

練馬区総合事業重要事項説明書

(練馬区指定介護予防・日常生活支援総合事業・訪問型サービス)

<令和6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

曜日・時間	月曜日～金曜日	午前9時～午後6時まで
電話番号	03-5933-0556	担当者 管理者

2 コミュニティ・ケアの概要

① 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	コミュニティ・ケア
所在地	練馬区西大泉3-26-15-さかえやビル2階
介護保険指定番号	1372002863
サービスを提供できる地域	練馬区

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

② 同事業所の職員体制

	資格	職員体制	業務内容	計
管理者	介護福祉士	1名	管理業務	1名
サービス提供責任者	介護福祉士 介護福祉士実務者研修	1名以上	従事者及び 管理業務	1名以上
従事者 (訪問介護員等)	契約書第4条4項記載	3名以上 (サービス提供 責任者含む)	訪問介護	3名以上

③ サービスの提供時間

	通常時間帯	早朝	夜間	深夜
	8時～18時	6時～8時	18時～22時	22時～6時
平日	○	△	×	×
土・祭日	○	△	×	×

※時間帯により料金が異なります。

※△については、応相談。

④ 当社の営業日、時間について

営業日	日曜日、年末年始を除く月～土曜日
営業時間 (受付日・時間)	午前9時～午後6時まで
サービス提供時間	午前8時～午後6時まで

※上記以外の日、時間外の対応については応相談

3 サービス内容

① 身体介護

食事介助・排泄介助・入浴介助・清拭・手浴・足浴・体位変換・外出介助・移乗、移動介助・通院介助・起床、就寝介助・服薬介助・自立支援の為の見守りの援助等

② 生活援助

買物・一般的な調理・掃除・洗濯・薬の受け取り等

③ その他のサービス

介護相談等

④ できないサービス

- ・練馬区総合事業ケアプラン又は、サービス計画書に該当しないサービス
- ・医療従事者から指示のない医療行為
- ・本人以外の部屋の掃除や調理など、家族のための家事
- ・ホームヘルパーが行わなくても普段の暮らしに差し支えないもの
- ・大掃除など、普段やらないような家事

例→庭の草むしり、ペットの散歩、洗車、本人にかかわりのない用事家事

※介護保険で適用できないサービスについては、ご相談下さい。

※当社の保険外(自費)サービスもご検討下さい。

4 利用料金

1 利用料

- ・練馬区総合事業訪問型サービスを利用する場合は、原則として下表【料金表～基本料金～】の1割です。ただし、一部の方の負担割合が2・3割となります。
- ・負担割合を確認するため、毎年、区が交付する負担割合証をご提示下さい。
- ・利用料金は、1ヶ月を最小の単位とした、月あたりとなります。

【料金表 ～基本料金(単位数)～】

項目	利用回数と単位数(月)		
	週1回程度	週2回程度	週2回を超える程度
練馬区総合事業訪問型サービス	1,141 単位	2,279 単位	3,615 単位

※ 練馬区総合事業訪問型サービスのサービス提供時間は、利用者の練馬区総合事業ケアプラン又は、サービス計画書に定められた目安の時間を基準とします。

※ 練馬区総合事業訪問型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。

※ 要介護認定・要支援認定の更新や区分変更の申請を行い、要介護又は自立と認定された場合には、この契約は中止させていただきます。

※ 初回加算200単位/月→初回訪問時の加算(下記算定要件を含む)

- ・新規に練馬区総合事業訪問型サービス計画書(身体介護加算有)を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が自ら練馬区総合事業訪問型サービスを行う場合又は訪問介護員と同行した場合。

※ 地域加算(1級地 11.40)

※ 訪問介護処遇改善加算(I)⇒算定した所定単位数に1000分の137を加算。(令和6年5月廃止)

※ 訪問介護特定処遇改善加算(I)⇒算定した所定単位数に1000分の63を加算。(令和6年5月廃止)

