

居宅介護支援事業

重要事項説明書

神田居宅介護支援センター

社会福祉法人 多摩 同 胞 会

1. サービスについての相談窓口

神田居宅介護支援センター（以下「事業者」という。）が提供するサービスについての相談窓口及び連絡先は次のとおりです。ご不明な点は、下記へお尋ねください。

電 話	03-5207-5708
F A X	03-3252-8816
時 間	月曜日から金曜日、第3土曜日 (祝祭日および年末年始を除く) 午前8時30分～午後5時30分
担当者	管理者及び介護支援専門員

2. 事業所の概要

(1) 概要

事業所名	神田居宅介護支援センター
住所地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8-1
指定番号	1370100453
指定年月日	平成14年10月1日
事業所長	管理者
施設設置者	社会福祉法人 多摩同胞会
施設運営者	社会福祉法人 多摩同胞会
法人の概要	別紙パンフレット参照 ホームページ http://www.tama-dhk.or.jp
サービス提供地域	千代田区内

(2) 営業日および、営業時間

営 業 日：月曜日から金曜日、第3土曜日
(祝祭日及び年末年始を除く)

時 間：午前8時30分から午後5時30分

3. 事業所の体制（職員配置）

職種	専従	兼務	合計
管理者 (介護支援専門員と兼務)		1名	1名
介護支援専門員 (ケアマネジャー)	2名		2名

※保有資格：主任介護支援専門員、介護支援専門員、介護福祉士、社会福祉士

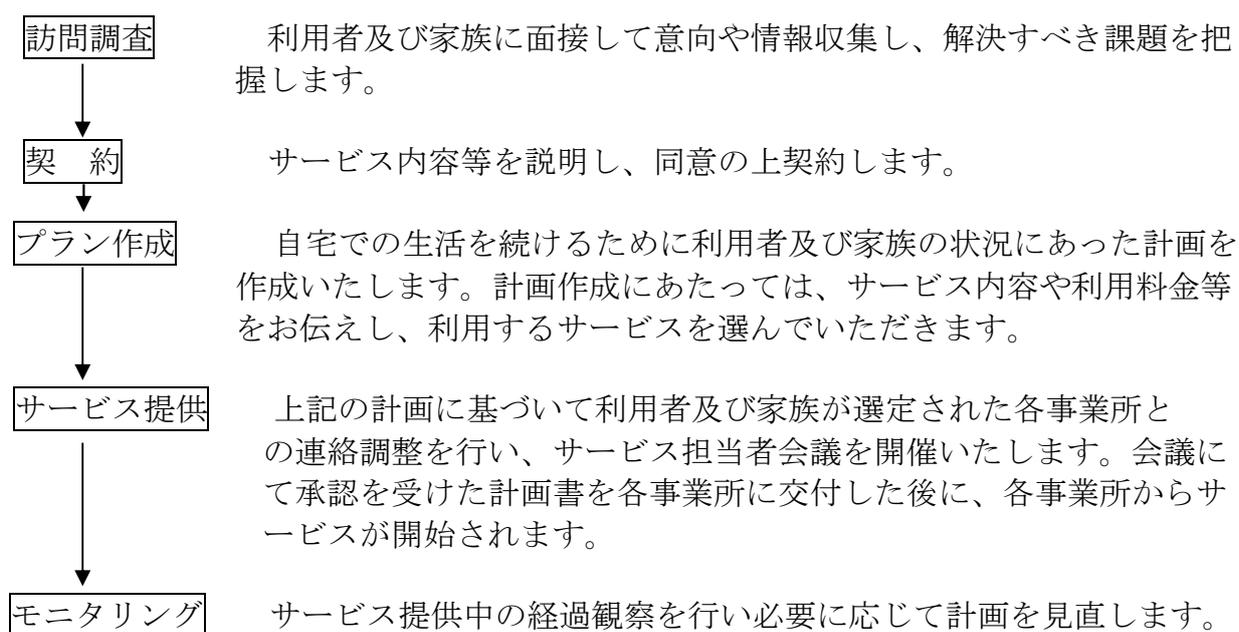
※【別紙1】 介護支援専門員等当年度職員配置及び担当者詳細参照

4. 事業者の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

- ①一人ひとり異なる状態にある利用者に対し、必要とするサービスを総合的・効率的に提供するため、事業者の介護支援専門員等によるサービスの調整を行い、利用者への説明と同意の上、適切な居宅サービス計画を提供し、利用者及び家族の生活の質の向上を図ります。
- ②居宅サービス利用において、不利益が生じないように、公正中立かつ専門的な支援を行っていきます。
- ③適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において業務上必要かつ相当な範囲を超えたハラスメントにより介護支援専門員等の就業環境が害されることを防止する方針を策定します。
- ④質の高いケアマネジメントの実践、サービス資源を開発する能力、個人情報を取り扱う良識などを高めるため、各種研修への参加や職場研修を実施します。

