

はればれ 居宅介護支援 重要事項説明書

〈2025年 11月 6日現在〉

1 事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話： 045-944-1239 (午前 8時45分 ～ 午後 5時30分)
受付日： 月曜日～金曜日
担 当：渡會 祥子 (管理者) ※ご不明な点は何でもおたずね下さい。

2 事業所の概要

事業所名	はればれ	事業者	株式会社エヌケア
所 在 地	横浜市都筑区茅ヶ崎東 4-9-18		
介護保険指定番号	神奈川県指定 1 4 7 3 8 0 2 4 6 8		
連 絡 先	電 話 045-944-1239 F A X 045-949-6278		
管 理 者	渡會 祥子		
サービス提供地域	横浜市：都筑区、青葉区、緑区、港北区、 神奈川区、鶴見区 川崎市：宮前区、高津区		

職種	常勤専従	常勤兼務	非常勤専従	非常勤兼務	計
管理者		1 名			1 名
介護支援専門員		1 名			1 名
事務職員		1 名			1 名

管理者の業務	職員及び業務の管理、居宅介護支援サービス等
介護支援専門員の業務	居宅介護支援サービス等
事務職員の業務	通信連絡事務や請求事務等

3 運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者に有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、また、そのおかれている環境等の課題分析を通じて自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。

また、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

4 営業日及び営業時間

営業日時	月曜日～金曜日	午前 8時45分 ～ 午後 5時30分
休 日	土曜日 日曜日	年末年始12月31日～1月3日

5 居宅介護支援サービスの実施概要

- (1) 利用者による居宅サービスの選択に資するよう、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、利用料等の情報を利用者及びその家族に提供する。
- (2) 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接し、課題分析により利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握する。
- (3) 利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービス提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成する。
- (4) サービス担当者会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求める。
- (5) 居宅サービス計画の原案の内容について利用者及びその家族に対し説明し、文書により利用者の同意を得て、居宅サービス計画とする。
- (6) 当該居宅サービス計画に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。
- (7) 当該居宅サービス計画を利用者及びサービス事業者に交付する。
- (8) 適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設等への入所等を希望した場合は、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行う。又、介護保険施設等から退所等を行う場合には居宅への移行がスムーズに行われるよう連絡調整を行う。
- (9) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」という）する。モニタリングの結果についてはその都度記録する。

6 利用料金

- (1) 居宅介護支援利用料（ケアプラン作成料）

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しますのでご利用者の利用負担はありません。 但し、ご利用者の保険料の滞納などにより法定代理受領ができなくなった場合には、一旦次の料金をいただく事になります。その場合は当方が発行したサービス提供証明書及び領収書を市町村の窓口に出しますと保険給付相当分の払い戻しを受ける事ができます。

- (2) 通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、徴収しません。

7 法人の概要

法人種別：名称	株式会社 エヌケア
所 在 地	横浜市都筑区中川 1 - 2 - E 4 0 4
代 表 者：連絡先	代表取締役 松田 栄子 電話：045-912-9317
実施事業概要	訪問看護（介護予防）、居宅介護支援事業
	地域密着型通所介護（介護予防）、障害計画相談
事業所数	4

8 サービス内容に関する相談・苦情

（1）当事業所の相談・苦情窓口

事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及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。

担当介護支援専門員及び管理者が、迅速に対応させていただきます。

はればれ 相談窓口	管理者 渡會 祥子	電話 0 4 5 - 9 4 4 - 1 2 3 9
-----------	-----------	----------------------------

（2）その他の窓口

事業所以外にも区市町村等に苦情申出等ができます。

横浜市 都筑区	高齢・障害支援課	電話 0 4 5 - 9 4 8 - 2 3 0 6
横浜市 青葉区	高齢・障害支援課	電話 0 4 5 - 9 7 8 - 2 4 7 9
横浜市 港北区	高齢・障害支援課	電話 0 4 5 - 5 4 0 - 2 3 2 5
横浜市 緑 区	高齢・障害支援課	電話 0 4 5 - 9 3 0 - 2 3 1 5
横浜市 鶴見区	高齢・障害支援課	電話 0 4 5 - 4 1 1 - 7 0 1 9
横浜市 神奈川区	高齢・障害支援課	電話 0 4 5 - 9 7 8 - 2 4 7 9
川崎市 高津区	高齢・障害支援課	電話 0 4 4 - 8 6 1 - 3 2 5 5
川崎市 宮前区	高齢・障害支援課	電話 0 4 4 - 8 5 6 - 3 2 4 2
横浜市 はまふくコール		電話 0 4 5 - 2 6 3 - 8 6 8 4
神奈川県国民健康保険団体連合会		電話 0 4 5 - 3 2 9 - 3 4 4 7

（3）苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者より対応状況も正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、よりよいサービスが提供されるよう、充分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

9 事故発生時の対応

（1）事業者は、ご利用者に事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者ご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

（2）事業者は、前項の事故及び事故に際してとった処置について記録します。

（3）事業者は、ご利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い再発防止に努めます。

10 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

11 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡を取らせて頂きます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行う事を目的とします。この目的を果たす為に、以下の対応をお願い致します。

- (1) 利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅囲碁支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当時業所名および担当の介護支援専門員が分かるよう、名刺を貼り付ける等の対応をお願い致します。
- (2) また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えて頂きますようお願い致します。

12 個人情報の保護（秘密保持）

- (1) 事業者は、ご利用者及びご家族に関する秘密を正当な理由もなく、第三者に漏らしません。

この守秘義務は契約が終了した後も継続します。（契約説明書 第13条1項）

- (2) 事業所が得たご利用者及びご家族の個人情報については、事業所等での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供についてはご利用者及びご家族(又は代理人)の了解を得るものとします

※具体的な利用方法及び期間等については【個人情報の使用について】のとおりです。

13 利用者自身によるサービスの選択と同意

- (1) 利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービス内容、利用料金等の情報適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

- ・ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して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事が出来る事、利用者は居宅介護サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選択理由の説明を求める事ができます。
- ・ 特定の事業者に不当に騙した情報を提供するような事や、利用者の選択を求める事なく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示する事は致しません。
- ・ 居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなるサービス担当者会議の招集や、やむをえない場合には照会等により当該指定居宅サービス計画等の原案の内容について専門的な見地からの意見を求め、利用者および当該サービス担当者との合意を図ります。

- (2) 末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で主治の医師等の助言を受けながら通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせて頂き、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施し

ます。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供する事で、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

14 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図る為の計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するよう努めます。

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

15 感染症の予防及びまん延防止の為の措置

事業所は、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よう努めます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する会議等を開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止の為の指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止の為の研修及び訓練を定期的実施します。

16 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- (1) 事業所における虐待防止の為の対策を検討する会議等を開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待防止の為の指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、虐待防止の為の研修を実施します。

17 身体拘束等の原則禁止

利用者または他の利用者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を除き、身体拘束を行いません。身体拘束を行う場合には、その様態および時間、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

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり、利用者に上記の通り重要事項を説明致しました。その証として本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各自1通を保有するものとします。

※但し、利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、ケアプランや重要事項説明書等における利用者等への説明・同意について、利用者等の署名・押印について求めない事が可能です。