護支援提供証明書を後日各区の窓口へ提出しますと、保険給付分の払戻を受けられます。

なお、保険料滞納中に利用料の変更があった場合には、お客様は変更後の料金を支払わなければいけません。

(2) 交通費

- ① 通常のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
- ② 担当者が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合、当社から請求があったときは、交通費の実費をお支払いいただきます。

(3) お客様負担金のお支払方法

☐ 自動引き落とし ※引き落とし手数料は当社負担です。

サービス利用月の翌々月の6日(6日が土日祝日の場合は銀行の翌営業日)に引き落としとなります。

☐ 金融機関振込み ※振込み手数料はお客様の負担となります。

当社取引銀行：西日本シティ銀行 北九州営業部

口座番号：普通預金 1 6 9 8 4 8 9 口座名義：北九州福祉サービス株式会社

☐ その他 ()

当月の「お客様負担金」については、「ご利用料金のお知らせ」に明細を付して、翌月 20 日までに投函します。

(4) 領収証の発行

当社は、お客様からお客様負担金の支払を受けたときは、領収書を発行します。

6 キャンセルについて

- ① お客様がこの居宅介護支援(又は介護予防支援)に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に下記の連絡先までご連絡下さい。

連絡先(電話)： 093-621-1294

- ② 居宅サービス計画の変更、サービス事業者との連絡調整等についてお客様が行った依頼を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡下さい。
- ③ お客様は、2 営業日以上予告期間があれば、契約全体を解約することもできます。
- 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。ただし、交通費等実費の支払いが必要なことがあります。

7 個人情報の取り扱い

当社は、お客様およびそのご家族の個人情報の使用を下記のとおり規定するとともに、個人情報の適切な管理に努めます。

(1) 個人情報の利用目的

当社はお客様およびそのご家族から収集した個人情報を次の目的で使用いたします。

- ① お客様へのサービス提供（お客様にサービスを提供している他の事業者との会議、問い合わせ・照会への回答を含む）のため
- ② サービス提供にあたってお客様またはそのご家族に対して確認連絡のため
- ③ サービスの質の向上のための資料作成、社内研修、実習生教育のため
- ④ 当社が提供するその他の関連サービスをご案内するため
- ⑤ 当社の経理事務、サービス利用料金の請求（公的機関への請求を含む）および業務・経営分析、新規事業、サービス開発のため
- ⑥ 損害賠償保険金の支払請求手続きのため
- ⑦ 事業所内のスタッフ間、その他の関係者が適切な通信手段（電話・FAX・LINE・メール・MCS 等）を用いてスムーズに連携を図るため
- ⑧ お客様のケアに必要な介護サービス事業所及び医療機関との情報共有のため

(2) 個人情報を使用する期間

契約書に定める契約期間、法令の定めるところによる当該契約の解約または解除後の書類保存期間

に相当する期間使用します。

（３）個人情報の提供

個人情報の保護に関する法律・第二十三条に定められている場合を除いて、当社は利用者およびそのご家族の同意を得ずに、第三者に個人情報を提供することはありません。

（４）個人情報の外部委託

当社は個人情報の処理を外部に委託する場合があります。なお、外部委託を行う場合は、委託先が個人情報を保護する十分な水準を確保していることを条件とし、契約を結びます。

（５）その他

お客様およびそのご家族からサービス提供に必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部を提供できないことがあります。なお、提供いただいた個人情報はお客様およびそのご家族からの求めに応じて利用を中止いたします。

８ 事故発生時の対応

事故時の対応	速やかに市町村、お客様ご家族、 医療機関等 に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
記録と再発防止	事故状況ならびに事故原因を解明し、再発防止策を講じて関係者に周知するとともに、事故の経緯を記録・保存します。
損害賠償	賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償いたします。

９ 損害賠償責任保険

当社は、万一の事故に備えて損害賠償保険に加入しています。

保険会社	東京海上日動火災保険 株式会社
保険の内容	「対人・対物賠償」「管理財物」「人格権侵害」 「介護にかかる経済損失賠償」「初期対応費用」

１０ 緊急時の対応方法

サービス提供を行っているときにお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

- ① お客様の状態に応じて救急隊に連絡および連携
- ② ご家族への連絡
- ③ かかりつけ医（主治医）・訪問看護ステーションへの連絡
- ④ 搬送先の病院との連携
- ⑤ 当社責任者への報告
- ⑥ その他の措置

