

居 宅 介 護 支 援 重 要 事 項 説 明 書

＜令和 年 月 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 03-6914-8660

FAX 03-3557-8031

*当該事業所は24時間連絡体制と必要時、相談に応じる体制をとっています。

営業時間外は上記電話を転送にて対応します。

担当 介護支援専門員

*ご不明な点はお問い合わせ下さい。

2. 株式会社ケアサービス 居宅支援さくらの概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号及びサービス提供地域

名 称	株式会社ケアサービス 居宅支援さくら
所 在 地	東京都練馬区桜台1-4-2 1F
介護保険指定番号	居宅介護支援 (練馬区1372014660号)
サービスを提供する対象地域	練馬区の一部(小竹町・羽沢・栄町・桜台・早宮・練馬・春日町一部(1丁目・3丁目・2丁目の一部・5丁目の一部)(東京都道311号環状八号線の内側)・豊玉北一部(1丁目・2丁目・3丁目の一部)(環七東京都道318号環状七号線の外側)・豊玉上一部(2丁目)(環七東京都道318号環状七号線の外側))
* 地域以外のお客様でもご希望の方はご相談下さい。	

(2) スタッフ体制

	常 勤	非常勤	計	職務内容
所 長	1名		1名	介護支援専門員兼務
介護支援専門員	名		名	内1名所長兼務

(3) 営業時間

営 業 日	月～金 午前9時～午後6時
休 日	土・日・祝祭日・年末年始(12月31日～1月3日)(緊急の場合等を除く)

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

(1) 利用申し込み受付
(2) 重要事項の説明・契約
(3) アセスメント・「居宅サービス計画」の作成
(4) サービス事業所との連絡調整
(5) 「居宅サービス計画」の実施状況の把握 医療機関、サービス事業所への「居宅サービス計画」の交付
(6) 区、市への連絡・調整等
(7) 介護保険施設の情報提供、その他便宜の供与

4. 利用料金

(1) 利用料

要介護認定を受けられたお客様は、介護保険制度から全額給付されるのでお客様負担はありません。
利用料は、別紙料金表のとおりです。

(2) 解約料

解約に際しての料金は一切かかりません。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込み下さい。事業所スタッフがお伺い致します。
契約を締結したのち、「居宅サービス計画」の作成を開始します。

(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

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

②事業所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ヵ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致します。

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致します。

- ・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）または要支援と認定された場合
- ・お客様が他界された場合
- ・お客様のサービス利用が連続3ヵ月以上ない場合

④その他

介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。

お客様やそのご家族様等が事業所や事業所の介護支援専門員に対してサービス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、即座にサービスを終了させて頂く場合がございます。

6. 事業所の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

事業所におけるサービス提供方針は次のとおりです。

- ①「居宅サービス計画」の作成にあたっては、お客様の意思を尊重し、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様が自立した日常生活を営むことができることを目標とします。また、「居宅サービス計画」の作成にあたっては、原則として、相談を受けつけてから7日以内にお客様宅を訪問の上、状況調査を行います。調査（課題把握）の方法は、課題分析標準項目を含む当社独自様式によるものとします。
- ②常にお客様の立場に立ち、提供されるサービスが特定の種類または特定の事業所に不当に偏ることのないように、公正中立に「居宅サービス計画」を作成するとともに、サービス提供事業所との連絡調整を行います。なお、事業所の前6ヵ月間における居宅サービス計画の作成状況は別紙のとおりです。
- ③お客様は、適正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るように、複数のサービス提供事業所の紹介を求めることができます。また、サービス提供事業所を「居宅サービス計画」に位置づけた理由の説明を求めることができます。
- ④事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、ボランティア団体等との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努め、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するように十分配慮いたします。
- ⑤障害福祉サービスを利用されていたお客様が介護保険サービスを利用する場合には、特定相談支援事業所等の相談支援専門員との密接な連携に努めます。
- ⑥入院された場合には、入院先に対して担当介護支援専門員の氏名、連絡先等をお知らせください。お客様の心身状況等、適宜、必要に応じて医療機関、サービス提供事業所へ情報提供します。
- ⑦事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を整備します。

