

重度訪問介護重要事項説明書

<令和6年4月1日現在>

1 コミュニティ・ケアの概要

名称	株式会社 コミュニティ・ケア
法人の種別	株式会社
法人の所在地	練馬区西大泉3-26-15-さかえやビル
法人の電話番号	03-5933-0556
代表者氏名	北楯 利宗
法人の沿革・特色 (事業の目的及び運営方針)	<p>【設立】平成15年2月10日</p> <p>【事業の目的】 株式会社コミュニティ・ケアが開設するコミュニティ・ケア（以下「事業所」という。）が行う居宅介護・重度訪問介護（以下「居宅介護等事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者（厚生労働大臣が定める者）（以下「居宅介護員等」という。）が、障害者（児）に対し、適正な指定居宅介護等を提供することを目的とする。</p> <p>【運営方針】 事業所の居宅介護員等は、障害者（児）の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。</p> <p>事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保健・医療福祉サービス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。</p>
法人が所有する営業所の種類・数	<ul style="list-style-type: none">・訪問介護事業・通所介護事業・練馬区総合事業・特定福祉用具事業・移動支援事業・その他・居宅介護事業・介護予防事業・福祉用具貸与事業・障害福祉サービス事業・有償サービス事業

2 本事業所の概要

事業所の名称	コミュニティ・ケア
事業所の所在地	練馬区西大泉 3-2 6-1 5-さかえやビル 2階
事業所番号	重度訪問介護 1 3 1 2 0 0 1 1 4 0 (年 月 日指定)
事業所が行っている他障害福祉サービス	居宅介護 1 3 1 2 0 0 1 1 4 0 (年 月 日指定)
営業日、営業時間	日曜日、年末年始を除く月～土曜日 午前9時から午後6時
サービス提供日、時間	月曜日から土曜日 (基本 午前8時から午後6時) ※その他の時間帯応相談
サービス提供地域	・練馬区
自己評価の実施状況	・1年に1回実施

3 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	2名以上	従業者及び 管理業務	2.5名以上
従事者 (訪問介護員等)	介護福祉士 介護福祉士実務者研修 訪問介護員養成研修1級 介護職員初任者研修 訪問介護養成研修2級	2.5名以上 (サービス提供 責任者含む)	訪問介護	2.5名以上 (常勤換算)

4 主たる対象者

--

5 提供する居宅介護サービス

1 重度訪問介護サービスの内容

① 身体介護

食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭（体を拭く等）、洗髪などを行います。
更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。

② 家事援助

調理	利用者の食事の用意・片付け等を行います。
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

③ 通院等介助

通院等介助 (身体介護を伴う)	通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動のための介助、通院先等での受診等の手続・移動等の介助（院内介助を要する場合）を行います。
--------------------	--

2 ヘルパーの禁止行為

- ① 利用者に対する暴力等の虐待行為
- ② 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（緊急やむを得ない場合を除く。）
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス
- ④ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（庭の手入れやペットの世話等）
- ⑤ 重度訪問介護（身体介護、家事援助）における外出や単なる見守りのサービス
- ⑥ 金銭の出し入れ
- ⑦ 医療行為
- ⑧ 計画にないサービス

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。

6 利用料金

1 介護給付費支給対象サービスに係る利用者負担額

重度訪問介護サービスに係る利用者負担額は、区市町村が定める利用者負担上限月額（居宅介護サービスに要した総費用額の1割相当額が低い場合には、低い方の額）となります。また、居宅介護サービスに要した総費用額から利用者負担額を差し引いた額を介護給付費として事業者が受領します。なお、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する

ための法律」第31条により特例の適用を受ける場合は、区市町村が定める額となります。又、同一世帯に障害福祉サービスの利用者が複数いる場合、障害福祉サービスと介護保険サービスを併用する利用者がある場合で、利用者負担の合計額が一定の額を超える場合には、高額障害福祉サービス等給付費等を支給され負担が軽減される場合もあります。詳しくは、お住まいの区市町村にお尋ねください。重度訪問介護サービス提供に要した総費用額は、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成18年厚生労働省告示第523号）」別表介護給付費等単位数表により算定する単位数（下記表）に「厚生労働大臣が定める一単位の単価（平成18年厚生労働省告示第539号）」を乗じて得た額となります。

月合計給付単位数（①基本サービス単位数+②加算単位数）×1単位の単価＝サービスに要した総費用

※重度訪問介護サービスに要した費用と利用者負担額の目安は、下記表のとおりです。

① 基本サービス単位数表 日中時間帯（午前8時～午後6時までの間）

- ・ 下記表の利用料（重度訪問介護サービスに要した費用）は、本事業所の所在地（1級地；特別区）の1単位単価（11.20円）で算定しています。又、利用者負担額は利用料の1割相当額を記載しています。（1円未満の端数は、端数金額を切り捨てて算定しています）

重度訪問介護サービス	単位数	利用料 (10割)	利用者負担額 (1割)
1時間未満	186単位	約2083円	約209円
1時間以上1時間30分未満	277単位	約3102円	約311円
1時間30分以上2時間未満	369単位	約4133円	約414円
2時間以上2時間30分未満	461単位	約5163円	約517円
2時間30分以上3時間未満	553単位	約6194円	約620円
3時間以上3時間30分未満	644単位	約7213円	約722円
3時間30分以上4時間未満	736単位	約8243円	約825円
4時間以上8時間未満	821単位に 30分を増すごと に+85単位	約9195円～	約9200円～

- ・ 2人の従業者により重度訪問介護を行う場合は、2人の従業者について区市町村が認める場合（①身体的理由②暴力行為等③その他利用者の状況から①、②に準ずると認められる場合のいずれかに該当する場合）で、利用者又はその家族から同意を得ている場合になります。各ヘルパーの所定単位数で算定します。上記以外で、利用者又はその家族が希望する場合は、利用者から介護給付費相当の額をいただきます。