(2) 居宅介護支援のサービス提供までの流れと主な内容



5. 提供サービス

(1) 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業者の管理者は、介護支援専門員等に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ② 指定居宅介護支援等の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者及び家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行

います。

(2) 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員等は、居宅サービス計画の原案作成に際し、次の点に配慮します。
- ア 利用者の居宅への訪問、利用者及び家族との面接により、利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - イ 利用する居宅サービス等の選択に当たっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者及び家族に提供します。
 - ウ 居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者及び家族は介護支援専門員等に対し、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることや当該居宅サービス事業者等を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることができます。
 - エ 介護支援専門員等は、利用者及び家族に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導又は指示を行いません。また、前6カ月に当事業所で作成された居宅サービス計画の総数の内、訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与が位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、及び同一事業所によって提供されたものの割合等の説明を行います。

※【別紙3】居宅介護支援サービス利用割合等説明書参照

オ 介護支援専門員等は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。

- ② 介護支援専門員等は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を、利用者及び家族に対して説明します。また、介護支援専門員等は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。

(3) サービス実施状況の把握、評価について

- ① 介護支援専門員等は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- ② 上記の把握に当たっては、利用者及び家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも1月に1回、必要があり了承が得られた場合は随時利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに、モニタリングの結果を記録します。
- ③ 介護支援専門員等は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ④ 介護支援専門員等は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、又は利用者が介護保険施設への入所を希望する場合には、介護保険施設に関する情報を提供します。

(4) 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

(5) 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

(6) 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者の要介護認定又は要支援認定の更新申請、及び状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護又は要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

(7) 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業所の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

(8) 医療連携について

- ① 利用者が病院又は診療所に入院する場合、利用者又は家族は、利用者を担当する介護支援専門員等の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるものとします。
- ② 利用者が医療系サービスの利用を希望した場合、利用者の同意を得て主治医等に意見を求めることとし、この意見を求めた主治医等に対しては、居宅サービス計画書を交付するものとします。
- ③ 訪問介護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、モニタリング等の際にケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報を伝えるものとします。

(9) その他関係機関との連携

関係区市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所、介護保険施設、障害福祉制度の特定相談支援事業者等との連携に努めるものとします。

6. 利用料金

(1) 利用料

居宅介護支援の利用料は、原則として料金の全額が介護保険から支給されますので、利用者の自己負担はありません。

※【引用】神田居宅介護支援事業所運営規程【別紙2】居宅介護支援費

ただし、居宅介護支援の利用料については、利用者の介護保険料の滞納などによ

り、保険給付金が事業者を支払われない場合があります。その場合は、1か月あたりの料金をお支払いいただき、事業者は領収書とサービス提供証明書を発行いたします。

後日、この領収書とサービス提供証明書を千代田区高齢介護課の窓口に提出しますと、1か月あたりの料金の払戻しを受けることができます。

(2) 交通費（無料）

事業者の介護支援専門員等が訪問するための交通費に利用者負担はありません。

(3) 解約料（無料）

利用者はいつでも契約を解約することができ、解約にかかる一切の料金はかかりません。

7. サービスの終了について

(1) 利用者の都合でサービスを終了する場合は、口頭又は文書によりお申し出くださいれば解約できます。

(2) 次に定める場合は、利用者又は事業者からの通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

① 利用者が介護保険施設に入所した場合。

② 利用者の要介護状態区分が非該当（自立）・要支援と認定された場合。

③ 利用者が特定施設入居者生活介護、（看護）小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護を利用するようになった場合。

④ 利用者が亡くなられた場合。

(3) 利用者又は家族等が、事業者又は事業者の介護支援専門員等に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行いその改善が見込めないときは、文書で通知することによりサービスを終了させていただく場合があります。重大な背信行為は次の通りとします。

