

## 西地域高齢者支援センター 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている介護予防支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

### 1 法人の概要

法人名	有限会社 たくみケアサービス
所在地	神奈川県平塚市虹ヶ浜24番25-506号
代表者氏名	代表取締役 高橋 輝夫
連絡先	電話 0463-72-8507 FAX 0463-72-8709

### 2 事業所の概要

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名	西地域高齢者支援センター
所在地	神奈川県秦野市並木町5-5
管理者	石田 和雄
連絡先	電話 0463-73-5751 FAX 0463-73-5752
事業者指定番号	1402800088
サービス提供地域	秦野市の西部生活圏西地区
	(1) 南：平沢（1から53番地、288から381-2番地、390番地、392から393番地、395-3から431-3番地、484から498-1番地） (2) 西：並木町、弥生町、春日町、松原町、堀西、堀川、堀山下、沼代新町、柳町1・2丁目、若松町、柄窪（602から603番）、渋沢（1229から1239番、1241から1245番、1395から1398番、1400から1404番、1411から1412番、1415から1416番-4、1418番-2） (3) 上：菖蒲、三廻部、柳川、八沢

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	当事業所は、利用者が可能な限り居宅において、尊厳を保持し、その有する能力に応じて、自立した生活を営むため、また、状態の悪化を防止するために必要な介護予防支援サービス（以下「介護支援サービス」という。）等が適切に利用できるよう、利用者の選択に基づいて介護予防サービス計画（以下「計画」という。）及び介護予防ケアマネジメントを作成するとともに、当該計画に基づいて適切な介護予防サービス等の提供が確保されるよう、介護予防サービス事業者等との連絡調整、その他の便宜を提供します。
運営の方針	1. 当事業所は、地域の高齢者の総合相談窓口として、高齢者が住み慣れた居宅や地域で、自分らしく生活する事ができる様に、さまざまな相談を受け、必要なサービス等の調整を図り、可能な限り、その有する能力を活かしながら、自立した日常生活を営む事ができる様支援することに努めます。 2. 当事業所の運営にあたっては、保健（医療）・福祉・介護の専門職員が、必要な時、必要な相談に応じられる様に努めます。 3. 事業の運営を行うにあたって、近隣の保健（医療）・福祉・介護及びその他の介護支援事業者と密接な連携を保ち、総合的なサービスが

	<p>提供できる様に努めます。</p> <p>4. 当事業所は、自ら提供するサービスの評価を定期的に行い、質の評価、質の保持、改善を図る様に努めます。</p> <p>5. 当事業所は、介護予防支援の提供にあたり利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ちサービスを提供するように努めます。</p>
--	--

(3) 事業所窓口

サービス提供日	月曜日から金曜日まで (年末年始 12月30日から1月3日休日扱いとなります)
サービス提供時間	9:00～17:30 17:30以後は電話が転送され、24時間連絡が取れる体制をとっています。

(4) 事業所の職員体制

管理者	石田 和雄
-----	-------

	常勤	非常勤	職 務 内 容
管理者	1		事業所の担当職員の管理、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの利用申し込みに係る調整及び業務の実施状況の把握その他指揮命令等を一元的に行う。
担当者	5	2	介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供に当たる。

