

練馬区指定介護予防・生活支援サービス事業 訪問型サービス

重要事項説明書

(令和 年 月 日 現在)

1 練馬区指定介護予防・生活支援サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 C-コネクト
代表者氏名	永井 光春
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都練馬区大泉学園町 5-29-10 (電話：03-5933-0177 FAX：03-5933-0178)
法人設立年月日	平成 29 年 10 月 5 日 設立

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問介護サービス ひのき大泉学園
練馬区総合事業 指定番号	13A2000472
事業所所在地	東京都練馬区大泉学園町 5-29-10
連絡先	電話：03-5933-0177 FAX：03-5933-0178
業所の通常の 事業の実施地域	練馬区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業の適正な運営を確保するために人員及び運営管理に関する事項を定め、訪問介護員が要支援状態又は要介護状態にある高齢者及び心身に障害にある者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする
運営の方針	事業所の訪問介護員は、要支援1・2相当等の心身の状況、その置かれている状況等に応じて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事が出来るよう、介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。事業の実施にあたっては高齢者相談センター、練馬区、地域の保健・医療福祉サービス等との綿密な連携を図り総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日 ～ 土曜日 (12月31日～1月3日を除く)
営業時間	午前9時 ～ 午後6時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	平日・土日祝日（12月31日～1月3日を除く）
サービス提供時間	基本 午前9時 ～ 午後6時 ※その他の時間は応相談

(5) 事業所の職員体制

管理者	永井 光春
-----	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常勤 1名 サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 総合事業訪問型サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2 個別サービス計画書の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ個別サービス計画書を交付します。 3 総合事業訪問型サービスの実施状況の把握及び個別サービス計画書の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ります。 8 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 10 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 12 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。 	常勤 5名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 個別サービス計画書に基づき、日常生活を営むのに必要な総合事業訪問型サービスのサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 	常勤・非常勤 含め 10名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	1名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

【個別サービス計画】及び介護予防サービス・支援計画を参照

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 利用料金

練馬区総合事業訪問型サービス「区基準相当サービス」のサービス提供時間は、1回あたり60分以内とします。

週3回以上の利用は、要支援2・事業対象者に該当する方に限り提供します。

要介護認定の更新や区分変更の申請を行い、要介護と認定された場合には要介護の契約をさせていただきます。その時は要介護としての初回訪問介護の算定の対象になります。

【料金表－基本料金】（1割負担の金額）

名称	利用回数		
	週1回程度	週2回程度	週3回程度
練馬区総合事業訪問型サービス 区基準相当サービス	1, 301円/月	2, 598円/月	4, 122円/月
	月4回まで利用	月8回まで利用	月12回まで利用
同一世帯按分の場合 区基準	297円 (1回につき)	301円 (1回につき)	317円 (1回につき)

*練馬区総合事業訪問型サービスを利用する場合は、原則として【料金表・基本料金】の1割～3割です。

*負担割合を確認するため、毎月、区が交付する負担割合証をご提示下さい。

*利用料金は、1ヵ月を最小の単位とした、月あたりとなります。

*訪問型サービス（生活援助中心）の同一世帯でのご利用の場合は按分の料金になる場合がございます。

*練馬区総合事業の認定申請をしてから認定の結果が出る前に暫定でサービスを利用された場合や、認定の結果により要介護となった場合や非該当となった場合は、それまでに利用したサービスが全額自己負担となる場合があります。

（要介護となった場合は本契約締結日からの要介護の再契約となります。）

*以下の対象事由に該当する場合は、該当月に限って料金を回数ごとに算定させていただきます。

【適用する対象事由】

- ・ 区分変更（要支援 1⇔2・事業対象者→要支援・要介護→要支援）
- ・ サービス事業所の変更（同一サービス種類のみ）
- ・ 事業開始および終了
- ・ 事業所指定効力停止の解除および開始
- ・ 利用者との契約開始および解除
- ・ 介護予防特定施設入居者生活介護または介護予防認知症対応型共同生活介護の入居および退居
- ・ 介護予防小規模多機能型居宅介護の契約および解除
- ・ 介護予防短期入所生活介護または介護予防短期入所療養介護の入所および退所