※ 介護職員等ベースアップ等支援加算⇒算定した所定単位数に1000分の24を加算。(令和6年5月廃止)

※ 介護職員等処遇改善加算I⇒算定した所定単位数に1000分の245を加算。(令和6年6月新設)

○ 提供するサービスの内容はサービス計画書、サービス利用票、提供票に準じる。

お支払いいただく料金はサービス提供票のとおりです。

5 キャンセル料

サービス当日に利用者（家族）都合でサービスをキャンセルする場合。

連絡先	03-5933-0556
利用日の前日、午後6時までにご連絡いただいた場合	無料
利用日の前日、午後6時以降のキャンセル連絡の場合	無料

6 その他

- ① 利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。
- ② 料金の支払い方法
毎月、15日に前月分の請求書を発行いたしますので、27日（金融機関休業日の場合は翌営業日）までにお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行します。
お支払い方法は、口座振替、口座振込みの2通りからご契約の際に選べます。
※原則、口座振替でお願いします。
※別途料金が発生する場合には、事前に利用者、その家族の同意を得るものとする。

7 サービスの利用方法

- 1 サービスの利用開始
まずは、お電話などでお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。練馬区総合事業訪問型サービス計画書作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。
※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。
- 2 サービスの終了
 - ① 利用者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週間前までに文書等でお申し出下さい。
 - 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ヶ月前までに文書等で通知、又は、利用者、その家族に同意を得ることによりこの契約を解約することができます。
 - ③ 自動終了
以下の場合、双方の通知が無くても、自動的にサービスを終了いたします。
 - ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要支援認定区分が、要介護、非該当(自立)と認定された場合※この場合、条件を変更して再契約することができます。
 - ・ 利用者がお亡くなりになった場合
 - ④ その他
 - ・ 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、利用者や家族に対して社会通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、利用者は文書等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。
 - ・ 利用者が、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7日以内に支払わない場合、又は、利用者や家族などが当社や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（事業者や介護職員、他の利用者に対する故意による暴言・暴力行為等、並びにセクシュアルハラスメント発言や行為、迷惑行為（カスタマーハラスメント）等含む）を行った場合は、文書等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。

8 第三者評価実施の有無

- 1 実施 無

9 秘密保持

- 1 事業者及びサービス従事者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその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、利用者から予め文書等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ん。
- 3 事業者は、利用者の家族から予め文書等で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報は用いません。

10 身分証携行義務

- 1 サービス事業者は、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。

11 当社の訪問介護サービスの特徴等

- 1 運営の方針
 - ・ 下記の理念に基づき運営しております。

☆ 企業理念 ☆

コミュニティ・ケアは『在宅介護の三本柱』の構築を目指し、子供から高齢者まで世代を越えたふれあいと交流を大切に、人としての尊厳を持ち、住み慣れた自宅や地域の中で安心した、その人らしい生活が送れるよう、ご利用者本意、地域密着型の活動を行い、ご利用者、ご家族、業界、地域の方、従業員から信頼される企業を目指します。

☆ 基本理念 ☆

- 利用者のニーズを大切に、利用者の立場に立った『利用者本位』のサービスを提供する
- 地域密着を目指し、何事も誠意をもって対応し、信頼いただける地域の福祉サービスの拠点として、地域社会に貢献する
- 質の高い専門的サービスを提供する
- 特に、在宅生活が困難な重度障害者、難病者等の生活支援にこだわりをもって支援する
- 信頼される、地域NO. 1のヘルパーステーションを常に目指す
- ハートフルケア＝適正サービスの実現

- 2 サービス利用のために

事項	有無	備考
ホームヘルパーの変更の可否	有り	変更を希望される方はご相談ください
従業員への研修の実施	有り	定期的の実施（新規採用時は1ヶ月以内に実施）
サービスマニュアルの作成	有り	介護サービスマニュアル
その他（ ）		