### 3 申し込みからサービス提供までの流れ

#### 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供方法、内容等について

- (1) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに関する相談  
利用者の居宅又は事業所内又は委託事業者の事業所内において利用者からの相談に応じます。
- (2) 担当職員の氏名及び連絡先の病院等への伝達  
利用者又はその家族は、利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当職員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えていただくようお願いします。
- (3) 介護予防サービス・支援計画書の作成
  - ① 担当職員は、利用者に対して介護予防サービス・支援計画書を作成します。
  - ② 介護予防サービス・支援計画書の作成開始に当たっては、利用者によるサービスの選択に資するよう、当該地域における介護予防サービス事業者等に関するサービス及び住民による自発的な活動によるサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供します。  
なお、介護予防サービス・支援計画書は2の運営方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の介護予防サービス事業者等の紹介や当該事業所を介護予防サービス・支援計画書に位置付けた理由を求めることができます。
  - ③ 介護予防サービス・支援計画書の作成に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して、利用者の有している生活機能や健康状態、置かれている環境等を把握した上で、利用者の日常生活の状況を把握し、利用者及び家族の意欲及び意向を踏まえて、生活機能の低下の原因を含む利用者が現に抱える問題点を明らかにするとともに、介護予防の効果を最大限に発揮し、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援すべき総合的な課題を把握します。
  - ④ 利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果、利用者が目標とする生活、専門的観点からの目標と具体策、利用者及びその家族の意向、それらを踏まえた具体的な目標、その目標を達成するための支援の留意点、本人、介護予防サービス事業者等、自発的な活動によるサービスを提供する者等が目標を達成するために行うべき支援内容並びにその期間等を記載した介護予防サービス・支援計画書の原案を作成します。  
なお、利用者が介護予防訪問看護、介護予防通所リハビリテーション等の医療系サービスを希望している場合その他必要な場合に、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師の意見を求めます。その上で介護予防サービス・支援計画書を作成した際には、当該介護予防サービス・支援計画書を主治の医師又は歯科医師に交付します。
  - ⑤ サービス担当者会議を開催し、利用者の状況等に関する情報をそれぞれのサービス担当者と共有するとともに、介護予防サービス・支援計画書原案の内容について、担当者の専門的な見地からの意見を求めます。
  - ⑥ 作成された介護予防サービス・支援計画書原案の内容について利用者及びその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。
- (4) 介護予防サービス・支援計画書の実施状況の継続的な把握、評価
  - ① 介護予防サービス・支援計画書作成後においても、介護予防サービス・支援計画書の実施状況の及び利用者の状況の把握を行い、必要に応じて、介護予防サービス・支援計画書の変更、介護予防サービス事業者等との連絡調整等を行います。  
なお、介護予防サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供します。
  - ② 介護予防サービス・支援計画書に位置付けた期間が終了するときは、当該計画の目標の達成状況について評価を行います。
- (5) 利用者の居宅への訪問
  - ① モニタリング等を行うために、次のいずれかに該当する場合には、利用者の居宅を訪問し面接します。  
なお、利用者の居宅を訪問しない月においては、介護予防サービス事業者等を訪問する等の方法により、可能な限り利用者へ面接するように努めるとともに、面接ができない場合にあっては、電話等により利用者との連絡を取り、利用者の状況把握を行います。
  - ② アセスメント実施時
    - ② 介護予防サービス等提供開始月の翌月から起算して3月に1回
    - ③ 介護予防サービス等の評価期間が終了する月
    - ④ 利用者の状況に著しい変化があったとき

#### 4 契約の終了と自動更新について

契約の期間は、要支援認定の有効期間の満了日であったん終了することとなります。

ただし、要支援認定有効期間が更新され、有効期間の満了7日前までに利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合、この契約は次の要支援認定の有効期間まで、自動的に更新されます。

なお、①利用者の死亡、②要介護認定で要介護または自立と判定、③利用者が介護保険施設に入所 ④利用者からの解約申出等があった場合、この契約は終了します。

#### 5 契約期間途中での解約の場合

##### (1)利用者からの契約解約について

① この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する1カ月以上前までにお申し出いただければ解約することができます。この場合、解約料のお支払いは必要ありません。

② 次に掲げる場合には、利用者の方からの申し出により、この契約をいつでも解約することができます。

ア) 事業所が、正当な理由なく、介護保険法等関係法令及びこの契約書に定めた事項を遵守せずにサービスの提供を怠ったとき。

イ) 事業所が、守秘義務に違反した場合。

ウ) 事業所が、事業を継続する見通しが困難になった場合。

##### (2)事業所からの契約解約について

当事業所は、利用者の方が事業所との信頼関係を損壊する行為をなし、改善の見込みがなく、この契約の目的を達することが困難となったときは、1カ月以上の予告期間をもってこの契約を解約することができます。

#### 6 個人情報の保護

当事業所は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、第三者に漏らすことはありません。

また、利用者やそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、管理者の注意をもって管理を行い、処分に際しても漏洩の防止に努めます。

なお、当事業所がサービスを提供する際、利用者やご家族に関して知り得た情報について、サービス担当者会議等において必要となります。そのため、あらかじめ別紙の同意書に御記名をいただきます。

