

重要事項説明書

<令和7年11月1日現在>

1 サービス事業所の相談窓口

電話番号：0270-50-0376

携帯電話：090-1777-3566

担当者：新島 香利

2 居宅介護支援事業所の概要

① 事業者の指定番号及びサービス提供の種類と地域

法人名	株式会社 天の川
事業所名	ケアマネはうす絃（けあまねはうす いと）
所在地	群馬県伊勢崎市羽黒町25-16 エバラハイツ201
介護保険事業所番号	居宅介護支援 群馬県 1070404965
通常の事業の実施地域	伊勢崎市、前橋市、太田市、渋川市、吉岡町、高崎市、館林市、大泉町、邑楽町、足利市、深谷市

② 事業所の職員体制

管理者：1名

介護支援専門員：2名

③ 事業所の営業日と営業時間

営業日：月～金曜日

営業時間：午前9時～午後6時

電話等により24時間常時連絡が可能な体制としています。

3 事業の目的及び運営の方針

要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とし、次の事項に努めるものとします。

- ・ お客様が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう配慮します。
- ・ お客様の心身の状況、環境等に応じて、お客様の選択に基づいたサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮します。
- ・ お客様の意思及び人格を尊重し、サービス等が特定の種類または特定の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います。
- ・ 関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努めます。

4 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- ① お客様宅を訪問し、お客様の心身の状態を適切な方法により調査します。
- ② ①で調査した結果と、主治の医師から必要な情報の提供を受けた上でお客様自身やご家族の希望に基づき、介護サービスを適切に提供するための計画（居宅サービ

- ス計画)を作成します。
- ③ 複数のサービス事業者の紹介を求めることができます。また、ケアマネージャーがその事業者を選んだ理由の説明を求めることが出来ます。
 - ④ 介護サービスの状況や、お客様の心身の状態やご家族様の環境について、居宅サービス計画作成後も、継続的に把握します。
 - ⑤ 他の介護サービス提供事業者についての相談・苦情の窓口となり、問題を解決します。
 - ⑥ 要介護認定の申請をお手伝いします。
 - ⑦ 入退院時には同意を確認して医療機関と情報の交換を行い、総合的な連携を図ります。
 - ⑧ 介護保険施設への入所を希望される場合は仲介をします。
 - ⑨ 終末期の状態に合わせた計画の変更を速やかに行います。
 - ⑩ 担当者交代は、1ヶ月前に文書で説明し同意を得ます。

5 利用料金

① 利用料

要介護または要支援認定者は介護保険から全額給付されるため、自己負担はありません。保険料滞納等で保険給付金が直接支払われない場合、月額をいただき、サービス提供証明書を発行します。証明書を後日市町村窓口に出すと、全額払戻しを受けられます。

② 交通費

通常の事業実施地域を超える場合、実費をお支払いいただきます。自動車を使用した場合、事業所から、片道およそ30km以上で1,000円です。

③ 解約料

解約しても解約料はかかりません。

④ その他（支払方法）

利用料金や交通費が発生する場合、毎月10日までに前月分を請求し、10日以内にお支払いいただきます。

6 サービスの利用方法

① サービスの利用開始

電話で申し込み後、介護支援専門員が訪問し、契約締結後にサービスを開始します。

② サービスの終了

1. お客様のご都合でサービスを終了する場合
文書でお申し出下されば、いつでも解約できます。
2. 当社の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合がございます。その場合は、終了 1 ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業所をご紹介いたします。
3. 自動終了
以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
 - ・ お客様が介護保険施設に入所された場合

- ・ 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合
- ・ お客様がお亡くなりになった場合

4. その他

- ・ 当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族様に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、また当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することが出来ます。
- ・ お客様が利用料金または交通費が発生した場合、その支払いを 3 ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず 1 ヶ月以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当社や当社の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、サービスを終了させて頂くことがあります。

7 サービス内容に関する苦情及び事故発生時の対応

－円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順－

①当社の居宅サービス計画作成や担当する業務に対して苦情があった場合

- ・ 管理者が直接お客様またはご家族から詳しい内容を聞くとともに、担当者からも事情聴取します。
- ・ 改善できることであれば、即時改善して苦情に対応します。
- ・ 改善できないことであればお客様またはご家族に誠意を持って理解を得ます。
- ・ 管理者が苦情のないよう、処理、結果を詳細に台帳に記録して保管し、同様の苦情の再発防止に役立てることとします。

②他のサービス提供事業者に対して苦情があった場合

- ・ サービス提供事業者の管理者に対して苦情内容を伝え、経緯を詳細に求めます。
 - ・ 原因が判明次第、お客様およびご家族に伝え、理解を得ます。
 - ・ サービス提供事業者に対し、同じ苦情が繰り返されないよう自覚を求めます。
- ＊お客様の相談・苦情は丁寧を受けとめ、更にサービスの質的向上に取り組んで苦情が発生しないような業務を心掛けます。

③事故発生時の対応

万全の体制で指定居宅介護支援サービスの提供に当たりますが、万一事故が発生した場合には、速やかにお客様のご家族、関係市町村等に連絡するとともに、事故に遭われた方の救済、事故拡大防止などの必要な措置を講じます。また、お客様に賠償すべき事故が発生した場合は、誠意をもって速やかに損害賠償を行います。

8 虐待の防止のための措置

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

- ① 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備。
- ② 成年後見制度の利用支援。
- ③ 虐待の防止を啓発・普及するための従業者に対する研修の実施。

9 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じる。

- 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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的を実施する。

10 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時に於いて、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

11 情報開示に関する事項

当社を利用するにあたり、必要があるときはお客様または代理人、もしくはご家族に関する情報を介護保険のサービス利用のためまたは適切な在宅療養のために市町村、その他の介護保険事業者、医療機関にサービス担当者会議等に於いて開示させていただくことがあります予めご了承ください。

12 担当介護支援専門員

氏名： _____

13 相談・要望・苦情の窓口

- ① 居宅介護支援に関する相談・要望・苦情は下記担当者までお申し出下さい。

ケアマネはうす絃	管理者 新島 香利
電話：0270-50-0376	携帯：090-1777-3566

- ② 公的機関においても、次の機関において苦情申し立て等できます。

伊勢崎市役所 介護保険課	電話：0270-27-2743
前橋市役所	電話：027-224-1111（代表）
太田市役所	電話：0276-47-1111（代表）
渋川市役所	電話：0279-22-2111（代表）
吉岡町役場	電話：0279-54-3111（代表）
高崎市役所	電話：027-321-1111（代表）
館林市役所	電話：0276-72-4111（代表）
大泉町役場	電話：0276-63-3111（代表）
邑楽町役場	電話：0276-88-5511（代表）
足利市役所	電話：0284-20-2222（代表）
深谷市役所	電話：048-571-1221（代表）
群馬県国民健康保険団体連合会	電話：027-290-1323

上記の契約を証するため、契約書・重要事項説明書を2通作成し、事業者及び利用者が記名押印の上、各自1通ずつ保有することとします。

以下の記名押印は居宅介護支援契約書・重要事項に関する説明の承諾も兼ねることとします。

事業者： 株式会社天の川

代表取締役： 長岡大次郎 印

アマネはうす絃

管理者：新島 香利

説明者：

利用者： 住所

氏名 印

代理人（代理人を選定した場合）：

住所

氏名 印

家族代表： 住所

氏名 印