１１ 相談窓口、苦情対応

当社お客様相談窓口		お客様相談室のご利用時間：8:30～17:00（営業日のみ） 電話 093-533-1294 FAX 093-533-1450					
北九州市の相談窓口（市役所介護保険課・各区役所保険福祉課介護保険担当） 相談時間8:30～17:15							
門司区	331-1894	小倉南区	951-4127	八幡東区	671-6885	戸畑区	871-4527

小倉北区	582-3433	若松区	761-4046	八幡西	642-1446	市役所	582-2771
福岡県国民健康保険団体連合会 相談時間 8:30～17:00			窓口担当：総務部介護保険課 福岡市博多区吉塚本町13-47 092-642-7859				
福岡県運営適正化委員会 相談窓口 火曜～日曜 相談時間 9:00～17:30			窓口担当：福岡県社会福祉協議会 春日市原町3丁目1番地 クローバープラザ 092-915-3511				

1.2 虐待の防止

当事業所では虐待の防止のために以下の対策を講じます。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ ①～③を適切に実施するために担当者を置きます。

1.3 身体拘束の禁止

当事業所は居宅介護支援（又は介護予防支援）の提供にあたっては、お客様の身体拘束は行いません。

- ① お客様、又は、他のお客様、スタッフ等の生命または身体を保護するため「緊急やむを得ない場合」に「お客様の身体拘束に伴う申請書」に家族の同意を受け、身体拘束等を行います。また、その態様および時間、その際のお客様の心身の状況並びに「緊急やむを得ない理由」など必要な事項を記録します。
- ② 当事業所は、身体拘束の適正化を図るため、対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ④ スタッフに対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

1.4 感染症の予防およびまん延の防止

当事業所では感染症の発生およびまん延防止のために以下の対策を講じます。

- ① 感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を概ね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備します。
- ③ 感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的に実施します。

1.5 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、お客様に対するサービス提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るために以下の対策を講じます。

- ① 業務継続計画（BCP）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② スタッフに業務継続計画について周知するとともに、必要な研修およ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。

1.6 その他の運営に関する重要事項

（1）職員の資質向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとします。

- ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ② 継続研修 毎月1回以上
- ③ 定例会議 毎月1回以上

- (2) 秘密保持に関して、当社の従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。また、当社は、従業者であった者に、業務上知り得た要介護者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に明記します。
- (3) 提供するサービスの第三者評価の実施は行っておりません。
- (4) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、幹部会が定めるものとします。

1.7 サービス利用にあたっての留意点

- (1) お客様が担当者の変更を希望される場合にはご相談ください。また、当社は正当な理由がある場合に限り、担当者を変更することがあります。その場合は、事前にお客様の了解を得ます。
- (2) 担当者等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お受けできません。
- (3) サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
- ① ケアマネジャーは預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他の有価証券等は一切お預かりすることができませんのであらかじめご了承ください。
* 預金引き出しや預け入れ、口座振込み、家賃の支払い等含む。
 - ② 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ③ お客様のご不在時にはサービスの提供はできません。
 - ④ ケアマネジャーが運転する自動車にお客様を乗せることはできません。逆に、お客様又はそのご家族が運転する自動車に乗ることもできませんので、公共の交通機関またはタクシーをご利用ください。
- (4) ケアプランサービスセンターの電話対応は17時までになります。17時以降は留守番電話になり、次の日（土・日曜日、祝祭日の場合は翌営業日）の対応となります。
- (5) お客様とケアマネジャーの個人契約ではありませんので、ケアマネジャーの住所・電話番号等を知らせることはできません。
- (6) お客様の飲酒が確認された際は、訪問を中止させていただく場合があります。
- (7) 大切なペットを守るためにも、ゲージに入れる等のご協力をお願いします。ケアマネジャーがペットに噛まれた場合など、治療費等を請求させていただく場合があります。
- (8) 感染症発生の予防または感染のリスクを抑制するために、入室時の手洗い・消毒・マスクや使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。
- (9) お客様やご家族が暴力やハラスメント行為を行った場合はサービスを中止、状況の改善やご理解が得られない場合は契約を解除する場合があります。
ハラスメントとは下記内容等が該当します。
- ① 暴力や乱暴な言動、無理な要求
 - ・ 物を投げつける
 - ・ 怒鳴る、大声や奇声を発する
 - ・ 刃物を向ける、服やからだを引っ張る、手を払いのける
 - ・ 対象範囲外のサービスの強要
 - ・ 個人の尊厳や人格を傷つけたり、人格否定や精神的なダメージを与える言葉や行為
 - ② セクシャルハラスメント
 - ・ 体を触る、手を握る、腕を引っ張る、抱きつく
 - ・ わいせつな図画・写真・映像等を見せる
 - ・ 性的な話、卑猥な言動、行為を行う、など
 - ③ その他
 - ・ 自宅の住所や電話番号等の個人情報を何度も聞く
 - ・ 無視する
 - ・ ストーカー行為
 - ・ 業務が滞るほど過剰な電話連絡（カスタマーハラスメント）

