

重要事項説明書

< 2024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 03-5933-2100 月曜日～金曜日（午前9時～午後6時）

080-4665-2100 上記時間外

担当 大友 万亀子

* ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. ケアプランニング結い居宅介護支援事業所の概要

事業所名	ケアプランニング結い
所在地	〒178-0063 東京都練馬区東大泉 3-22-15 シンフォニープラザ1F
電話	03-5933-2100
介護保険者指定番号	1372001501
通常サービスを提供する地域	練馬区・杉並区・西東京市
同事業の職員体制	
管理者	1名（介護支援専門員兼：常勤1名）
介護支援専門員	7名（介護福祉士7名：常勤7名）

上記地域以外でもご希望の方はご相談ください

* 営業時間

月曜日～金曜日 午前9時～午後6時

（土曜日・祝日、日曜日、12月29日～1月3日を除く）

* 連絡先

営業時間内 03-5933-2100

営業時間外 080-4665-2100

3. 利用方法（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）

お客様によるお申し込み 電話 03-5933-2100

↓
当社の介護支援専門員がお宅を訪問します

↓
契約の締結

↓
契約に従いサービスの提供

(1) 利用料

要介護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。
（地域による加算あり）

※ 契約書別紙1料金表のとおり

※ 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ヶ月につき別紙料金表の料金をいただき、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お住まいの区市町村（住民票記載地）の窓口に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

（２）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。

（３）解約

お客様はいつでも理由の如何にかかわらず契約を解約することができ一切料金はかかりません。

（４）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

文書でお申し込みいただければいつでも解約できます。

２）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居宅介護支援事業者をご紹介します。

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。

① お客様が介護保険施設に入所した場合

② 要介護度区分が要支援または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

③ ６ヶ月間サービスのご利用がなく契約継続のお申出がないとき

④ お客様がお亡くなりになった場合

４）その他

お客様やご家族などが当社の職員や介護支援専門員に対して、本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合（利用者が認知症の状態ではないのに故意に暴力をふるった場合、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント等を行った場合）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いただく場合がございます。

４．当社の居宅介護支援の特徴等

（１）運営の方針

１）事業者はつぎの各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、公正中立な立場で居宅サービス計画の作成を支援します。

② お客様のニーズにあったケアプランを、お客様と一緒に考えていきます。

③ お客様にご満足いただけるケアプランの作成に務めます。

サービス事業者と連携を図り円滑なサービスの提供に努めます。

④ 利用者は居宅介護サービス計画の作成にあたり複数の居宅サービス事業者の紹介を求めることができます。また居宅サービス原案に位置づけた指定サービス事業者等の選定の理由の説明を求めることができます。また当契約時に当社が選定しているサービス事業所の選定状況をお知らせします。ご希望によりケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービス事業所の利用状況をお

知らせします。

2) 居宅介護支援の実施状況等

介護保険法に基づく指定居宅介護事業

3) 当社が利用するアセスメントツールは指定された23項目を網羅したツールで、より客観的な要介護状態の把握と必要なサービスを選び出すことができるツールです。

4) 当事業所は介護支援専門員実務研修の指定実習機関となっています。担当ケアマネジャーが実習者を同行し、ご利用者様宅を訪問することがあります。また実習者はケアプラン作成のための実務の見学、疑似体験を行うことがあります。この場合実習者は実習で知った個人情報を実習以外の目的には使用しません。また実習後も利用者の不利益になる事は致しません。

5. 高齢者虐待防止について

事業者は利用者の人権の擁護・虐待防止、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等防止のために、次に掲げる通りの措置を講じます。研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努め、虐待防止委員会(※)を設置します。個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。従業員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整え、従業員が利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

(※) 虐待防止委員会は苦情相談窓口と兼務し担当者は虐待防止委員を兼務する。

虐待防止委員会は年2回以上開催し高齢者の虐待防止に努める。

6. 自然災害対策

事業者は自然災害その他緊急の事態に備え、自然災害による業務継続計画を作成し研修及び訓練を行います。また常に関係機関と連絡を密にし、自然災害時には必要な措置を講じます。

