

9. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所相談窓口

管理者 寺島 雄紀子 電話番号 03-6915-9306 FAX 番号 03-6915-9307
受付時間 月曜日から金曜日 9:00~16:00

(2) 外部の苦情相談窓口

| | | |
|----------------|------|-------------------------------|
| 石神井地域包括支援センター | 住所 | 東京都練馬区石神井町 3-30-26 |
| | 電話番号 | 03-5923-1250 |
| 練馬区介護保険課 | 住所 | 東京都練馬区豊玉北 6-12-1 |
| | 電話番号 | 03-3993-1111 (代表) |
| 東京都国民健康保険団体連合会 | 住所 | 東京都千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 11 階 |
| | 電話番号 | 03-6238-0177 (介護保険部 苦情受付専用電話) |

令和 年 月 日

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とおり重要事項を説明しました。
この証として本書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。

事業者名 ケアプラン エプロン
所在地 練馬区石神井町 8-53-24
管理者 寺島 雄紀子 印

説明者 印

令和 年 月 日

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利 用 者

住 所 _____

氏 名 _____ 印

代 理 人

住 所 _____

氏 名 _____ 印

居宅介護支援重要事項説明書

令和6年4月1日現在

1. 事業者（法人）の概要

| | |
|------------|---|
| 法人種別・事業者名称 | NPO 法人アクト練馬たすけあいワーカーズエプロン |
| 代表者 氏名 | 理事長 猪狩 英則 |
| 法人 所在地 | 練馬区石神井町 8-53-24 |
| 電話番号 等 | 電話：03-6915-9315 FAX：03-6915-9316 |
| 設立 年月日 | 1999年12月 |
| 実施事業種別 | 居宅介護支援事業 訪問介護事業 通所介護事業 地域密着型通所介護事業 練馬区委託事業 練馬区助成事業 |

2. 居宅介護支援事業所の概要

(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 | ケアプランエプロン |
| 所在地 | 練馬区石神井町 8-53-24 |
| 介護保険指定番号 | 東京都 第1372009280号 |
| サービス提供地域 | 練馬区一部（石神井地区、大泉地区等）※他地域でも応相談 |
| 第三者評価 | 実施無し |

(2) 事業の目的と方針

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、要介護者の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および連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

事業所において、業務上及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確にし、相談に対応する担当者を定め防止のための措置を講じます。

(3) 営業時間

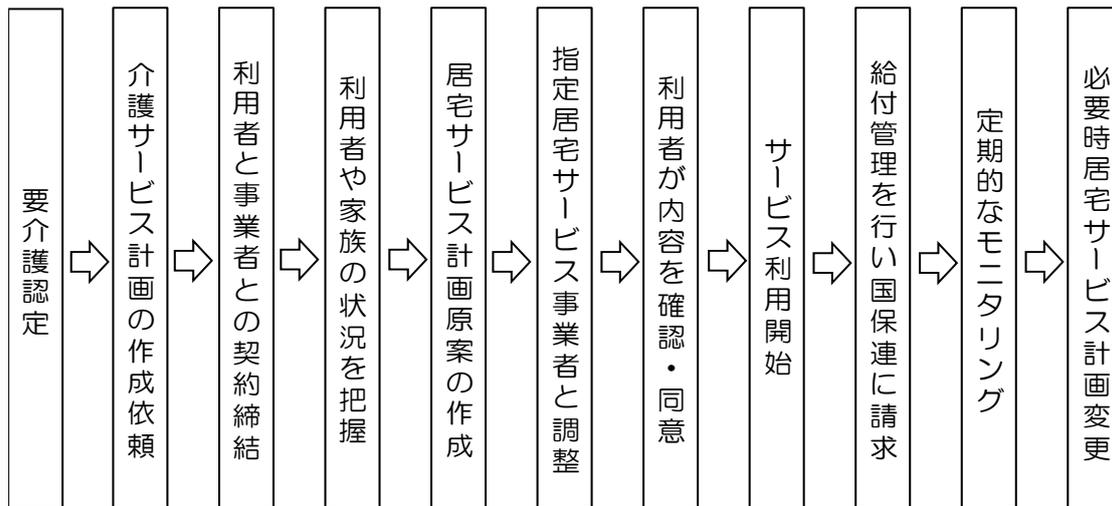
月曜日から金曜日 9：00～17：00 土・日・祝祭日および年末年始（12/29～1/3）を除く

*緊急時は24時間体制にて受け付けます。

(4) 職員体制

- ・管理者（主任介護支援専門員）常勤1名
- ・主任介護支援専門員 常勤3名（管理者と兼務1名）
- ・介護支援専門員 常勤2名、非常勤2名

(5) 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



* 国保連は東京都国民健康保険団体連合会の略

(6) 居宅介護支援の利用料金 (別紙1参照)

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヵ月につき要介護度に応じた料金をいただき、当事業所からサービス提供証明書及び領収書を発行いたします。これを後日保険者の窓口に出しますと、全額払い戻しを受けることができます。

(7) 当事業所の居宅サービス計画における訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の利用状況 (別紙2参照)

前6ヵ月間に作成した居宅サービス計画における各サービスの利用割合と提供事業所割合を示しています。

3. 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、サービスの内容、利用料等の情報を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。
 - ・ 利用者は指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、居宅サービス計画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できます。
 - ・ 特定の指定居宅サービス事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めること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ことはいたしません。
 - ・ 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を招集しやむをえない場合には照会等により、当該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、利用者及び当該指定居宅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得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問(モニタリング)をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等を把握し、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、主治の医師や居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、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。

4. 虐待の防止対応

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、担当者を置き虐待防止の指針に沿って虐待防止検討委員会を開催します。成年後見制度の利用支援、苦情解決への対応、関連機関への報告と連携等、必要な措置を講じます。従業者への虐待防止の啓発・普及の研修を実施します。

5. 緊急時の対応方法

事業者は利用者及びサービス事業者等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。

6. 事故・災害・特定の感染症発生時の対応

- ①事業者の過誤及び過失の有無に関わらず、サービス提供の過程において利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態を確認したとサービス提供事業者から連絡があった場合、事故等により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市区町村（保険者）に報告します。
- ②事業継続計画（BCP）に基づき対応をします。定期的に研修・訓練を実施し計画の見直しと変更を行います。
- ③特定の感染症に備えて予防、蔓延防止のための対策を検討する委員会を開催します。指針の整備や研修及び訓練の定期的な実施を行います

7. 主治の医師および医療機関等との連携

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とらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

- ① 利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、通院または入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員の名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
- 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名を伝えていただきますようお願いいたします。

8. 秘密の保持と個人情報の保護

- ①事業者は、サービス提供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、利用者及び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利用者及び家族の個人情報を用いません。