ア. 採用時研修	採用後 1ヵ月以内
イ. 定期研修	年2回以上
- ⑧守秘義務
 - ア. 事業所及び介護支援専門員は、サービス提供をする上で知り得たお客様及びそのご家族様に関する情報・記録等を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。また、介護支援専門員は退職後も業務上知り得たお客様等の秘密を漏らしません。
 - イ. 事業所及び介護支援専門員は、お客様またはそのご家族様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お客様またはそのご家族様の個人情報を用いません。

(2) 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無：無し

7. 事故発生時の対応方法

お客様に対するサービスの提供にあたって、事故が発生した場合は、区市町村等に速やかに連絡を行うとともに、必要な措置をとります。

8. 緊急時の対応方法

サービスの提供にあたり、体調の急変その他急を要すると思われる事態が起こった場合は、適切かつ迅速な応急措置を講じます。お客様の生命・身体・健康に危険またはその恐れがあるときは、直ちに医師及びそのご家族様に連絡して必要な措置を講じます。緊急事態が発生に至った経緯及び態様を速やかに精査し、正確な状況把握に努めます。

9. 虐待防止の為の措置

お客様の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。お客様の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ区市町村へ報告いたします。

虐待防止のための指針を整備するとともに、定期的に虐待防止検討委員会を開催し、虐待防止のための研修を実施いたします。

10. カスタマーハラスメントについて

事業所のサービス提供に関し、お客様のご要望を実現するための手段として、社会通念上相当な範囲を超える行為（下記のとおりですが、これに限りません）を行うことはご遠慮ください。

これらの行為があったと事業所が判断した場合には、サービス提供をお断りさせていただくことがございます。

さらに、事業所が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対応を取らせていただきます。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

【対象となる行為】

- ① 暴力行為
- ② 威迫、脅迫、威嚇、誹謗中傷、名誉棄損行為（SNS やインターネット上で行われるものを含みます）
- ③ 侮辱、人格を否定する発言
- ④ プライバシー侵害行為
- ⑤ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- ⑥ 合理的理由のない謝罪要求や処罰の要求
- ⑦ 同じ要望やクレームをしつこく繰り返す等による長時間の拘束行為
- ⑧ 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

11. サービス内容に関する苦情

① 事業所お客様相談・苦情担当

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	電話番号	03-6914-8660
	FAX	03-3557-8031

② その他

事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員	03-3993-1344
東京都国民健康保険団体連合会	03-6238-0177
第2育秀苑地域包括支援センター	03-5912-0523
桜台地域包括支援センター	03-5946-2311
豊玉地域包括支援センター	03-3993-1450
練馬区役所地域包括支援センター	03-5946-2544
中村かしわ地域包括支援センター	03-5848-6177

次の手順により、相談・苦情について対応します。

- ① 担当者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、「サービスを提供した者からの概況説明」「問題点の洗い出し」「今後の改善について検討」について情報共有します。
- ② 状況確認事項及び①の会議で共有した情報は、文書によって記録に残します。
- ③ 同時に、状況確認事項及び①の会議で共有した情報は、本社へも報告し、回答・必要な改善を検討します。
- ④ 必要に応じてお客様からの苦情または相談の状況について関係機関へ報告します。
- ⑤ 区市町村や国民健康保険団体連合会に相談し、指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言

に従って必要な改善を行ったことを報告します。

⑥ 改善点を当該事業所のスタッフ全員に周知し、再発の防止を図ります。

12. 当社の概要

名称・法人種別	株式会社ケアサービス
代表者役職・氏名	代表取締役 福原 俊晴
本社所在地・電話番号	東京都大田区大森北一丁目2番3号
	電話番号 03-5753-1170
	FAX 03-5753-1165
実施事業	・居宅介護支援 ・訪問介護 ・訪問入浴介護 ・訪問看護 ・通所介護・福祉用具貸与、販売・その他 これに付随する業務

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、お客様に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明し、同意を得て、交付をしました。

事業者	名 称	株式会社ケアサービス
	所在地	東京都大田区大森北一丁目2番3号
	代表者名	代表取締役 福原 俊晴
事業所	所在地	東京都練馬区桜台 1-4-2 1F
	名 称	株式会社ケアサービス 居宅支援さくら
説明者	氏 名	

令和 年 月 日

私は、契約書及び本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、同意し、交付を受けました。

お客様

住 所
氏 名
(署名代行者)
氏 名
(続柄)

ご家族様 (この契約について確認しました。)

住 所
氏 名
(続柄)

代理人

住 所
氏 名