12 緊急時・災害時の対応

家族①	氏名		連絡先	続柄	
				TEL	
家族②	氏名		連絡先	続柄	
				TEL	
主治医	氏名		連絡先	病院・医院・クリニック	
				TEL	
居宅介護支援	氏名		連絡先	事業所	
				TEL	
その他	氏名		連絡先		
				TEL	

- ② 事業者は、サービスの提供を行っている時に利用者の病状の急変、事故等により緊急を要する事態に遭遇した場合は、家族又は、緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治の医師又は、歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。
- ③ 事業者は、サービスの提供を行っている時に災害が起こった場合は、安全に避難等できるよう必要な措置を講じます。又、災害時等に通常のサービスが行えない場合がございます。

13 その他の事項

1 権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止する取り組み

- ① 事業者は、利用者等の権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- ② 権利擁護・虐待防止委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止)について、従業員に十分周知します。
- ③ 権利擁護・虐待発生又は、その再発等を防止に関する責任者を選定します。
(責任者：保谷 良子) (担当者：各事業所管理者)
- ④ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑤ 相談苦情解決体制(権利擁護・虐待発生又は、その再発等を防止)を整備します。
- ⑥ 従業員に対して権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑦ 権利擁護、虐待の発生又は、その再発等を防止のための指針の整備、研修等を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑧ 事業者は、虐待が疑われる場合には、速やかにこれを区市町村に通報を虐待防止に関する責任者が行います。(責任者：保谷 良子) (担当者：各事業所管理者)

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

2 身体拘束等の適正化について

- ① 事業者は利用者又は他利用者等の生命又は身体を保護するために、緊急時やむを得ない場合を除き、身体拘束は行いません。
- ② 緊急時やむを得ない場合に、身体拘束等を行う場合には記録をします。
- ③ 緊急時やむを得ない理由については、切迫性、非代替性、一時性の3つの要件をみたすことについて

て、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録し、2年間保存します。

- ④ 記録の項目は、身体拘束等の態様、時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記入します。
- ⑤ 身体拘束等の適正化に関する担当者は次の者を置きます。
(責任者：保谷 良子) (担当者：各事業所管理者)

3 認知症の対応力向上に係る取り組み

- ① 事業者は介護サービス事業者の認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点により下記の通り取り組みを行います。
- ② 従業者に対して、認知症に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ③ 認知症に係る外部研修等への参加を積極的に行います。
- ④ 介護サービス情報公開制度において、研修の受講状況(受講人数)等、認知症に係る事業者の取組状況について公表いたします。

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

4 事故発生時の対応・事故処理・事故防止等の取り組み

- ① 事業者は、利用者に対するサービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、居宅介護支援事業所、区市町村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、事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- ③ 事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により、利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし事業者の故意又は、過失によらない場合はこの限りではありません。
- ④ 事業者は、1項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- ⑤ 事業者は、リスクマネジメント(事故・緊急時)委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(事故防止等)について、従業者に十分周知します。
- ⑥ 事故防止のため、委員会等において転倒、転落、誤飲、誤嚥、無断離脱、サービス提供中の事故について具体的な事故防止の対策を関係職員に周知徹底すると共に、事故が生じた際にはその原因を解明し、対策を講じます。
- ⑦ 従業者に対してリスクマネジメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑧ リスクマネジメント(事故・緊急時)に関する担当者は次の者を置きます。
(責任者：保谷 良子) (担当者：各事業所管理者)

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

5 ハラスメント防止のための取り組み

- ① 事業者は利用者に対して、安定した居宅介護支援サービスを提供するため利用者の居宅、事業所内における、ハラスメント防止のための指針を定めます。
- ② 事業者は、ハラスメント委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(ハラスメントの発生又は、その再発等を防止)について従業者に十分周知します。
- ③ 事業者は、契約時等に利用者に対してハラスメントについて説明をします。
- ④ 訪問先・利用者宅・施設内でのハラスメントとは下記の通りとなります。