(4)加算料金

初回加算	<p>身体介護加算を算定し、新規に訪問サービス計画を作成した利用者を対象に、サービス提供責任者が初回もしくは初回の訪問サービスを行った日の属する月に訪問型サービスを行った場合、または訪問介護員が初回もしくは初回の訪問サービスを行った日の属する月に訪問サービスを行った際に、サービス提供責任者が同行した場合。</p> <p>加算単位：200（2,280円）※自己負担1割で228円</p>
生活機能向上連携加算	<p>生活機能向上連携加算（Ⅰ）</p> <p>リハビリテーション専門職等が利用者宅を訪問することが難しい場合においても、外部のリハビリテーション専門職等からの助言を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、個別サービス計画書を作成すること、また、リハビリテーション専門職等が利用者の状態を把握したうえで助言を行うことを定期的に行った場合。</p> <p>加算単位：100単位（1,140円）※自己負担1割で114円</p>
	<p>生活機能向上連携加算（Ⅱ）</p> <p>リハビリテーションを実施している医療提供施設のリハビリテーション専門職や医師が訪問して行う場合。</p> <p>加算単位：200単位（2,280円）※自己負担1割で228円</p>
身体介護加算	<p>自立支援の為の見守りの援助を行った場合は、週1回程度の方で35単位（399円）※自己負担1割で40円、週2回程度の方で70単位（798円）※自己負担1割で80円、週3回程度の方で112単位（1276円）※自己負担1割で128円</p>
介護職員等処遇改善加算	<p>厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして、都道府県知事または練馬区長に届け出た指定訪問型サービス事業所が、利用者に対し、指定訪問型サービスを行った場合。所定単位数にサービス加算率を乗じた単位数で算定します</p>

介護職員等処遇改善加算（1割負担の場合）

介護職員等 処遇改善加算	週1回程度	週2回程度	週3回程度
	320円/月	637円/月	1010円/月
	月4回まで利用	月8回まで利用	月12回まで利用
	78円/回	78円/回	78円/回

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1)次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2)保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

(3)上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、介護予防サービスの策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者等に連絡し、支援計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

交通費	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、訪問介護員が訪問するための交通費の実費が必要です		
キャンセル料	月単位での利用の場合	ひと月に1度もご利用がなかった場合 1,000/月	
	回数単位での利用の場合	前日夕方 18 時（営業時間内）までに連絡頂いた場合	キャンセル料は不要です。
		上記の時間以降若しくは当日キャンセルの場合	当該基本料金（10割負担額）の50%
<p>※ただし、利用者の急な入院などのやむを得ない事情（緊急時のみ）によるキャンセルについては、事業者はキャンセル料を請求しない場合があります。（通常の体調不良、定期的な病院受診、予約による受診などはキャンセル料をいただきます。） やむを得ない場合の判断は事業所が判断致します。 また、ご本人以外の事柄での緊急時にて当日キャンセルになった場合は、キャンセル料が発生します。</p>			
サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用		利用者の別途負担となります	

5 利用料について

費用の請求及び支払い方法

利用料、利用者負担額の請求方法等	<p>①利用料、利用者負担額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ②上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
利用料、利用者負担額支払い方法等	<p>①下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）利用者指定口座からの自動振替 （イ）現金支払い ②お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡します。必ず保管されますようお願いいたします。</p>

※ 利用料、利用者負担額の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2か月以上遅延し、さらに支払いの督促から10日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いしていただきます。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、担当者までご相談ください。

* 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご

了承ください。

7 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) サービス提供は「介護予防サービス・支援計画」に基づいて行います。なお、「個別サービス計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (3) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (4) 風水害等の自然現象により、行政機関等から「警報」が発せられている場合（可能性も含む）、お客様ヘルパー双方の、安全を第一と考え、安全を確保する為、緊急処置的にサービスの時間変更、日程変更、サービスの中止をすることもありますので、ご了承ください。
- (5) 気象庁による「特別警報」が出た場合、地域は数十年に一度しかないような非常に危険な状況にあります。周囲の状況や市区町村から発表される避難指示・避難勧告などの情報を厳守し、即座にサービスの中止をさせていただきます。
- (6) 夏季の期間中「高温注意情報」として、翌日又は当日の最高気温が概ね 35℃以上になることが予想される場合には、室内熱中症の危険があります。室内の空調をつけていただくかサービスの時間帯、日程の変更をお願い致します。
「熱中症特別警報」発令時には、状況によりサービスの一時停止をさせていただきます。

