

当該事業管轄運営指針 対応(運営規程の概要等の重要事項等の揭示) 居宅介護支援
(2023年9月1日現在)

©禁複製 (株)ヘルプメイト

1. サービスをご利用になる上で前提となる基本的なお願い

介護・福祉サービスは、その効果的な支援や運営のために情報の発信元や内容を整理・保存し経過等を追加するなど随時これを更新しながら進められるものです。情報の授受による連携が有ってこそ成立するため、利用者(代理人)は事業者のプライバシーポリシーを確認し、必要な情報を提供して頂くこと・利用者情報の取扱いを承諾して頂くことが原則です。更に、家族等の関わりについてサービス連携を望まない場合を除き、家族等の情報の取扱いについて家族の代表者に承諾して頂くことが、都条例等に基づく各自治体指針になって居りますので、利用者(代理人)から依頼して頂くことが必要です。

2. 事業者の概要

法人名：株式会社ヘルプメイト 法人種別：普通法人 本社所在地：練馬区 関町北 4-2-12		事業所名 株式会社ヘルプメイト 関町介護支援部					
居宅介護支援事業所	営業時間 (土)・(日)・(祝)・年末年始 以外の 午前9時～午後6時 (緊急時は可能な限り対応)	相談窓口	所在地 〒177-0051 練馬区 関町北 2-26-17-202				
		電話番号 03-3928-0290					
		担当者 介護支援専門員 / 人権の擁護・虐待の防止等責任者					
事業所番号：1372000081		役職	業務	資格	勤務形態	員数下限	
通常の事業実施地域： 西東京市・練馬区 武蔵野市・杉並区		職員体制	管理者	運営管理	介護支援 専門員登録、他 (各種)	常勤・兼任	1
			介護支援専門員			居宅介護支援	換算利用者数÷45 (切上げ)
			事務職員・法人役員				
法人が運営する 事業所の 種類 [数]		介護保険		障害者総合支援 または 児童福祉		その他	
		居宅介護支援 [1]		特定相談支援・障害児相談支援 [1]		その他の自治体事業受託業務 [2] 自費請負 [2]	
		訪問介護 [2]		居宅介護・重度訪問介護・同行援護 [2]			
		自治体・訪問(型)サービス [2]		自治体・移動支援 [2]			

3. 支援の方針・権利擁護への対応

- ・利用者(要介護1～5)が諸状況の許す限り ご自宅を中心に生活して行く上での、心身/環境/その他 有する能力に配慮します。また、意志や人格が尊重されつつ保健・医療・福祉サービス等が効果的に提供される為に、中立公正/合理的な支援策定を検討します。これらを踏まえ、関係各所との連携への協力が得られる中で、適切な支援を目指します。
- ・制度ご利用に伴う 事故発生/苦情/ハラスメント相談(双方)に対しては、関係各所への迅速な連絡/対応/必要な措置を講じます。
- ・虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、従業者の関与に関わらず業務に伴い厚生労働省の言う高齢者への虐待(注)を感知した場合は(確証を得ずとも通報することとなって居り)当該自治体の調査・判断等に協力します。サービスが継続となる場合は、被害防止など方針を協議します。

※高齢者への虐待： 暴行・拘束、 養護の放棄、 暴言・拒絶、 猥せつ行為・その強要、 財産の不当処分・搾取 等

4. 標準的なご利用の流れのご理解について

- ・以下は、自宅を中心に利用する介護保険適用サービスの提供を受けるために、利用者(と家族等)が行うべき主な事柄です。
- ☐ 当事業所や介護保険制度等を利用する上での承諾・同意すべき事項について説明を受け、利用について判断する。
- ☐ 利用契約を結んだ後、支援を受ける為に必要な情報をケアマネジャーに伝えながら、解決すべき課題・利用すべきサービスとその提供者等を相談して行く。
- ☐ 後日、ケアマネジャーが作成したケアプラン(原案)に基づき、支援内容を再確認する。
- ☐ 各サービス提供事業所から責任者が来訪するので、それぞれ料金その他の条件を確認し利用契約を結んだ後、当該サービスを利用する為に必要な情報を伝える。
- ☐ 随時 ケア・マネジャーと連絡を取り合い、経過・予定変更・相談等、状況を把握してもらう。
- ☐ ケア・マネジャーが用意する月毎のサービス利用票を確認しながら、ケアプラン・制度規定・各事業所の重要事項 に基づき各サービスを利用する。
- ☐ 定期的に評価/観察が行われるので(状況や意向により)計画の変更や要介護状態区分の変更申請等を検討してもらう。
- ☐ 要介護認定の更新時期には、手続等を援助してもらう。

※「要介護状態区分等」が未定のまま各サービスを利用された後、暫定として見込んだ区分の範囲から外れ、認定結果は「要支援／事業対象者」であった場合、介護予防支援等の対象となり地域包括支援センターに引き継がれる場合があります。