① 利用者及び家族等の介護支援専門員等への暴力行為や暴言があり、業務を著しく妨げる行為や事業者が定めるハラスメント防止に関する方針に触れる行為

② 政治活動、宗教、習慣の強要及び勧誘にて自分の利益のために介護支援専門員の自由を侵す行為

③ 他、業務を妨げる行為及び犯罪に値する行為

8. 権利擁護と虐待の防止

虐待防止のための指針を策定した上で、会議を定期的に行い、話された結果をもって会議委員が全体へ周知し、人権の擁護、虐待の防止のための研修を計画し、計画に沿って実施します。

9. 衛生管理

事業者は感染症の予防のために、次に挙げる措置を講じます。

- (1) 支援活動時には介護支援専門員等に感染対策に係る感染対策備品を携帯させ、基本的予防処置を行います。
- (2) 感染症の発生又は発生時の感染拡大防止、及び感染症等に関する基礎知識を習得させるため、感染対策に関する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、介護支援専門員等に周知徹底を図ります。
- (3) 事業者における感染予防対策指針を整備していきます。
- (4) 事業者の介護支援専門員等に対し、感染対策のための研修や訓練を定期的に行っていきます。

10. 個人情報の取り扱いについて

事業者は利用者及び家族等に関する個人情報を、正当な理由なく第三者に漏らすことはありません。この個人情報を保持する義務は、利用者との契約終了後及び職員が退職した後も継続いたします。

知り得た個人情報につきましては、適切な居宅介護支援を提供するために使用目的をはっきりした上で使用いたします。個人情報の使用目的につきましては、別紙のとおりとなります。

※【別紙4】個人情報の使用目的 個人情報提供同意書

11. 事故発生時の対応

事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供に伴い、事故が発生した場合には速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。事故の状況及び事故の際に取った行動については、記録いたします。

また、事業者は大規模な感染症や災害発生時でも事業が継続できるよう、事業継続計画の策定及び必要な研修や訓練を行っていきます。

12. 福祉サービス第三者評価

当該事業においては、第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業所に公表するため、福祉サービス第三者評価を受けています。

※【別紙5】福祉サービス第三者評価実施状況

13. 賠償責任

居宅介護支援の提供に伴って、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償いたします。ただし、事業者の責めに帰すべき事由による場合に限ります。

14 サービス内容に関する苦情

事業者の居宅介護支援に関する相談、苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての相談、苦情を承ります。

※【別紙 6】居宅介護支援事業所苦情対応一覧

※【別紙 7】居宅介護支援事業所の意見・要望・苦情解決システム参照

神田居宅介護支援センター	電 話：03-5207-5708 受付時間：月曜日から金曜日、第 3 土曜日 (祝祭日及び年末年始を除く) 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
--------------	--

②当事業所外の相談・苦情窓口

当事業所以外に、苦情等を下記の苦情・相談窓口に伝える事ができます。

千代田区保健福祉部高齢介護課 介護事業指定係	住所地：千代田区九段南 1-2-1 電話：03-5211-4336 受付時間：月曜日～金曜日（祝祭日及び 年末年始を除く） 8:30～17:15
東京都福祉保健局高齢社会対策部 介護保険課審査請求係 介護保険制度相談窓口	住所地：新宿区西新宿 2-8-1 電話：03-5320-4597 受付時間：月曜日～金曜日（祝祭日及び 年末年始を除く） 9:00～16:30
東京都国民健康保険団体連合会 介護福祉部 介護相談窓口	住所地：千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 11 階 電話：03-6238-0177 受付時間：月曜日～金曜日（祝祭日及び 年末年始を除く） 9:00～17:00

以上の内容について説明者_____が説明し、同意を得たので、事業者
(甲) 利用者 (乙) 双方にて確認します。

同意・確認日 _____ 年 月 日

(甲) 事業所名 神田居宅介護支援センター
住所 東京都千代田区神田淡路町2-8-1
管理者 _____ (印)

(乙) 利用者名 _____ (印)

住所

家族代表者名 _____ (印) (続柄 _____)

住所

(代理人名) _____ (印) (続柄 _____)