8 サービスの終了について

- (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週間前迄に文書でお申し出下さい。
- (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頂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いたします。
- (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いたします。
 - ①お客様が介護保険施設に入所した場合
 - ②練馬区総合事業給付でサービスを受けていたご利用者様の事業対象者区分が非該当（自立若しくは介護保険要介護状態区分が要介護）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お客様がお亡くなりになった場合
- (4) その他
 - ①当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会理念を逸脱する行為を行った場合、又は当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

②お客様が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当社のサービス従業者に対して、本契約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。

9 ハラスメントについて

下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させて頂くことがありますので、ご理解・ご了承ください。

- ①暴力又は乱暴な言動、無理な要求・物を投げつける・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける・怒鳴る、奇声、大声を発する・対象範囲外のサービスの強要
- ②セクシュアルハラスメント・介護従事者の体を触る、手を握る・腕を引っ張り抱きしめる・ヌード写真を見せる・性的な話し卑猥な言動をするなど
- ③介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く・ストーカー行為 など

10 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待・身体拘束防止に関する担当者を選定しています。

虐待・身体拘束防止に関する担当者	管理者：永井 光春
------------------	-----------

- (2) 虐待・身体拘束防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 虐待・身体拘束防止のための指針の整備をしています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) 従業者に対して、虐待・身体拘束を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (8) 事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げことに留意して、必要最小限の範囲内で行うことができます。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等について記録を行います。また、事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。
 - ①緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
 - ②非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
 - ③一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及びことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

1 1 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

1 2 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
<p>【主治医】</p>	<p>医療機関名 氏 名 電 話 番 号</p>

1.3 事故発生時の対応方法について

利用者に対する総合事業訪問型サービス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、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する総合事業訪問型サービス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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

1.4 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

1.5 心身の状況の把握

総合事業訪問型サービスの提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

1.6 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 総合事業訪問型サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「個別サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

1.7 サービス提供の記録

- (1) 総合事業訪問型サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を、サービス提供の終了時に、ICT活用の為タブレット・スマートフォン等使用し記録し、利用者の確認を受けることとします。希望される利用者には、後日、提供記録を書面にて交付させていただきます。

携帯端末活用手順：ヘルパーが訪問した際に、インターネットに接続し、サービス提供責任者からの指示内容の確認し、サービスを開始します。サービスが終了したら本日のケア内容と特記事項の入力を行います。入力内容を利用者又は家族に確認受けた後、ヘルパーがデータにて送信し、ケア終了となります。

※上記の手順をもちまして事業所は、毎時サービスの提供記録の確認を利用者又は家族から受けたこととさせていただきます。

※携帯端末を使った訪問記録の使用について同意し難い事項がある場合はその旨を申し出てください。申し出がない場合は同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。ただし、後日変更することは可能です。

- (2) 総合事業訪問型サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、これらの記録はサービス完結の日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存される該当利用者に関する諸記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。ただし、複写物の交付を希望される場合の費用については利用者が負担することとします。(コピー1枚10円)

1.8 感染症等について

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1.9 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、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します。
- (3) 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。

2.0 サービス提供に関する相談、苦情、虐待等について

- (1) 相談・苦情処理の体制

提供した総合事業訪問型サービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

(2) 苦情・相談・虐待等の窓口

① 社内苦情・相談等担当

担当：永井 光春 電話：03-5933-0177

- ②当社以外に、区市町村の相談・苦情・虐待窓口に苦情を伝えることができます。
- ・東京都国民健康保険団体連合会苦情相談窓口専用 03-6238-0177
- ・各地域包括支援センター

センター名	担当地域	連絡先
やすらぎミラージュ地域包括支援センター	大泉町1～4	03-5905-1190
大泉北地域包括支援センター	大泉学園町4～9	03-3924-2006

大泉学園地域包括支援センター	大泉町5～6、大泉学園町1～3 東大泉3 (52～55番、58～66番)	03-5933-0156
南大泉地域包括支援センター	西大泉、西大泉町、南大泉5～6	03-3923-5556
大泉地域包括支援センター	東大泉1～2、東大泉3 (1～51番、56～57番)、東大泉4～6	03-5387-2751
やすらぎシティ地域包括支援センター	東大泉7、南大泉1～4	03-5935-8321

2.1 サービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
第三者評価機関名	
評価結果の開示状況	

総合事業訪問型サービスの提供にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業所 訪問介護サービス ひのき大泉学園
所在地 東京都練馬区大泉学園町5-29-10
代表者 永井 光 春

説明者

私は、事業者から重要事項説明書の説明を受け承諾・同意をいたします。

利用者 住所

氏名

代理人 住所

氏名