② 加算単位数

下記に該当する場合は、①の基本単位数に加算を算定します。

- 夜間早朝加算 夜間（18時～22時）、早朝（6時～8時）の場合は①の単位の25%増
- 深夜加算 22時～6時の場合は、①の単位の50%増
- 緊急時対応加算 1回につき100単位

重度訪問介護計画に位置づけられていない重度訪問介護を利用者の要請を受けて24時間以内に行った場合に算定します。

- 初回加算 200単位/月
新規に重度訪問介護計画を作成した利用者に対して初回又は初回の属するにサービス提供責任者が重度訪問介護サービスを提供した場合、又は従業者サービスに同行した場合に算定します。
- 喀痰(かくたん)吸引等支援体制加算 100単位/月
喀痰吸引等に関する認定特定行為業務従事者である介護職員等がたんの吸吸引等を実施した場合に算定します。
- 利用者負担上限額管理加算 150単位/月
利用者の負担額合計額の管理を行った場合に算定します。
 - ◇ 福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅰ）（基本単位＋加算単位）の1000分の200相当単位/月
(令和6年5月廃止)
 - ◇ 福祉・介護職員特定処遇改善加算（Ⅱ）（基本単位＋加算単位）の1000分の55相当単位/月
(令和6年5月廃止)
 - ◇ 福祉・介護職員等ベースアップ等支援加算（基本単位＋加算単位）の1000分の45相当単位/月
(令和6年5月廃止)
 - ◇ 福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅱ）（基本単位＋加算単位）の1000分の328相当単位/月
(令和6年6月新設)
- ・ 当該事業所では、職員の処遇（賃金等）改善を図っています。
- ・ 事業者は、区市町村から法定代理受領により、重度訪問介護に係る介護給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し、利用者に係る介護給付費の額をお知らせいたします。
法定代理受領を行わない重度訪問介護に係る費用の支払を受けた場合は、サービス証明書を利用者へ交付します。
- 2 その他、重度訪問介護サービスに係る費用について
 - ① 交通費
「サービス提供地域」として定める練馬区における重度訪問介護サービスの利用については、交通費が無料となります。それ以外の地域への重度訪問介護サービス提供につきましては、当事業所の従業者がお伺いするための交通費の実費をいただきます。
 - ② 通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費は、利用者の実費負担となります。
※別途料金が発生する場合には、利用者又はその家族の同意を得るものとする。
- 3 その他
利用者のお住まいで重度訪問介護サービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。
- 4 支払方法
1ヶ月ごとに計算し、当月の料金の合計額の請求書に明細書を付して、翌月15日に送付し利用者へ通知します。利用者は、当月の料金の合計額を翌月27日までに（口座振替の方法で）支払います。支払いは、原則として自動口座引き落としでお願いします。
- 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	有料 一律 ¥2,000頂きます

※キャンセル料は、原則として利用者負担となります。

※利用者の身体状況の変化、緊急時等は除く。

7 重度訪問介護サービスの利用方法

1 重度訪問介護サービスの利用開始

- ① 重度訪問介護について介護給付費の支給決定を受けた方で、当事業者の居宅介護サービス利用を希望される方は電話等でご連絡ください。当事業者の重度訪問介護サービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- ② 重度訪問介護サービスの利用が決定した場合は、契約を締結し、重度訪問介護計画を作成して、重度訪問介護計画に基づき、重度訪問介護サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者又はその家族から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
重度訪問介護の提供に当たっては、適切な重度訪問介護サービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

2 重度訪問介護サービスの終了

- ① 利用者又はその家族が、当事業者に対し30日間の予告期間において文書等で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ② 当事業者が正当な理由なく重度訪問介護サービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は当事業者が破産した場合、利用者又はその家族は、文書等で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- ③ 利用者又はその家族が、重度訪問介護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日以内にお支払いいただけない場合、又は利用者や利用者の家族等が事業者や従業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は、事業者は文書等で通知することにより直ちに契約を解除し、重度訪問介護サービス提供を終了させていただくことがあります。
- ④ 当事業所を廃止又は縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、重度訪問介護サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書等で通知します。

3 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が施設に入所した場合
- ② 重度訪問介護の介護給付費支給期間が満了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します。）
- ③ 利用者が死亡した場合

8 当事業者の重度訪問介護サービス利用に際し留意していただきたい事項

9 第三者評価実施の有無

- 1 実施 無

10 秘密保持

- 1 事業者及びその従業者は、重度訪問介護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、正当な理由なく他の事業者及び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 前項の規定にかかわらず、重度訪問介護サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査のために、事業者が利用者の個人情報を用いることに、利用者は同意します。
- 3 事業者は、他の指定障害福祉サービス事業者等に対して、利用者に関する情報を提供する場合は、あらかじめ文書等により利用者又はその家族に説明し、同意を得ます。

11 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、利用者又はそ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。

12 当社の重度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（ ）		

13 緊急時・災害時の対応

① 緊急連絡先

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	
相談支援事業所	氏名		連絡先		
				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。また、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。

14 その他の項目

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、従業者に十分周知します。
- 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 従業者に対して権利擁護・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、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。

15 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	受付日・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	障害者支援係	03-5984-4609
大泉福祉事務所	障害者支援係	03-5905-5272
石神井福祉事務所	障害者支援係	03-5393-2816
光が丘福祉事務所	障害者支援係	03-5997-7796
保健福祉サービス苦情調整		03-3993-1344
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
東京都国民健康保険団体連合会		03-6238-0177

16 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