住所

2025(令和7)年 4月1日現在

【別紙1】介護支援専門員等当年度職員配置及び担当者詳細

1、2024年度介護支援専門員等職員配置

職種	専従		兼務		合計
	常勤	非常勤	常勤	非常勤	
管理者(主任介護支援専門員と兼務)			1名		1名
介護支援専門員	1名	1名			2名

※居宅介護支援事業所の指定申請(平成14年10月1日提出)

※指定居宅介護支援事業所神田居宅介護センター運営規程【別紙 I】介護支援専門員等職員配置(年度版)参照

2、担当者一覧

担当業務	担当者名	介護支援専門員登録番号
管理者兼 主任介護支援専門員	荒勝 和枝	第13190022号
介護支援専門員(専従)	保坂 美加	第13220552号
介護支援専門員(専従)	山田 真理	第13032203号

1. 居宅介護支援基本サービスおよび加算サービス

※地域区分単価：1級地（1単位＝11.40）

運営規程【別紙2】①事業の利用料金表

- (1) 基本サービス
- 居宅介護支援費Ⅰ（取扱件数45件未満）

2. 居宅介護支援費

2024（令和6）年4月1日現在

居宅介護支援費および加算サービス一覧

	詳細	単位数
【基本サービス】 居宅介護支援費Ⅰ (取扱件数40件未満)	要介護 1、2	1,086単位
	要介護 3、4、5	1,411単位
※1ヶ月につき算定		
【加算サービス】	詳細	単位数
特定事業所加算Ⅰ	(1) 常勤専従の主任介護支援専門員を2名以上配置している (2) 常勤専従の介護支援専門員3名以上配置している (3) サービス提供のための留意事項の伝達等を目的とした定期的会議の開催をしている (4) 24時間連絡体制の確保と必要時、相談に応じる体制の確保をしている (5) 担当している利用者の認定区分で要介護3～5の割合が4割以上 (6) 計画的な研修の実施をしている (7) 地域包括支援センターから紹介の対応が難しい事例に対応をしている (8) 地域包括支援センター等が実施する事例検討会に参加している (9) 運営基準、特定事業所集中の減算要件に該当していない (10) 介護支援専門員一人当たりの担当平均件数が40件未満である (11) 『ケアマネジメントの基礎技術に関する実習』等の協力体制を確保している (12) 他法人が運営する居宅介護支援事業所と共同の事例検討会・研究会等を実施している (13) 必要に応じて多様な主体等が提供する生活支援のサービスが包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成している ※上記項目をすべて実施する ※1ヶ月につき算定（但し、特定事業所加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Aは、いずれか一方の算定）	519単位
特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅰの(2)(3)(4)(6)(7)(8)(9)(10)(11)(12)(13)を満たしている (1) 常勤専従の主任介護支援専門員を1名以上配置している ※1ヶ月につき算定（但し、特定事業所加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Aは、いずれか一方の算定）	421単位
特定事業所加算Ⅲ	特定事業所加算Ⅰの(3)(4)(6)(7)(8)(9)(10)(11)(12)(13)を満たしている (1) 常勤専従の主任介護支援専門員を1名以上配置している (2) 常勤専従の介護支援専門員2名以上配置している ※1ヶ月につき算定（但し、特定事業所加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Aは、いずれか一方の算定）	323単位
特定事業所加算A	特定事業所加算Ⅰの(3)(4)(6)(7)(8)(9)(10)(11)(12)(13)を満たしている (1) 常勤専従の主任介護支援専門員を1名以上配置している (2) 常勤1名以上、非常勤1名以上（非常勤は他事業との兼務可） 特定事業所加算Ⅰの(4)(6)(11)(12)は他の事業所との連携による対応を可とする ※1ヶ月につき算定（但し、特定事業所加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Aは、いずれか一方の算定）	114単位
初回加算	(1) 新規に居宅サービス計画を作成する場合 (2) 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 (3) 要介護状態区分が二区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合 (4) 2ヶ月間サービス利用がなく、サービスが再開されるにあたり居宅サービス計画を新たに作成する場合 ※初回計画作成時、1ヶ月につき1回のみ算定	300単位
入院時情報連携加算Ⅰ	利用者が病院又は診療所に入院してから3日以内に職員に対して利用者の必要な情報を提供している ※1ヶ月につき1回のみ算定	250単位
入院時情報連携加算Ⅱ	利用者が病院又は診療所に入院してから4日以上7日以内に職員に対して利用者の必要な情報を提供している。 ※1ヶ月につき1回のみ算定	200単位
退院・退所加算	入院又は入所期間中、医師等からの要請により退院に向けた調整を行うための面談に参加し、必要な情報を得た上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合 ※得た情報が居宅サービス計画作成に反映された場合1回算定（3回まで算定可能） ※退院・退所後に福祉用具の貸与が見込まれる場合は、必要に応じ、福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参加するものとする	連携回数 カンファレンス参加 無 ・ 有 1回 450 ・ 600 単位 2回 600 ・ 750 単位 3回 900 単位

