

コミュニティ・ケア 居宅介護支援

重要事項説明書

< 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

電話：03-5933-0620（月曜日～金曜日 午前9時～午後6時）

担当：管理者（契約書別紙参照）

※ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。

2：居宅介護支援事業所 コミュニティ・ケアの概要

1 居宅介護支援事業者の指定番号・サービス提供地域および営業時間

事業所名	コミュニティ・ケア
所在地	東京都練馬区西大泉3-26-15さかえやビル2階
介護保険指定番号	居宅介護支援（東京都 練馬区 1372003556 号）
サービスを提供する地域	練馬区、新座市、西東京市 *上記地域以外の方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（ただし、年末年始を除く）午前9時～午後6時

2 当事業所の職員体制

役職・職種	資格	人員	業務内容	計
管理者	主任 介護支援専門員	1名以上	業務管理	1名以上
介護支援専門員	介護支援専門員	1名以上 (常勤専従)	居宅介護支援 の提供	1名以上
介護支援専門員	介護支援専門員	1名以上 (常勤・非常勤)	居宅介護支援 の提供	1名以上

3 営業時間

月曜日～金曜日	午前9時～午後6時（ただし、年末年始を除く）
上記以外	電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とします ※重要事項説明書9項2参照

3：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

【当社パンフレット】参照

4：利用料金・交通費・解約料

【契約書別紙】を参照

5：サービスの利用方法

1 サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。
契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

2 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

文書でお申し出下さ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、または、利用者、その家族に同意を得たうえで、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

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。

- ・お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・お客様がお亡くなりになった場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当（自立）または要支援となった場合

④ その他

お客様やご家族などが当社や当社の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為(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、行為、迷惑行為(カスタマーハラスメント)等)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いただく場合がございます。

6：当社の居宅介護支援の特徴等

1 運営の方針

<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、ご利用者本位、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、利用者の立場にたった「利用者本意」のサービスを提供する。
- 地域密着を目指し、何事にも誠意をもって対応し、信頼頂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 居宅介護支援の実施概要等

適切な課題分析により、個別性を十分把握し利用者や家族の意向を尊重し、利用者や家族が望む生活を在宅において成立させることに十分に配慮したケアプランを作成する。

9：当社の電話窓口について

1 連絡先

03-5933-0620

月曜日～金曜日	午前9時～午後6時（ただし、年末年始を除く）
※上記以外の時間帯は、留守番電話のメッセージが流れます	

2 営業時間外の連絡先

090-8894-3765

- ・ 営業時間以外の夜間・休日のご連絡は上記携帯番号へご連絡をお願いします。
- ・ 弊社所属の介護支援専門員が交代制で対応いたしております。
- ・ 内容をお伺いし、必要に応じ担当職員へ引継ぎを行います。
- ・ お手持ちのお電話が非通知設定の場合は、設定の解除をお願いします。
- ・ 担当者が電話に出られない場合もございますがその際はメッセージをお入れ下さい。
- ・ 確認次第、折り返しのご連絡を差し上げます。

10：権利擁護・虐待の発生また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・虐待の発生また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・虐待の発生また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・虐待発生また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・虐待発生また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・虐待の発生また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、虐待の発生また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)
- ※ 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。

11：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つの要件をみたとすことについて、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)

1 2 : 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 従業員に対して、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、認知症に係る事業所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。

1 3 : 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、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また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、従業員に十分周知します。
 - ⑥ 事故防止のため、委員会等において転倒、転落、誤飲、誤嚥、無断離設など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 従業員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。

1 4 : 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また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 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または要求をすること・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 従業員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。

15：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、従業員に十分周知します。
 - ③ 従業員に対して、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、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、それらを定期的に従業員に周知します。
 - 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ことから、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。

16：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、従業員に十分周知します。
 - ③ 従業員に対して、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。

17：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、従業員に十分周知します。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。

18：内容及び手続きの説明及び同意

- 1 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、下記の2点を利用申込者またはその家族に対して、理解が得られるよう、文章の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行い、それを理解したことについて利用申込者またはその家族から署名を得ます。
 - ① 居宅サービス計画の作成に当たって利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であること。
 - ② 居宅サービス計画原案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可能であること。
- 2 指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という）がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の指定居宅サービス事業者または指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合（上位3位まで）等につき十分説明を行ない、理解を得るよう努めます。

※重要事項説明書別紙参照

- 3 一部の福祉用具に係る貸与と販売の選択制の導入について ※令和6年4月改定事項
利用者の過度な負担を軽減しつつ、制度の持続可能性の確保を図るとともに福祉用具の適時・適切な利用、利用者の安全を確保するため、一部の福祉用具に貸与と販売の選択制を導入します。具体的には固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉杖を除く）及び多点杖が対象です。
 - ① 福祉用具専門相談員または介護支援専門員が、貸与または販売のいずれかを利用者が選択できることについて、利用者に対してメリット・デメリットを含め十分説明を行うこととし、利用者の選択に当たっての必要な情報を提供する事及び医師や専門職の意見や利用者の身体状況をふまえて提案を行います。
 - ② 利用者の意思決定に基づき、貸与または販売を選択できるものとされています。
 - ③ 利用者が判断を行うための必要な事前のプロセスとして、貸与と販売の選択について検討を行う際は、医師やリハビリテーション専門職等の医療職を含めた多職種の意見を反映させるため、サービス担当者会議等を活用します。
 - ④ 介護支援専門員または福祉用具専門相談員は、取得可能な「医学的所見」等に基づきサービス担当者会議等で得られた判断をふまえて利用者に対し、貸与または販売に関する提案を行います。