7. 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。

ただし、下記のとおり緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともにその対応及び時間、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について記録します。

- ① 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者または他人の生命・身体に危険が及ぶ事が考えられる場合
- ② 非代替性：身体拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止することができない場合
- ③ 一時性：利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶ」ことがなくなった場合は直ちに身体拘束を解く

8. 感染症の予防及び、蔓延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業員に周知します。他、指針の整備、研修を実施します。また新たな感染症発生時に対しては業務継続化計画に基づいて対応します。

9. 天災等不可抗力

契約の期間中、地震、噴火等の天災、その他事業所の責めに帰さない事由により本サービスの実施ができなくなった場合には、以後、事業者は利用者に対して本サービスを提供すべき義務を負

いません。

10. 職場におけるハラスメント対策

当事業所の職員及び取引業者、関係機関の職員との間において、ハラスメントが発生しないように下記の取り組みを行います。

- (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから、正常な意思疎通に留意する
- (2) 特に役職者においては、ハラスメントに十分な配慮を行う。
- (3) 介護現場におけるハラスメント防止の為に利用者様、介護支援専門員、事業者、地域包括支援センター等と日頃から連絡を密にとり、情報を共有し適切にサービスが行われるように努める。
- (4) ハラスメント防止の為に研修の実施、相談窓口の設置等の対策をとる。

11. サービスの利用にあたってお客様にご留意いただきたい事項（ハラスメントの防止について）

- (1) 以下の行為は行わないでください
 - 1) 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
 - 2) 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりおとしめたりする行為）
 - 3) 職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

12. サービス内容に関する苦情

- (1) 当社お客様相談、苦情担当（高齢者虐待防止、相談窓口兼務）

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サービスについてのご相談、苦情を承ります。

苦情、虐待、相談窓口 電話 03-5933-2100
担当（管理者） 大友 万亀子

- (2) 当社以外に、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。

総合福祉事務所 高齢者支援係

練馬総合福祉事務所	5984-4742	光が丘総合福祉事務所	5997-7762
石神井総合福祉事務所	5393-2818	大泉総合福祉事務所	5905-5275

地域包括支援センター

（大泉圏域）

やすらぎミラージュ	5905-1190	大泉北	3924-2006
大泉学園	5933-0156	南大泉	3923-5556
大泉	5387-2751	やすらぎシティ	5935-8321

（石神井圏域）

練馬ゆめの木	3923-0269	高野台	5372-6300
石神井	5923-1250	フローラ石神井公園	3996-0330
第二光陽苑	5991-9919	関町	3928-5222
上石神井	3928-8621		

上記以外の地域包括支援センター

--

(その他)

西東京市役所介護保険課 苦情相談窓口 0424-64-1311
東京都国民健康保険団体連合会 03-6238-0177
東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局 03-5283-7020
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会 FAX: 03-3993-1344

メール: chousei@smile.ocn.ne.jp

1.3. 緊急・災害時の対応

居宅介護支援事業者は利用者訪問中に利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じた場合は速やかに主治医、家族に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。

建物の損壊、洪水等の災害が発生した場合、自分の身の周りの安全を確認したのち担当する利用者の安全を確保します。被災状況を確認し、近隣、行政等と連携を図り必要なサービスの調整、生活の支援を行います。

1.4. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合には当事業所、区役所、利用者の家族等に連絡を行い適切な措置を講じます。当該事故の状況、及び事故に際して取った処置について記録を残し、利用者に対するサービスの提供により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せん。

損害保険 東京海上日動火災保険株式会社 損害賠償保険に加入

1.5. 第三者評価について

任意の外部調査機関による、事業所の選択を支援する目的の第三者評価は実施していませんが、法令で定められた、利用者の介護サービス事業所の選択(比較検討)を支援することを目的としたサービスの公表は、厚生労働省の「介護サービス情報公表システム」で公表しています。