※2021年度介護報酬改正による単位を基準としています。（2021年4月1日から適用）

※介護保険給付は、端数処理のために若干の誤差が生じます。

※この別紙は、重要事項説明時においても、居宅介護支援費説明用として使用します。なお、介護保険法による改正時は差替えを行います。

運営規程【別紙2】②事業の利用料金表

2024（令和6）年4月1日現在

2. 居宅介護支援費

居宅介護支援費および加算サービス一覧

特定事業所 医療介護連携加算	①前々年度の3月から前年度の2月までの間において退院・退所加算の算定に係る病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設との連携回数の合計が35回以上 ②前々年度の3月から前年度の2月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定 ③特定事業所加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲを算定している	125単位
通院時情報連携加算	利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画（ケアプラン）に記録した場合	50単位
緊急時等居宅 カンファレンス加算	利用者の病状が急変した場合や、医療機関における診療方針の大幅な変更等の必要が生じた場合に実施されるカンファレンスに参加した場合	200単位
ターミナルケアマネジメント加算	ターミナルケアマネジメントを受けることに同意した利用者について、24時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、必要に応じて、指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備 利用者またはその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施 訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業所へ提供	400単位

※2024年度介護報酬改正による単位を基準としています。（2024年4月1日から適用）

※介護保険給付は、端数処理のために若干の誤差が生じます。

用として使用します。なお、介護保険法による改正時は差替えを行います。

居宅介護支援 サービス利用割合等 説明書

①前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護	通所介護	地域密着型通所介護	福祉用具貸与
34%	25%	31%	69%

②前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	かんだ連雀 ホームヘルプ 42.7%	ソラスト台東 22.5%	ケアリッツ日本橋 ケアリッツお茶の水 18.7%
通所介護	岩本町高齢者在宅 サービスセンター 49.6%	フォー・ユー デイサービス淡路 32.1%	健遊館弁天湯 18.3%
地域密着 型 通所介護	リハビリデイ サービス神田 43.9%	ジロール神田 佐久間町 36.6%	レコードブック 水道橋 26.8%
福祉用具 貸与	ヤマシタ 江東営業所 40.2%	シルバーサポート 東京店 26.6%	レンタルソラスト 東東京 22.5%

③判定期間 (令和7年度)

■ 前期 (3月1日から8月末日)

□ 後期 (9月1日から2月末日)

【別紙4】個人情報の使用目的・個人情報提供同意書

個人情報の使用目的

1 居宅介護支援の提供

- ① 居宅介護支援の提供
- ② 居宅サービス事業者等との連携（サービス担当者会議等）
- ③ 居宅サービス事業者等への照会
- ④ 居宅サービス利用に必要な家族の個人情報に関する事

2 介護給付費請求のための事務

- ① 介護保険等に関する事務、及びその委託
- ② 審査支払機関等への介護報酬請求書類の提出
- ③ 審査支払機関等または保険者からの照会への回答
- ④ 介護給付費請求のための利用

3 管理運營業務

- ① 保険者等への事故等の報告
- ② その他、管理、運營業務に関する利用

4 居宅介護支援サービスや業務の維持・改善のための基礎資料

5 東京都・保険者等外部機関からの照会への回答

6 医療関係機関との連携

- ① 医療関係機関との連携、情報提供
- ② 医療系サービス利用時、主治医への居宅サービス計画書の交付

- * 上記のうち、他の関係機関等への個人情報の提供に同意しがたい事項がある場合には、その旨をお申し出ください。お申し出がないものについては、同意していただけましたものとして取り扱わせていただきます。
- * これらのお申し出は後からいつでも撤回、変更等を行うことが可能です。