■北九州福祉サービス株式会社の概要

北九州福祉サービス株式会社は介護保険制度のスタートと同時に北九州市に本社・支店をもつ主要民間企業様からご出資いただき、北九州の福祉増進のために設立された会社です。

北九州の介護が必要な高齢者、障がい者の皆様が安心して暮らせるために支援してまいります。そのためにサービス品質の向上と健全な経営に努めてまいります。

【会社概要】

社 名	北九州福祉サービス株式会社
本 社	北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 番 21 号 きたふくビル
設 立	1 9 9 9 年 1 2 月 1 日
資本金	8, 7 5 0 万円
出資企業	井筒屋・TOTO・安川電機・スピナ・ゼンリン・第一交通産業・日鉄テックスエンジ・芳賀・西日本シティ銀行・アステム・高田工業所・東京海上日動火災保険・北九州銀行・九州電力・福岡ひびき信用金庫 ほか
社員数	6 0 7 名 (2 0 2 6 年 6 月 2 0 日現在) <内訳> ケアマネジャー 5 1 名 ホームヘルパー 4 1 6 名 その他 1 4 0 名
代 表	代表取締役社長 小野彰久
事業内容	居宅介護支援・訪問介護・通所介護（デイサービス）・訪問看護・福祉用具 小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護（グループホーム） 障害者計画相談支援・ライフサポート（介護保険外）・人材育成事業

年 月 日

居宅介護支援(又は介護予防支援)の開始にあたり、お客様に対して契約書及び本書面にに基づき重要な事項を説明いたしました。

<事業者>

住 所 北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 - 2 1

事業者名 北九州福祉サービス株式会社

代表者名 代表取締役 小 野 彰 久

<事業所>

住 所 北九州市八幡西区幸神 2 丁目 6 番 22 号

事業所名 北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター八幡西

<説明者> 氏 名 _____

私は、契約書及び本書面により、事業者からサービスについて重要事項の説明を受けました。

<お客様> 氏 名 _____

*お客様代理人（選任した場合）氏 名 _____ (続柄)

居宅介護支援(ケアマネジメント)重要事項説明書

(介護・介護予防)

1 お客様（被保険者）に関する事項

お客様氏名	様	要介護認定区分	
要介護認定有効期間	年 月 日 ~	年 月 日	

2 事業所の概要

(1) 事業所名・所在地・連絡先等

事業所名	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター戸畑
所在地・連絡先	〒804-0011 北九州市戸畑区中原西3丁目3番31号 サンライフ中原102号 (電話 093-884-1294・FAX 093-884-1295)

(2) 提供できるサービスの種類と地域

サービスの種類	介護保険指定番号	サービスを提供する地域
居宅介護支援・介護予防支援	4070300845	北九州全域

(3) 事業所の職員体制

	資格	常勤	業務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名(兼務)	センター業務の全般の管理・運営を行います。
介護支援専門員	主任介護支援専門員 介護福祉士等	3名以上	ケアマネジメントを担当します。

(4) 営業日と営業時間およびサービス提供日とサービス提供時間

営業日	月曜日から金曜日	営業しない日	土曜・日曜・祝祭日 (「国民の休日に関する法律」に定める休日) ※年末年始：12月30日～1月3日
営業時間	8:30～17:00		