1.6. 秘密の保持・個人情報の保護

従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密及び個人情報はこれを保持します。

従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持する旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

1.7. 当社の概要

名称・法人種別 有限会社 ケアプランニング結い
代表者役職氏名 代表取締役 荒井 養子
本店所在地 〒178-0063 東京都練馬区東大泉3-22-15
シンフォニープラザ1F

電話 03-5933-2100

営業所数 ・居宅介護支援事業所 2ヶ所 ・訪問介護事業所 2か所
・地域密着型通所介護事業所 1か所

	要介護度	単位数	利用料（練馬区）	利用料（西東京市）
居宅介護支援費 I i (取扱件数 45件未満)	要介護 1・2	1086	月 12,380円	月 12,000円
	要介護 3・4・5	1411	月 16,085円	月 15,592円
居宅介護支援費 I ii (取扱件数 45件以上 60件未満の部分のみ適用)	要介護 1・2	544	月 6,202円	月 6,011円
	要介護 3・4・5	704	月 8,026円	月 7,779円
居宅介護支援費 I iii (取扱件数 60件以上。60件以上の部分のみ適用)	要介護 1・2	326	月 3,716円	月 3,602円
	要介護 3・4・5	422	月 4,811円	月 4,663円

加算			利用料（練馬区）	利用料（西東京市）
初回加算	1月につき	300	3,420円	3,315円
通院時情報連携加算	1回/月	50	570円	553円
退院・退所加算(連携1回～3回)		450～900	5,130円～10,260円	4,973円～9,945円
ターミナルケアマネジメント加算		400	4,560円	4,420円
入院時情報連携加算(I)		250	2,850円	2,763円
入院時情報連携加算(II)		200	2,280円	2,210円
特定事業所加算(I)	1月につき	519	5,917円	5,735円
特定事業所加算(II)		421	4,799円	4,652円
特定事業所加算(III)		323	3,682円	3,569円

※地域加算 I 練馬区の方は 11,40 を単位数にかけたものが利用料となります。

西東京市の方は 11,05 を単位数にかけたものが利用料となります。

居宅介護支援費は全額介護保険適用の、為、利用者様の自己負担はありません。

契約書別紙2 個人情報保護の方針

当社では利用者の皆様により良い介護サービスを提供するために日々努力を重ねております。利用者様の個人情報につきましても適切に保護し、管理することが重要であると考えております。個人情報の大切さをスタッフが十分理解し、その取り扱いに万全を期するために個人情報保護方針を定め確実な履行に努めます。

1 個人情報の収集について

当社が利用者様の個人情報を収集する場合、介護サービスに係わる範囲で行います。その他の目的に個人情報を利用する場合には利用目的を事前にお知らせしご理解を得た上で実施します。

2 個人情報の利用及び提供について

当社は利用者様の個人情報の利用につきましては以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を越えて使用いたしません。

- ① 利用者様の了解を得た場合
- ② 個人を識別あるいは特定できない状態に加工して利用する場合
- ③ 法令等により提供を要求された場合

3 個人情報の適正管理について

当社は利用者様の個人情報について正確かつ最新の状態に保ち、利用者様の個人情報の漏洩紛失、破壊、改ざん又は利用者様の個人情報への不正なアクセスを防止することに努めています。

4 個人情報の確認、修正について

当社は利用者様の個人情報について利用者様から開示を求められた場合には、遅滞なく内容を確認し、適切に対応いたします。また内容が事実でない等の理由で訂正を求められた場合も、調査し適切に対応いたします。

5 法令の遵守と個人情報の仕組みの改善

当社は、個人情報の保護に関する法令、その他の規範を遵守するとともに、上記の各項目の見直しを適宜行い、個人情報保護の仕組みの継続的な改善を図ります。

6 問い合わせ窓口

03-5933-2100

有限会社 ケアプランニング結い

担当 荒井 養子