5. 各種ご案内・ご確認お願い等（ご不明な点は何でもお尋ねください。）

- ・サービスの種類や事業所の選定 …… 複数の事業所のご紹介やお勧め理由について、担当者に説明を求めることができます。
- ・医療系との連携促進 …………… 利用者の同意を頂き主治医等の意見をえた場合、担当者はその医師等にケアプランを交付する事が有ります。また、連携事業者からの口腔/服薬についての報告、担当者自身による状況把握等は、主治医ほか歯科医・薬剤師へ伝達される場合が有ります。
- ・生活援助の内容は正 …………… 生活援助中心の訪問介護サービスについては、統計的な通常訪問回数からかけ離れた場合、自治体に促されサービス内容を是正する必要が生じます。
- ・入院時の利用者の義務 …………… 入院時は、その医療機関へ担当介護支援専門員の氏名等を伝えて頂く様お願い致します。
- ・利用者本人不在のサービス …………… 介護保険制度の規定により 制度適用のサービスとすることはできません。
- ・担当者の交代 …………… （利用者から）受付可能 / （事業者から）諸事情により行う場合あり。
- ・感染症蔓延が懸念される時の対応 ・ 感染の拡大防止の観点から、職員の訪問を取り止めさせて頂く場合があります。
- ・福祉サービス第三者評価 …………… 本サービスの運営継続に当たっては採択して居りません。

6. 介護サービス従業者等に対するハラスメント防止対策（厚生労働省令）

信頼関係の下に安全安心な環境でのサービス提供を可能とする為、従業者へのハラスメントは固くお断り致します。下記行為等の従業者からの訴えに基づき確認・調査が行われた結果、サービス中断・契約解除・更に重い対応 等に繋がる場合があります。

- ・身体的な力を使った危害 等(回避できた場合を含む)
- ・言葉や態度による人格や尊厳の傷つけやおとしめ 等
- ・好意的態度の要求/意に副わない性的誘い掛け/性的嫌がらせ 等
- ・個人情報(住所・電話番号・メールアドレス・家族構成・その他)の 執拗な探求/他言/ネット書込み 等
- ・ストーカー/つきまとい/私的関係の要求 等

7. 免責事項

介護支援専門員としての次の様な対処・事態等は、事業者の責めに帰すべき事由としません。

- ・利用者の 其の時々々の心身の状況を勘案し配慮したが、提案/助言等を聞き入れて貰えなかった、
- ・利用者本人が行ない難くなっている日常生活行為について鋭意 確認/協力/代行 する中、利用者(宅)の物品や構造物等について、耐久性劣化や過失 の程度に関わらず、その 破損/変形/変色/機能不全 等が発生した、
- ・利用者の 急な異変/不用意な行動/自傷行為等に直面し、咄嗟の対処に力が及ばなかった、
- ・人為や災害による自身への危害を回避すべく、利用者の安全確保のために身を挺することは出来なかった、
- ・ケアプランから外れる(=当該自治体未承認の)行動制限(装着・器具・隔離 等)を発見し、利用者の心身状況の確認/連絡/記録 を行なったが、見守り可能時間内に引継ぎが叶わず、拘束を承認レベルまで戻した状態のまま退去せざるを得なかった、
- ・利用者やその家族等に切望され、人道的見地から痰の吸引等特定行為を行なった、

等。従いましてこれ等の経緯に纏わる場合、その当事者や関係者の心身の損傷や異変、失踪、器物の汚損、対処の過程で生じた器物の損壊 等、損害については事業者による賠償は行われないものとします。

8. 利用料等 （現行）利用料等説明書 を参照ください。

9. 各種対応窓口

■サービスに関する相談・苦情等

- ・事業者(計画・サービス) 相談・苦情対応担当 風間あけみ(管理者) 03-3928-0290 (9:00~17:45)
- ・利用者住所を担当する地域包括支援センター(計画) ※当該自治体制度利用手引書等を参照(別途一覧表ご用意あり)
- ・当該自治体(意見、要望 等) 杉並区 保健福祉サービス苦情調整委員 03-3312-2111 (内線 3086)
- ・ " 練馬区 保健福祉サービス苦情調整委員 03-3993-1344 (8:30~17:00)
- ・ " 西東京市 権利擁護センターあんしん西東京 042-422-8877 (8:30~17:00)
- ・ " 武蔵野市 高齢者支援課サービス相談調整専門員 0422-60-2525
- ・制度(サービスの範囲 等) 東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 03-6238-0177 (9:00~17:00)
- ・制度(制度一般情報提供) 東京都福祉局 高齢者施策推進部 介護保険課 03-5320-4597

■高齢者虐待の通報・相談等

サービス従業者による虐待の場合			養護者による虐待の場合
杉並区	保健福祉部介護保険課事業者係	03-3312-2111 (内線 1337)	利用者住所を担当する 地域包括支援センター
練馬区	石神井福祉事務所高齢者支援係	03-5393-2818	
西東京市	健康福祉部高齢者支援課相談受付係	042-464-1311 (内線 12326)	
武蔵野市	健康福祉部高齢者支援課介護保険係	0422-60-1925	