#### 7 サービス提供中における事故発生時の対応

介護予防サービス提供中に事故が発生した場合、速やかに利用者の家族、地域高齢者支援センター及び市の関係窓口連絡を行うとともに、必要な措置をとります。

#### 8 損害賠償について

当事業所は、利用者に賠償すべきことが発生した場合、当事業所は「全国訪問看護事業協会総合補償制度」の保険により対応いたします。

## 9 利用料

利用料はかかりません。

ただし、介護保険料の滞納等により事業者が法定代理受領できない場合は、介護予防支援に要した費用について、料金を事業者に支払いさせていただきます。

## 10 サービス提供に関する相談、苦情その他について

サービスについて、ご不明の点や疑問、苦情がございましたら、お気軽にご相談ください。

【事業者の窓口】 お客様相談窓口 管理者 石田 和雄	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	秦野市並木町5-5 0463-73-5751 0463-73-5752 午前9時～午後5時 *土曜日、日曜日、祝日及び12月29日～1月3日を除く
秦野市役所福祉部高齢介護課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	秦野市桜町1-3-2 0463-86-6583 0463-84-0137 午前8時30分～午後5時15分 *土曜日、日曜日、祝日及び12月29日～1月3日を除く
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護苦情相談係	所在地 電話番号 受付時間	横浜市西区楠町27-1 045-329-3447 午前8時30分～午後5時15分 *土曜日、日曜日、祝日及び12月29日～1月3日を除く

### (1) 苦情・ハラスメント処理の体制及び手順

ア 提供した介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情・ハラスメントを受け付けるための窓口を設置します。(上表に記すとおり)

イ 相談及び苦情・ハラスメントに円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ① 相談・苦情・ハラスメント内容の事情の確認を行い、職員への事実確認を行う。
- ② 把握した状況を職員とともに検討を行う。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。苦情・ハラスメント処理の場合、その概要についてまとめたうえで、秦野市役所及び国民健康保険団体連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
- ③ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。
- ④ すべての経過を有限会社たくみケアサービス本部に報告する。

## 11 虐待防止措置

担当事業者及び養護者（高齢者を実質的に養護する家族又はそれに準ずる者）により、高齢者が虐待を受けていると思われる事案が発生した場合は、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成17年法律第124号）を遵守し、秦野市役所及び関係機関等へすみやかに連絡をすると共に、高齢者の生命の安全を確保するだけでなく、擁護者の尊厳及び権利を擁護しながら、再発防止策を講じます。

(1) 虐待防止（身体拘束等も含みます）に関する責任者を選定しています。

管理者	石田 和雄
-----	-------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 虐待防止の体制を整備します。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護用語する者）による虐待を受けたと思われる利用者や高齢者を発見した場合は、速やかに秦野市役所担当窓口へ通報します。

(6) 身体的拘束等についても、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き※、身体的拘束やその他、利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」といいます。）を発見した場合は、速やかに秦野市役所担当窓口へ通報します。

<緊急やむを得ない場合とは> ※以下の全てを満たすことが必要です。

切迫性	利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いことが要件となります
非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件となります
一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的であることが要件となります

## 1 2 災害発生時の対応

災害発生等において地域住民の生命が脅かされる事態が生じた場合は、秦野市災害対策本部条例（平成 24 年条例第 15 号）に従い、秦野市及び秦野市消防本部等と連携を図りながら、地域住民の生命を守るため、すみやかに対応策を講じ、協働してこれに対処しなければならない。ただし、担当職員等の生命が脅かされる場合は、地域住民の生命の安全を図ると共に、担当職員等の生命の安全も確保します。

## 1 3 感染症について

当事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じるものとします。

(1) 当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

(2) 当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

(3) 当事業所において、事業者等に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練への助言や指導を実施します。

## 1 4 業務継続の策定について

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者にたいして必要なサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の事業再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い次の措置を

講じるものとします。

- (1) 当事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとします。
- (2) 当事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとします。

#### 15 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

重要事項について、本書面を交付し、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	神奈川県平塚市虹ヶ浜 24 番 25-506 号
	法人名	有限会社 たくみケアサービス
	代表者名	代表取締役 高橋 輝夫
	事業所名	西地域高齢者支援センター
	説明者氏名	

重要事項について、事業者から説明を受け、その内容に同意し、交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人 ( )	住所	
	氏名	