

## 7. 事故が発生した場合の対応

居宅介護支援時の提供時に、お客様に事故が発生した場合には、速やかにご家族の方及び市役所にご連絡するとともに、必要な処置を講じます。

## 8. 秘密の保持

「居宅サービス計画」を作成する中で知り得たお客様やご家族の情報は、ご了解なしに他人に漏らすことはありません。なお、介護サービスが適切且つ円滑に提供されますよう、サービス事業者にお客様やご家族の情報を提供することがありますが、その場合には事前にご了解を頂きます。

## 9. サービス内容に関する苦情

### ① 当社お客さま相談・苦情担当

当社の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当 吉田 友則 電話 047-404-9625  
(苦情解決責任者)

### ② その他

当社以外に、市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

船橋市役所介護保険課 〒273-8501 千葉県船橋市湊町2-10-25 電話 047-436-2302
千葉県国民健康保険団体連合会 苦情処理係 〒263-0016 千葉県千葉市稲毛区天台6-4-3 電話 043-254-7407

## 10. 当社の概要

※事業所の運営規定の概要等の重要事項については、当法人のホームページでもご確認頂けます(令和7年度から義務付け)

名称・法人種別	医療法人社団白羽会
代表者役職・氏名	理事長 永島 徳人
本社所在地・電話番号	千葉県船橋市駿河台1丁目33-8コンフィデンス駿河台2階
定款の目的に定めた事業	1、介護保険法に基づく指定居宅サービス事業 2、介護保険法に基づく指定介護予防サービス事業 3、介護保険法に基づく指定居宅介護支援事業 4、介護保険法に基づく相談援助 5、その他これに付随する業務
営業所数等	訪問診療 2ヶ所 外来 1ヶ所 訪問介護 1ヶ所 訪問看護ステーション 1ヶ所 ※クリニック内に医療保険の訪問看護有 歯科(訪問歯科) 1ヶ所

年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

所在地 千葉県船橋市習志野台6-24-10森ビル  
名称 つばさ在宅 居宅介護支援センター

説明者 介護支援専門員  
氏名

私は、契約書および本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明をうけました。

利用者

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

(代理人)

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

(続柄) ( )

# 居宅介護支援 重要事項説明書

## つばさ在宅 居宅介護支援センター

介護保険事業者指定番号 1270908906

千葉県船橋市習志野台6-24-10森ビル

電話 047-404-9625 - FAX 047-404-9626

< 令和6年 4月 1日 現在 >

## 1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 047-404-9625 (午前9時～午後6時まで)  
担当 吉田 友則(介護支援専門員) 尚、緊急時の場合は24時間対応(080-4193-7655)  
\* 介護などに関してご不明な点はおたずねください。

## 2. つばさ在宅 居宅介護支援センターの概要

### (1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	つばさ在宅 居宅介護支援センター(千葉県介護保険事業者指定番号1270908906)
所在地	千葉県船橋市習志野台6-24-10森ビル
介護保険指定番号	居宅介護支援 1270908906
サービスを提供する	船橋市

### (2) 同事業所の職員体制

	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	1名(兼務)		業務管理	1名
介護支援専門員	3名以上		指定居宅介護支援の提供	4名以上

### (3) 営業時間

平日	午前9時～午後6時 ※ 土曜日、日曜日、祝日、12月30日～1月3日は休業
----	---------------------------------------

## 3. 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

概ね次の手順で進めてまいります。

- お客様からの介護支援サービスの利用申し込み
- お客様のご自宅を訪問し、お客様の身心の状態や置かれている環境等を調査し、可能な限りご自宅で、自立した日常生活がおくれるよう、解決すべき課題を把握・分析します。
- お客様やご家族が、どのような介護サービスをどの程度の頻度でご利用したいのか、ご希望をお伺いします。
- 上記(2)の解決すべき課題や(3)のご希望を考慮し、また主治医やサービスの事業所と協議して、お客様に適した居宅サービス計画を作成しご確認の上、ご了解をいただきます。
- 居宅サービス計画に基づき、介護サービスが計画的に提供されます。
- 介護サービス提供後も、継続的にお客様の身心の状態や介護サービス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を行います。