※事務所での電話の対応は営業日の8時30分から17時まで。その他は留守番電話での対応となります。
営業時間外の緊急やむを得ない場合は、070-7662-7371までご連絡ください。

3 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

要介護および要支援状態にある高齢者の方に対し、適正なサービスを提供することにより、お客様が可能な限りその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできるよう支援することを目的とします。

(2) 運営方針

* 基本理念

「お客様が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ことができるよう支援します。」

指定居宅介護(介護予防)支援の事業実施にあたり、運営の方針を次のとおり定めます。

- ① お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づいて、適切な指定居宅サービス等が、多様な指定居宅サービス事業者等から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して実施するものとします。

- ② 行政機関、地域の保健・医療・福祉関係機関、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設、民生委員・ボランティア等近隣住民などとの緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。万一病院等に入院する必要がある場合には、担当介護支援専門員の氏名および連絡先を当該病院等にお伝えいただきますようお願いいたします。
- ③ お客様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す。また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紹介及び選定理由の説明を求めることができるものとします。
- ④ 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『同一事業者によって提供されたものの割合』の通りです。

(3) その他（サービスの特徴）

事項	内容	
居宅サービス計画の作成方法	在宅アセスメントツール	厚生労働省が示している「課題分析標準項目(23項目)」に沿った、きたふく版「アセスメントシート・課題整理表」を使用します。
	居宅サービス計画作成ソフト	ほのぼのNEXT
従業員研修の有無	技術向上のために年度計画に沿って研修を行っています。	

4 サービス提供の内容

サービスの提供にあたっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう適切にサービスを提供します。また、サービスの提供にあたっては懇切丁寧に分かりやすく説明を行います。ご不明な点がございましたら、いつでも担当者にご遠慮なく質問願います。

(1) 居宅サービス計画の作成

- ① ご自宅を訪問し、お客様およびご家族からお話をお伺いします。
- ② お客様の了解を得て主治医に意見をお尋ねする事があります。
- ③ ケアマネジャーを中心にサービス担当者会議を開催して介護方針について検討します。
- ④ サービス計画の内容、利用料、保険の適用などの説明をし、了解を得ます。

(2) 情報提供

- ① 要介護(要支援)認定の申請・変更手続きの代行
- ② 給付管理表の作成・提出
- ③ 当該地域におけるサービス内容等の情報提供
- ④ 「ケアプラン」の実施状況等については継続的に情報提供し、お客様の求めに応じ情報を開示します。

(3) 在宅で利用できるサービス

① 自宅で利用するサービス

訪問介護（ホームヘルプサービス）
ヘルパーがご自宅を訪問して、入浴、排泄、食事などで出来ない部分の支援を行う
介護保険介護タクシー
病院の通院等の送迎サービス (適用範囲：病院の通院や公共機関(銀行・役所・郵便局など)・選挙や施設等の入所予定の見学)
定期巡回・随時対応型訪問介護看護
日中・夜間を通じて、訪問介護と訪問看護を一体的に又はそれぞれが密接に連携しながら、定期巡回訪問と随時の対応を行う

夜間対応型訪問介護
夜間において、定期的な巡回又は通報によりその者の居宅を訪問し、排せつの介護、日常生活上の緊急時の対応その他の夜間において安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行う
訪問入浴介護
入浴移動車などがご自宅を訪問して入浴の介助を行う
訪問リハビリテーション
理学療法士や作業療法士がご自宅を訪問しリハビリテーションを行う
訪問看護
看護師などがご自宅を訪問して自宅で療養するためのお世話や診療の補助を行う
福祉用具の貸与
日常生活での自立を助ける、車椅子やベッドなどの福祉用具の貸し出し
福祉用具の購入
入浴や排泄の時に使う補助用具の購入
居宅療養管理指導
通院が困難なサービス利用者に対して、医師・歯科医師・薬剤師などが利用者宅を訪問し、心身の状況や環境などを把握しながら療養上の管理や指導を行う