個人情報提供同意書

年 月 日

社会福祉法人 多摩同協会
神田居宅介護支援センター
居宅介護支援事業所 管理者 宛

このたび私が、神田居宅介護支援事業所から居宅介護支援を受けるにあたり、次のことについて担当介護支援専門員から十分に説明を受け、了解しましたので同意致します。

同意内容 使用目的に限定しサービス担当者会議等において、情報の共有を目的に「利用者の個人情報」及び「当該家族の個人情報」を提供することを同意します。

利用者 氏 名 _____ 印

生年月日(明治・大正・昭和) 年 月 日 _____

住 所 _____

電話番号 _____

代理人 氏 名 _____ 印

家族代表者氏名 氏 名 _____ 印

【別紙 5】福祉サービス第三者評価実施状況

1. 福祉サービス第三者評価

中立的な第三者である評価機関が、事業者と契約を締結し、サービスの内容、組織のマネジメント力等の評価を行い、その結果を公表する仕組みです。

利用者のサービスに対する意向等を把握する「利用者調査」と、評価者が事業所を訪問して、サービスの内容、組織のマネジメント力等を把握する「事業所評価」とを併せて実施します。

2. 福祉サービス第三者評価の目的

- (1) 第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者へ情報提供することにより、サービス内容を利用者、家族に見えるものにします。
- (2) 福祉サービスの質の向上に向けた事業所の取組を促します。

3. 福祉サービス第三者評価実施状況に関する事項

福祉サービス第三者評価実施有無	(有) ・ 無
実施した直近の年月日	2024（令和6）年11月20日
実施した評価機関	一般社団法人特養ホームマネジメント研究所
評価結果の開示状況	【とうきょう福祉ナビゲーション】から検索することが可能です。 https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/

※事業所と契約した評価機関より、アンケート等をサービスの利用している皆様に直接お送りする場合がございますのでご協力をお願いいたします。

【別紙6】居宅介護支援事業所苦情対応一覧

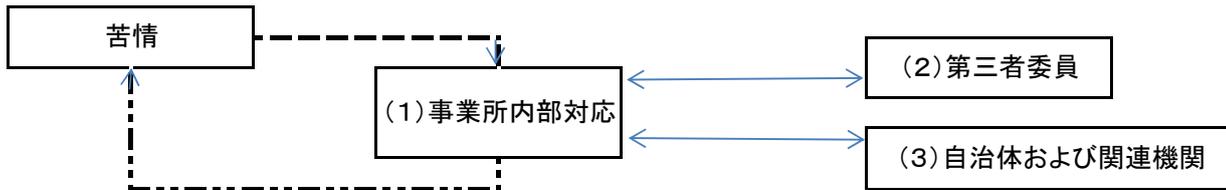
記録管理根拠:社会福祉法人多摩同協会苦情対応規程(平成22年2月1日施行)

- 様式1 苦情申出書(苦情申出人)
 - 様式2 苦情受付・経過記録書(苦情受付担当者記入)
 - 様式3 苦情受付報告書(第三者委員から苦情申立人)
 - 様式4 改善結果(状況)報告書(苦情解決責任者から苦情申立人、第三者委員)
- ※日常的によせられる意見・要望等については「業務改善申出書」により受け付ける。