◇パワーハラスメント…身体的暴力を行うこと・違法行為を強要すること・人格を著しく傷つける

発言を繰り返し行うこと等

◇セクシュアルハラスメント…利益・不利益を条件にした性的接触又は、要求をすること・性的言動により、サービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること等

- ⑤ 従業者に対してハラスメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑥ 当事業所のハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」「(管理職・職員向け)研修のための手引き」に基づいて対応します。
- ⑦ ハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置きます。

(相談窓口責任者：保谷 良子) (担当者：各事業所管理者)

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

6 災害時・非常災害対策に関する取り組み

- ① 事業者は災害への対応力強化を図る観点から、災害に当たっての地域と連携した取り組みを強化し必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(非常災害対策に関する取り組み等)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、災害時・非常災害対策に関する取り組みにおける基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修及び防災災害、避難等の訓練を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ④ 災害への対応においては、災害時・非常災害に関する具体的計画を立て、関係機関との通報及び連携体制を整備し、それらを定期的(1年に1回以上)に従業者に周知します。
- ⑤ 災害時・非常災害への対応においては地域との連携が不可欠である。避難、救出その他必要な訓練(シミュレーション)を行う際は、地域住民の参加が得られるように連携に努めます。
- ⑥ 災害時・非常災害対策に関する責任者は次の者を置きます。

(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

7 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止のための取り組み

- ① 事業者は衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止に、必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止における基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ④ 当事業所における指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアを実施します。
- ⑤ 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延の防止のための指針の整備、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑥ 感染症対策に関する責任者は次の者を置きます。

(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

8 業務継続計画の策定等

- ① 事業者は感染症や災害・非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(業務継続計画の策定等)について従業者に十分周知します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ③ 感染症に係る業務継続計画において、平時からの備え、初動対応、感染拡大防止体制の確立を図れるよう指針の整備を行います。
- ④ 災害に係る業務継続計画において、平常時の対応、緊急時の対応、他施設及び地域との連携等に関する計画の整備を行います。
- ⑤ 従業者に対して、感染症及び災害に係る事業継続計画の、具体的内容を職員間で共有するとともに組織的に浸透させていくために、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑥ 業務継続計画に関する責任者は次の者を置きます。

(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

14 サービス内容に関する苦情

①	当社お客様サービス相談・苦情窓口	受付時間	月～金曜日	午前9時～午後6時
	担当	管理者	電話番号	03-5933-0556

② その他(相談窓口)

当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口などに苦情を伝えることができます。

練馬区総合福祉事務所	03-3993-1111
大泉福祉事務所	03-5905-5271
石神井福祉事務所	03-5393-2814
光が丘福祉事務所	03-5997-7716
介護保険課	03-3993-1111
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員	03-3993-1344
東京都介護保険制度相談窓口[介護保険制度一般の相談]	03-5320-4293
東京都介護保険審査会事務局[要介護認定結果等の不服申立]	03-5320-4597
東京都国民健康保険団体連合会	03-6238-0177

※あなたの住まいの地域包括支援センターは下記の通りです。

包括支援センター 電話番号

15 当社の概要

名称・法人種別	株式会社コミュニティ・ケア	
代表者役職・氏名	代表取締役 北楯 利宗	
本社所在地・電話番号	東京都練馬区西大泉3-26-15 TEL03—5933—0556 FAX03—5933—0557	
訪問介護事業所	コミュニティ・ケア	
事業所所在地・電話番号	東京都練馬区西大泉3-26-15さかえやビル2階 TEL03—5933—0556 FAX03—5933—0557	
営業所数等	訪問介護事業所（総合事業含む）	1ヶ所
	居宅介護支援事業所	1ヶ所
	通所介護事業所（総合事業含む）	1ヶ所
	福祉用具貸与事業所（介護予防含む）	1ヶ所
	特定福祉用具販売事業所（介護予防含む）	1ヶ所
	住宅改修事業所	1ヶ所