※ 利用者は居宅サービス計画書に位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めると、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求められます。

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

※ 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による、保存や対応等をさせていただきます。

※ サービス状況の経過観察モニタリング)を行う場合も、ご利用者及びご家族に事前に同意を得たうえで状態に留意しながらテレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

## 4. 利用料金

- 利用料 (重要事項説明書別紙参照)  
要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。  
※ 保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当社からサービス提供証明書を発行いたします。  
このサービス提供証明書を後日船橋市の窓口へ提出しますと、全額払戻を受けられます。  
(要介護1・2) 17,690円 (要介護3～5) 21,213円  
※ 3年毎の介護報酬改定および5年毎の介護保険制度改定により上記金額は変更することがあります。  
なお、金額の変更がある場合は別紙にてお知らせいたします。
- 交通費  
前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。  
それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。
- 解約料  
お客さまはいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

## 5. サービスの利用方法

- サービスの利用開始  
まずは、お電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。  
契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

## (2) サービスの終了

- 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。
- 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いただ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者をご紹介します。
- 自動終了  
以下の場合は、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した場合  
・お客様が入院などによりサービスの利用が6ヶ月以上なかった場合  
・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 ※ この場合、条件を変更して再度契約することができます。  
・お客様がお亡くなりになった場合
- その他(次の事由に当てはまる場合、文書で通知することにより、この契約を解約させていただきます)  
利用者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信行為(身体暴力(たたく等)及び精神的暴力(大声を発する、怒鳴る等)並びにセクシャルハラスメント(必要もなく手や腕をさわる、性的な発言等)及びモラルハラスメント(言葉や態度などによる、精神的な暴力や嫌がらせ等)のハラスメント行為、過剰または不合理な要求や名誉棄損に係る行為等を行い、その状態が改善されない場合。その危害の発生または再発生を防止することが、著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になった場合

## (1) 運営の方針

第一に皆様のご意向を大切にします。

無理のない介護計画の作成と適切かつ公正中立なサービスの管理に努めます。

私共の経験を生かし、皆様の良きパートナーとして生活支援します。

## (2) 居宅介護支援の実施概要等

居宅介護支援サービスは、介護保険制度を利用されるお客様を対象に、様々な障害を抱えながらも、住み慣れたご自宅で自立した日常生活がおくれますよう、お客様の身心の状態に応じた、またご家族の希望に沿った「居宅サービス計画」の作成などを行うものです。

## (3) 介護サービスを受けるにあたっての重要事項

- お客様にお渡しした「サービス利用票」と異なる事業者からサービスを受けた場合やサービス内容を変更した場合には、必ず担当の介護支援専門員にご連絡下さい。ご連絡がないと、お客様が一旦費用の全額を立て替えていただく場合があります。
- 被保険者資格を喪失した場合や要介護状態区分の変更があった場合など、現在お持ちの被保険者証の記載内容に変化があったときは、必ず担当の介護支援専門員にご連絡下さい。

## (4) 居宅サービス計画の作成以外に提供できるサービスの内容

- お客様のご依頼に基づき、要介護認定の申請(新規・変更・更新)を代行します。
- 居宅サービス計画作成依頼(変更)届出書をお客様に代わりに市役所の窓口にお届けします。

※①②の代行にあたっては、手続き上、お客様の被保険者証をお預かりすることになります。

- その他介護保険制度に関するご相談に応じます。

## 6. 虐待の防止のための措置に関する事項

- 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること
- 虐待の防止のための指針を整備すること
- 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施すること
- 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。担当者は管理者とする。

## 7. 業務継続に向けた取組

事業所は感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練(シミュレーション)の実施等を行うこととする。

## 8. 感染症対策の強化

感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練(シミュレーション)の実施等を行うこととする。)感染症の予防及びまん延防止の観点から、予めご利用者やご家族に利用趣旨の説明をし同意を得た上で、テレビ電話等の通信機器を利用してサービス担当者会議等を遠隔で行う場合があります。

## 9. 身体拘束等の適正化

利用者又は、他の利用者等の生命又は身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならない事とし、身体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。