② 通所サービス

通所介護（デイサービス）
デイサービスセンターへ日帰りで通い、レクリエーションや入浴や食事・機能訓練を行う
通所リハビリテーション（デイケア）
デイケアセンターへ日帰りで通い、入浴や食事などの他、理学療法士や作業療法士からリハビリテーションを行う
短期入所生活介護・短期入所療養介護（ショートステイ）
特別養護老人ホームなどに短期間宿泊し、日常生活の介助や機能訓練などを受ける
小規模多機能型居宅介護
「通い」を中心として、ご利用者の様態や希望に応じて 随時「訪問」や「泊まり」を組み合わせて利用できる、地域密着型サービス (このサービスを利用する場合、ケアマネジャーは小規模多機能型居宅介護事業所のケアマネジャーへ変更する事となります。)

※①②費用について：事業所が取得している加算状況と、サービスの利用状況によって、金額は変わります。詳細はケアマネジャーが持参するサービス利用表別表でご確認下さい。

5 お客様負担金

(1) お客様負担金

ケアプラン作成費用は介護保険制度から全額給付されますのでお客様負担がありません。

ただし、保険料の滞納等により当社に直接介護保険給付が支払われない場合があります。その場合、お客様は1カ月につき、国の定めた報酬額（月額）〈介護度の変更や介護保険法の改正により、変更となる場合があります。〉の利用料金を支払い、当社は指定居宅介護支援提供証明書を発行します。居宅介護支援提供証明書を後日各区の窓口へ提出しますと、保険給付分の払戻を受けられます。

なお、保険料滞納中に利用料の変更があった場合には、お客様は変更後の料金を支払わなければいけません。

(2) 交通費

- ① 通常のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
- ② 担当者が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合、当社から請求があったときは、交通費の実費をお支払いいただきます。

(3) お客様負担金のお支払方法

☐ 自動引き落とし ※引き落とし手数料は当社負担です。

サービス利用月の翌々月の6日(6日が土日祝日の場合は銀行の翌営業日)に引き落としとなります。

☐ 金融機関振込み ※振込み手数料はお客様の負担となります。

当社取引銀行：西日本シティ銀行 北九州営業部

口座番号：普通預金 1 6 9 8 4 8 9 口座名義：北九州福祉サービス株式会社

☐ その他 ()

当月の「お客様負担金」については、「ご利用料金のお知らせ」に明細を付して、翌月 20 日までに投函します。

(4) 領収証の発行

当社は、お客様からお客様負担金の支払を受けたときは、領収書を発行します。

6 キャンセルについて

- ① お客様がこの居宅介護支援(又は介護予防支援)に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に下記の連絡先までご連絡下さい。

連絡先(電話)： 093-884-1294

- ② 居宅サービス計画の変更、サービス事業者との連絡調整等についてお客様が行った依頼を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡下さい。
- ③ お客様は、2 営業日以上予告期間があれば、契約全体を解約することもできます。
- 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。ただし、交通費等実費の支払いが必要なことがあります。

7 個人情報の取り扱い

当社は、お客様およびそのご家族の個人情報の使用を下記のとおり規定するとともに、個人情報の適切な管理に努めます。

(1) 個人情報の利用目的

当社はお客様およびそのご家族から収集した個人情報を次の目的で使用いたします。

- ① お客様へのサービス提供（お客様にサービスを提供している他の事業者との会議、問い合わせ・照会への回答を含む）のため
- ② サービス提供にあたってお客様またはそのご家族に対して確認連絡のため
- ③ サービスの質の向上のための資料作成、社内研修、実習生教育のため
- ④ 当社が提供するその他の関連サービスをご案内するため
- ⑤ 当社の経理事務、サービス利用料金の請求（公的機関への請求を含む）および業務・経営分析、新規事業、サービス開発のため
- ⑥ 損害賠償保険金の支払請求手続きのため
- ⑦ 事業所内のスタッフ間、その他の関係者が適切な通信手段（電話・FAX・LINE・メール・MCS 等）を用いてスムーズに連携を図るため
- ⑧ お客様のケアに必要な介護サービス事業所及び医療機関との情報共有のため

(2) 個人情報を使用する期間

契約書に定める契約期間、法令の定めるところによる当該契約の解約または解除後の書類保存期間

に相当する期間使用します。

（３）個人情報の提供

個人情報の保護に関する法律・第二十三条に定められている場合を除いて、当社は利用者およびそのご家族の同意を得ずに、第三者に個人情報を提供することはありません。

（４）個人情報の外部委託

当社は個人情報の処理を外部に委託する場合があります。なお、外部委託を行う場合は、委託先が個人情報を保護する十分な水準を確保していることを条件とし、契約を結びます。

