

居宅介護支援 重要事項説明書

＜令和8年9月1日現在＞

1 事業所の概要

事業所名	ケアプラン青い鳥さくら
所在地	逗子市桜山2-2-57 さくら在宅クリニック1階
事業所番号	神奈川県 1472501277
管理者	居宅介護支援事業 管理者 山名 伸枝
連絡先	046-884-8622
サービス提供地域	逗子市、葉山町、横須賀市

2 事業所の職員体制等

職種	従事する者のサービス内容	人員
管理者	管理者は、業務の管理を一元的に行います。	1名(常勤兼務)
介護支援専門員	要介護者からの相談に応じるとともに、課題の分析を行い、利用者へ説明し居宅サービス計画の作成を行います。	5名

3 営業時間

区分	平日	土・日曜日	祝日
営業時間	09:00~16:30	休み	休み

(注) ただし8月15日・16日は夏季休暇、12月30日から1月3日は年末年始休暇となります。

※ 必要に応じて利用者等からの相談に対応するため、24時間の連絡体制（輪番制）を確保しております。

※ 第三者評価は実施しておりません。

4 サービス利用料及び利用者負担

(1) 居宅介護支援については、利用者の負担はございません。

5 サービスの中止(キャンセル)等

(1) 利用者がこの居宅介護支援に係る訪問等のサービス提供を中止する場合は、事前に上記の連絡先までご連絡下さい。

(2) 居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡下さい。

(3) 当事業所が提供するサービスのキャンセル又は契約解除の場合にも、キャンセル料等はありません。

6 当社のサービスの方針

要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように適正なケアプランを立案し、遂行されることを支援いたします。

(1) 居宅サービス計画の作成にあたって利用者から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ができます。

(2) 居宅サービス計画原案に位置付け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可能です。

7 相談窓口・苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談コーナー	電話番号	046-884-8622
	FAX番号 (24時間受付)	046-884-8644
	相談員(責任者)	山名 伸枝
	対応時間	09:00~16:30

○ 公共機関においても苦情申し出等ができます。

公的な相談・苦情受付窓口としては、下記の窓口がございます。

- ・各市役所・区役所の介護保険サービス課
- ・逗子市 福祉部高齢介護課介護保険係：046-872-8116
- ・葉山町 福祉課：046-876-1111
- ・横須賀市 福祉部介護保険課 給付係：046-822-8253
- ・横浜市 金沢区役所 高齢・障害支援課：045-788-7868
- ・横浜市(本庁)介護事業指導課：045-671-2356
- ・神奈川県国民健康保険団体連合会：045-329-3447(介護保険課介護苦情相談係)

8 人権擁護と高齢者虐待防止について

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。

- ・虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者(職・氏名) 管理者・山名 伸枝
- ・当事業所は、虐待防止のための指針を整備します。
- ・当事業所は、成年後見制度の利用を支援します。
- ・当事業所は、苦情解決体制を整備しています。
- ・当事業所は、身体拘束廃止に向けた取り組みの指針を整備します。
- ・当事業所は、従業者に対する人権擁護・虐待防止・身体拘束廃止の委員会及び啓発するための研修を定期的に行います。
- ・当事業所は、従業者が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できるメンタルヘルス・ハラスメント(ご利用者・ご家族含む)体制を整えるほか、従業者がご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ・サービス提供中に、当事業所の従業者又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)による虐待や身体拘束を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村等に通報します。

9 事故発生時の防止及び事故発生時の方法について

事業者は、事故発生時の防止及び事故発生時の方法のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・当事業所は、事故が発生した場合の対応、次に規定する報告の方法が記載された事故発生防止のための指針を整備します。
- ・当事業所は、事故が発生した時またはそれに至る危険性がある事態が生じた時に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策に従業者に周知徹底する体制を整備します。
- ・当事業所は、事故発生防止のための委員会及び介護支援専門員その他の従業員に対する研修を定期的に行います。

- ・当事業所は、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。
- ・当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録を行います。
- ・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。

10 業務継続計画の策定

当事業所は、感染症や災害が発生した場合には、事業継続が出来るよう対策を講じています。

(1) 感染症予防及び感染発生時の対応

- ・当事業所は、感染症対策指針を整備します。
- ・当事業所は、感染症発生の防止のための委員会及び従業者に対する研修、発生時の訓練を定期的に行います。
- ・感染がまん延している場合、サービス担当者会議は利用者・家族の同意を得てテレビ電話装置等を活用し実施します。その際は、厚労省「医療・介護関係事業者における 個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守します。

(2) 非常災害対策

- ・当事業所に災害対策に関する担当者を置き、非常災害対策に関する取組みを行います。
- ・防災対応：消防計画に基づき速やかに消火活動に努めるとともに、避難・誘導にあたります。
- ・防火設備：防火管理者を選任し、消火設備、必要設備を設けます。
- ・防災訓練：消防法に基づき、消防計画等の防災計画を立て、従業者の参加が得られるよう連携し消火通報、避難誘導を年間計画で実施します。
- ・当事業所は、大地震等の自然災害、感染症のまん延等、あらゆる不測の事態が発生しても事業を継続できるよう計画（BCP）を策定し、研修の実施、訓練を定期的に行います。

11 社会通念上不相当な従業員への行為について

従業員の良好な就業環境維持のためカスタマーハラスメントへの対応が事業者には義務づけられております。事業者は、利用者またはその身元引受人ないしご家族、その他関係者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の事前の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となったときは、文書による通知によりこの契約を解除することができます。

12 秘密保持

- (1) 事業者の介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者および家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしたりしません。
この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス提供者会議等において、利用者の個人情報を用いせん。
- (3) 事業者は、利用者の家族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、当該家族の個人情報を用いせん。

13 緊急時及び事故発生時の対処方法

- (1) 介護支援専門員は、面接中及び訪問時に利用者の病状の急変、その他緊急事態が発生した場合は、利用者に対し応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じるとともに、速やかに管理者、家族等及び関係諸機関に事故の発生状況及び今後の対応等について報告致します。
- (2) 前項の緊急時及び事故に際して取った処置を記録致します。
- (3) 事故等により要介護認定に影響する可能性がある場合には市町村（保険者）に事故の概要を報

告致します。

連 絡 先	名称・氏名	住 所	電話番号	その他

1 4 損害賠償保険の加入

(1) 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

保険会社名	AIG 損害保険株式会社
証券番号	25N7508696

1 4 当社の概要

名称・法人種別	株式会社やまのわ
代表者名	代表取締役 山名 伸枝
法人所在地	横須賀市追浜南町2-22-2
電話番号	046-815-7240
FAX番号	050-3457-7311
業務の概要	介護保険法に基づく居宅支援業務