<苦情対応の流れ>

※凡例

- 発生
- 報告・調整
- 対応



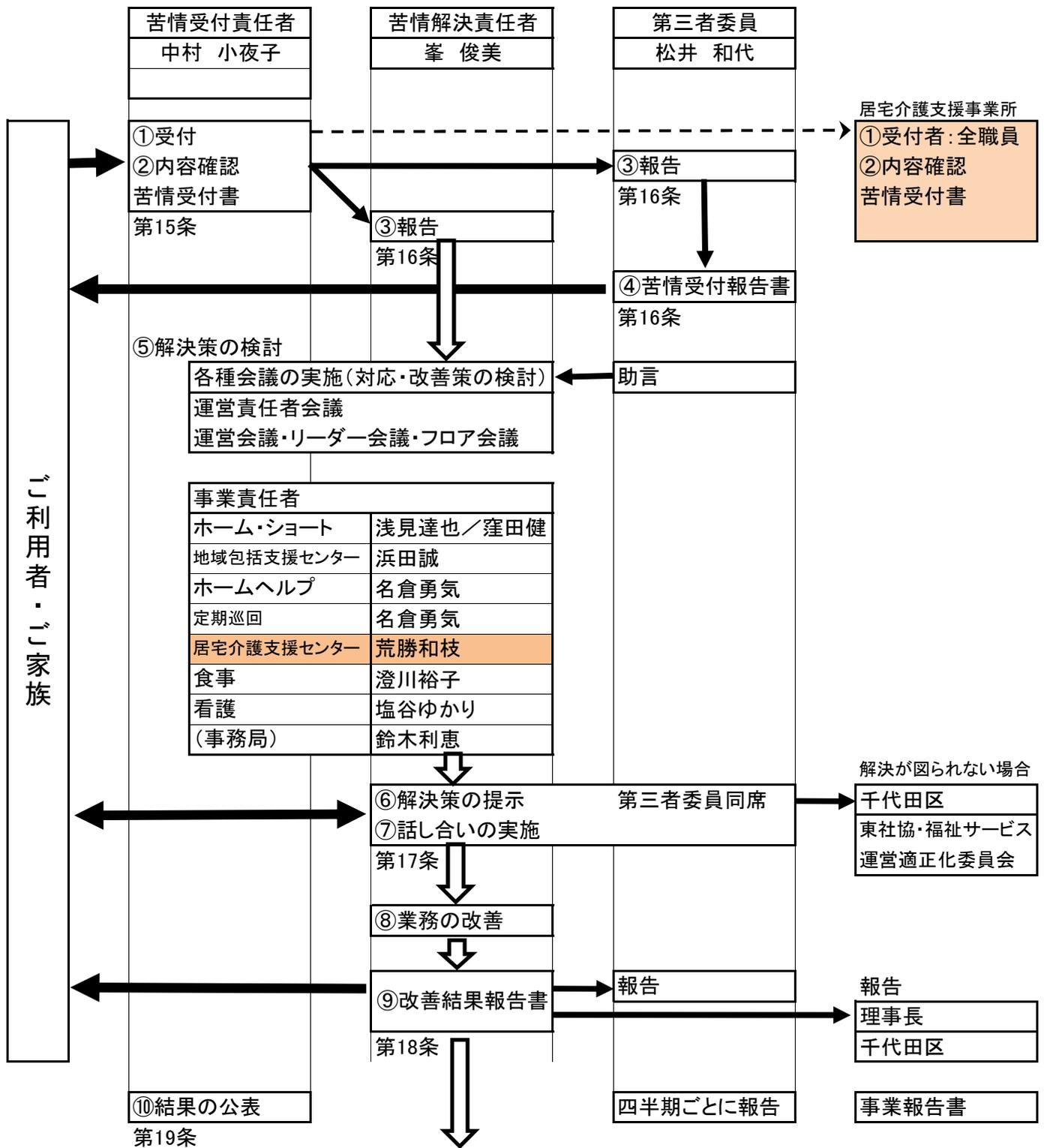
<苦情対応者>

苦情対応区分		名称・担当者および連絡先
1	受付担当者	神田居宅介護支援センター全職員
	事業責任者	神田居宅介護支援センター 居宅介護支援事業所 所在地:東京都千代田区神田淡路町2-8-1 電話番号:03-5207-5708 ファックス:03-3252-8816 事業責任者 荒勝 和枝
2	第三者委員	松井 和代(1名) 評議員
3	自治体	千代田区保健福祉部高齢介護課 介護事業指定係 所在地:東京都千代田区九段南1-2-1 電話番号:03-5211-4336 受付時間:月~金 8:30~17:15 休日:土・日・祝日・年末年始
	東京都国民健康保険 団体連合会(相談・苦 情受付専用)	所在地:東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館11階 電話:03-6238-0177 受付時間:月~金 9:00~17:00 休日:土・日・祝日・年末年始
	東京都社会福祉協議 会(福祉サービス運営 適正化委員会)	所在地:東京都新宿区神楽河岸1-1 電話:03-3268-7171 受付時間:月~金 9:00~17:00 休日:土・日・祝日・年末年始

【別紙7】

居宅介護支援事業所の意見・要望・苦情解決システム

凡例 **→** かんだ連雀共通対応
- - - **→** 神田居宅介護支援センター対応



解決・改善・サービス向上へ

※平成22年2月1日施行「苦情対応規程」から再作成

※かんだ連雀事業計画参照