（５）その他

お客様およびそのご家族からサービス提供に必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部を提供できないことがあります。なお、提供いただいた個人情報はお客様およびそのご家族からの求めに応じて利用を中止いたします。

８ 事故発生時の対応

事故時の対応	速やかに市町村、お客様ご家族、 医療機関等 に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
記録と再発防止	事故状況ならびに事故原因を解明し、再発防止策を講じて関係者に周知するとともに、事故の経緯を記録・保存します。
損害賠償	賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償いたします。

９ 損害賠償責任保険

当社は、万一の事故に備えて損害賠償保険に加入しています。

保険会社	東京海上日動火災保険 株式会社
保険の内容	「対人・対物賠償」「管理財物」「人格権侵害」 「介護にかかる経済損失賠償」「初期対応費用」

１０ 緊急時の対応方法

サービス提供を行っているときにお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

- ① お客様の状態に応じて救急隊に連絡および連携
- ② ご家族への連絡
- ③ かかりつけ医（主治医）・訪問看護ステーションへの連絡
- ④ 搬送先の病院との連携
- ⑤ 当社責任者への報告
- ⑥ その他の措置

１１ 相談窓口、苦情対応

当社お客様相談窓口		お客様相談室のご利用時間：8:30～17:00（営業日のみ） 電話 093-533-1294 FAX 093-533-1450					
北九州市の相談窓口（市役所介護保険課・各区役所保険福祉課介護保険担当） 相談時間8:30～17:15							
門司区	331-1894	小倉南区	951-4127	八幡東区	671-6885	戸畑区	871-4527

小倉北区	582-3433	若松区	761-4046	八幡西	642-1446	市役所	582-2771
福岡県国民健康保険団体連合会 相談時間 8:30～17:00			窓口担当：総務部介護保険課 福岡市博多区吉塚本町13-47 092-642-7859				
福岡県運営適正化委員会 相談窓口 火曜～日曜 相談時間 9:00～17:30			窓口担当：福岡県社会福祉協議会 春日市原町3丁目1番地 クローバープラザ 092-915-3511				

1.2 虐待の防止

当事業所では虐待の防止のために以下の対策を講じます。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ ①～③を適切に実施するために担当者を置きます。

1.3 身体拘束の禁止

当事業所は居宅介護支援（又は介護予防支援）の提供にあたっては、お客様の身体拘束は行いません。

- ① お客様、又は、他のお客様、スタッフ等の生命または身体を保護するため「緊急やむを得ない場合」に「お客様の身体拘束に伴う申請書」に家族の同意を受け、身体拘束等を行います。また、その態様および時間、その際のお客様の心身の状況並びに「緊急やむを得ない理由」など必要な事項を記録します。
- ② 当事業所は、身体拘束の適正化を図るため、対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を定期的に開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ④ スタッフに対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

1.4 感染症の予防およびまん延の防止

当事業所では感染症の発生およびまん延防止のために以下の対策を講じます。

- ① 感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用等）を概ね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果についてスタッフへ周知徹底を図ります。
- ② 感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備します。
- ③ 感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的に実施します。

1.5 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、お客様に対するサービス提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るために以下の対策を講じます。

- ① 業務継続計画（BCP）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② スタッフに業務継続計画について周知するとともに、必要な研修およ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。

1.6 その他の運営に関する重要事項

（1）職員の資質向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとします。

- ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ② 継続研修 毎月1回以上
- ③ 定例会議 毎月1回以上

- (2) 秘密保持に関して、当社の従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。また、当社は、従業者であった者に、業務上知り得た要介護者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に明記します。
- (3) 提供するサービスの第三者評価の実施は行っておりません。
- (4) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、幹部会が定めるものとします。