19：医療関係との連携

- 1 入院時には担当の介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関へ情報提供をお願いします。
- 2 医療系サービスを利用する際には、利用者の同意を得た上で医師に対し意見を求めます。
その意見を求めた医師に対して、居宅サービス計画書の交付を行います。
- 3 居宅サービス事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等で、介護支援専門員が把握した利用者の状況等について、主治医や歯科医、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

20：その他の項目

- ① 会議や多職種連携においてICTの活用を行う際は、当該利用者等の同意を得た上で実施します。
- ② 利用者の自立支援、重度化防止や地域資源の有効活用等の観点から生活援助の訪問回数の多い利用者の居宅サービス計画については、市区町村へ提出し、必要に応じて是正を促していきます。
- ③ 居宅サービス計画に位置付けられた、訪問介護に係る合計単位数が区分支給限度基準額に占める割合が高い場合であってかつ区からの求めがあった場合には、その妥当性を検討し訪問介護が必要な理由等を記載するとともに、区へ届け出を行います。
- ④ 看取り期における本人の意思を尊重したケアの充実を図るために『人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン』等の内容に沿った取り組みを行います。
- ⑤ 退院・退所時にスムーズな福祉用具貸与の利用を図る観点から、退院・退所時のカンファレンスについて、必要に応じて福祉用具専門員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参画するように調整します。
- ⑥ 質の高いケアマネジメントの推進を図る観点より、特定事業所加算の取得をいたします。
(契約書別紙加算についての項目参照)
- ⑥ 介護保険関連情報の活用と事業所内でPDCAサイクルを構築・推進することにより、提供されるサービスの質の向上に努めます。
- ⑦ 医療機関との情報連携を強化します。要件により加算の算定をおこないます。
(契約書別紙加算についての項目参照)
- ⑧ 看取り期に適切な居宅介護支援の提供や医療と介護の連携を推進する観点から、居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービスの利用に至らなかった場合に、必要なケアマネジメント業務や給付管理のため準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を行います。
- ⑨ 他の事業所との連携によるモニタリング
人材の有効活用及び指定居宅サービス事業者等との連携推進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、要件を満たした上でテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを行うことが可能となりました。要件は下記の通りです。
 - (1) 利用者の同意を得ること。
 - (2) サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、その他の関係者の合意を得ていること。
 - ・心身の状態が安定していること

- ・テレビ電話等を介して意思疎通ができること(家族のサポートがある場合も含む)
 - ・テレビ電話等では収集できない情報について、他の事業者との連携により情報を得ること
- (3) 少なくとも2か月に1回は利用者の居宅を訪問し面接すること。

※上記①～③の要件を満たした上で、テレビ電話装置等を活用して面接を行う場合には、文書により同意を得てから実施します。

- ⑩ 医療機関からの退院時は退院後のリハビリテーションの早期開始を推進する観点から、入院中の医療機関の医師による意見をふまえて速やかに医療サービスを含む居宅サービス計画を作成します。

21：サービスの第三者評価の実施状況について

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

22：秘密保持

- 1 事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、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を用いません。

23：身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者や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。

コミュニティ・ケア 居宅介護支援

重要事項説明書別紙

【 令和6年3月1日現在 】

○ 当事業所の居宅計画サービスにおける訪問介護、通所介護、福祉用具、地域密着通所介護の利用状況は下記の通りです。

① 前6ヵ月間に作成されたケアプランの総数のうち、訪問介護、（地域密着型）通所介護、福祉用具貸与がそれぞれ位置付けられたケアプランが占める割合

訪問介護	35.0	%	通所介護	44.4	%
福祉用具	66.4	%	地域密着型通所介護	8.0	%

① 前6ヵ月間に作成されたケアプランに位置付けられた訪問介護、（地域密着型）通所介護、福祉用具貸与ごとの回数のうち、同一の事業者によって提供されたものが占める割合
(上位3位まで)

【訪問介護】

順位	法人名	事業所名	占有率
1位	株式会社コミュニティ・ケア	コミュニティ・ケア	45.0 %
2位	株式会社ケアリッツ&パートナーズ	訪問介護ケアリッツ南大泉	17.2 %
3位	株式会社mais	ヘルパーステーションマイス練馬石神井	7.6 %

【通所介護】

順位	法人名	事業所名	占有率
1位	株式会社コミュニティ・ケア	デイサービスコミュニティ・ケア	47.1 %
2位	株式会社ケアシステムネットワーク	おでかけ専科デイサービス葵	12.6 %
3位	社会福祉法人泉陽会	光陽苑デイサービスセンター	11.9 %

【福祉用具貸与】

順位	法人名	事業所名	占有率
1位	株式会社コミュニティ・ケア	コミュニティ・ケア	55.3 %
2位	株式会社トーカイ	トーカイ練馬営業所	6.2 %
3位	株式会社フロンティア	フロンティア練馬営業所	5.1 %

【地域密着型通所介護】

順位	法人名	事業所名	占有率
1位	株式会社サンガジャパン	西おおいずみ翔裕館	29.7 %
2位	エモーションピクチャーズ株式会社	デイサービスいずみSPA	2.3 %
3位	(株) はなまる	デイサービス一番星	1.2 %
3位	たかつか接骨院	リハビリデイサービス動楽	1.2 %

「前6ヵ月間」は本用紙の説明日が、3/1～8/31までの場合はその前の9/1～2月末日の間、9/1～2月末日までの場合はその前の3/1～8/31の間を指します。