1.7 サービス利用にあたっての留意点

- (1) お客様が担当者の変更を希望される場合にはご相談ください。また、当社は正当な理由がある場合に限り、担当者を変更することがあります。その場合は、事前にお客様の了解を得ます。
- (2) 担当者等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お受けできません。
- (3) サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
- ① ケアマネジャーは預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他の有価証券等は一切お預かりすることができませんのであらかじめご了承ください。
* 預金引き出しや預け入れ、口座振込み、家賃の支払い等含む。
 - ② 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ③ お客様のご不在時にはサービスの提供はできません。
 - ④ ケアマネジャーが運転する自動車にお客様を乗せることはできません。逆に、お客様又はそのご家族が運転する自動車に乗ることもできませんので、公共の交通機関またはタクシーをご利用ください。
- (4) ケアプランサービスセンターの電話対応は17時までになります。17時以降は留守番電話になり、次の日（土・日曜日、祝祭日の場合は翌営業日）の対応となります。
- (5) お客様とケアマネジャーの個人契約ではありませんので、ケアマネジャーの住所・電話番号等を知らせることはできません。
- (6) お客様の飲酒が確認された際は、訪問を中止させていただく場合があります。
- (7) 大切なペットを守るためにも、ゲージに入れる等のご協力をお願いします。ケアマネジャーがペットに噛まれた場合など、治療費等を請求させていただく場合があります。
- (8) 感染症発生の予防または感染のリスクを抑制するために、入室時の手洗い・消毒・マスクや使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。
- (9) お客様やご家族が暴力やハラスメント行為を行った場合はサービスを中止、状況の改善やご理解が得られない場合は契約を解除する場合があります。
ハラスメントとは下記内容等が該当します。
- ① 暴力や乱暴な言動、無理な要求
 - ・ 物を投げつける
 - ・ 怒鳴る、大声や奇声を発する
 - ・ 刃物を向ける、服やからだを引っ張る、手を払いのける
 - ・ 対象範囲外のサービスの強要
 - ・ 個人の尊厳や人格を傷つけたり、人格否定や精神的なダメージを与える言葉や行為
 - ② セクシャルハラスメント
 - ・ 体を触る、手を握る、腕を引っ張る、抱きつく
 - ・ わいせつな図画・写真・映像等を見せる
 - ・ 性的な話、卑猥な言動、行為を行う、など
 - ③ その他
 - ・ 自宅の住所や電話番号等の個人情報を何度も聞く
 - ・ 無視する
 - ・ ストーカー行為
 - ・ 業務が滞るほど過剰な電話連絡（カスタマーハラスメント）

■北九州福祉サービス株式会社の概要

北九州福祉サービス株式会社は介護保険制度のスタートと同時に北九州市に本社・支店をもつ主要民間企業様からご出資いただき、北九州の福祉増進のために設立された会社です。

北九州の介護が必要な高齢者、障がい者の皆様が安心して暮らせるために支援してまいります。そのためにサービス品質の向上と健全な経営に努めてまいります。

【会社概要】

社 名	北九州福祉サービス株式会社
本 社	北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 番 21 号 きたふくビル
設 立	1 9 9 9 年 1 2 月 1 日
資本金	8, 7 5 0 万円
出資企業	井筒屋・TOTO・安川電機・スピナ・ゼンリン・第一交通産業・日鉄テックスエンジ・芳賀・西日本シティ銀行・アステム・高田工業所・東京海上日動火災保険・北九州銀行・九州電力・福岡ひびき信用金庫 ほか
社員数	6 0 7 名 (2 0 2 6 年 6 月 2 0 日現在) <内訳> ケアマネジャー 5 1 名 ホームヘルパー 4 1 6 名 その他 1 4 0 名
代 表	代表取締役社長 小野彰久
事業内容	居宅介護支援・訪問介護・通所介護（デイサービス）・訪問看護・福祉用具 小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護（グループホーム） 障害者計画相談支援・ライフサポート（介護保険外）・人材育成事業

年 月 日

居宅介護支援(又は介護予防支援)の開始にあたり、お客様に対して契約書及び本書面にに基づき重要な事項を説明いたしました。

<事業者>

住 所 北九州市小倉北区馬借 1 丁目 3 - 2 1

事業者名 北九州福祉サービス株式会社

代表者名 代表取締役 小 野 彰 久

<事業所>

住 所 北九州市戸畑区 中原西 3 丁目 3 番 31 号 サンライフ中原 102 号

事業所名 北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター戸畑

<説明者> 氏 名 _____

私は、契約書及び本書面により、事業者からサービスについて重要事項の説明を受けました。

<お客様> 氏 名 _____

*お客様代理人（選任した場合）氏 名 _____ (続柄)