介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに関する重要事項説明書

介護予防サービス等の利用にあたっては「介護予防サービス計画等」作成等を行う必要がありますが、これらの業務は地域包括支援センターが、利用者と契約を締結して作成することになっています。

１．介護予防支援または介護予防ケアマネジメントを行う事業所

センター名称	鹿嶋市だいどう 地域包括支援センター	介護保険指定 事業所番号	０８０２２０００３０
法人名	社会福祉法人　慈徳会		
法人代表者	理事長　　松倉　則夫		
管理者	瀬田　かおり		
所在地 （連絡先）	茨城県鹿嶋市和７８２番地５２ ＴＥＬ　／　０２９９－７７-５６８１ ＦＡＸ　／　０２９９－７７-５６８２		
担当者名	職種　看護師　社会福祉士　主任介護支援専門員　介護支援専門員 氏名		
営業日	月～土曜日（日曜、年末年始除く）		
営業時間	８：３０～１７：３０		
職員体制	保健師等　・社会福祉士　・主任介護支援専門員		

介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務について、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しますので、わからないこと、わかりにくいことなどがあれば、遠慮なく質問してください。

２．この契約の趣旨について

○目的　利用者が可能な限りその自宅において、尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできるよう、利用者に対し適切な介護予防サービス計画等を作成し、かつ、介護予防サービスの提供が確保されるよう介護予防サービス等事業者その他の事業者及び関連機関との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

○介護保険認定審査において、「要支援１」「要支援２」と認定された場合は、「介護予防支援」、基本チェックリストにおいて、事業対象者になった場合には、「介護予防ケアマネジメント」をご利用いただくことになります。（被保険者証確認）

３．介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

①介護予防サービス計画等の作成の援助

地域包括支援センターは介護予防サービス計画等の原案作成に際しては、次の点に配慮して作成します。

ア　利用者の自宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。

イ　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の内容、利用料等の情報を適正に利用者及びその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。

ウ　地域包括支援センターは、利用者に対して介護予防サービス等の内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示は行いません。

エ　地域包括支援センター、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、介護予防サービス計画等の原案を作成します。

オ　地域包括支援センターが本業務を行う際には、常に身分証を携行し利用者またはその家族から提示を求められた時には、いつでも身分証を提示します。

カ　介護予防の効果を最大限に発揮できるよう、利用者の意欲を高め、利用者による主体的な取り組みを支援します。

キ　利用者の持っている能力を最大限に引き出す支援を行うよう努めます。

②地域包括支援センターが、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サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治医等の意見を求めます。

③地域包括支援センターは介護予防サービス計画等の原案について、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関する内容を利用者またはその家族に対して説明します。

ア　地域包括支援センターは、利用者の介護予防サービス計画等の原案への同意を確認した後、原案に基づく介護予防サービス計画等を作成し、改めて利用者の同意を確認します。

イ　利用者は地域包括支援センターが作成した介護予防サービス計画等の原案に同意しない場合には、上記事業者に対して介護予防サービス計画等の原案の再作成を依頼することができます。

④介護予防サービス計画等作成後の援助

ア　地域包括支援センターは介護予防サービス計画等作成後も、利用者またはその家族、さらに指定介護予防サービス事業者等その他の事業者と継続的に連絡をとり、介護予防サービス計画等の実施状況の把握に努めるとともに、目標に沿ったサービスが提供されるよう指定介護予防サービス事業者等との調整を行います。

イ　地域包括支援センターは介護予防サービス計画等が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を把握します。

ウ　地域包括支援センターは利用者が要介護状態となった場合には、居宅介護支援事業所に関する情報を利用者に提供します。

エ　利用者が選定した居宅介護支援事業者に対して、利用者の同意を得た上で、利用者に関する情報を提供します。

オ　地域包括支援センターは介護予防サービス計画等の変更の必要性を認めた場合、利用者との合意をもって、介護予防サービス計画等の変更を実施します。

⑤給付管理について

地域包括支援センターは、介護予防サービス計画等作成後、その内容に基づき利用実績票を作成し、給付管理を行います。

⑥要介護認定等の協力について

ア　地域包括支援センターは利用者の要介護また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。

イ　地域包括支援センターは、利用者が希望した場合及び地域包括支援センターが必要と判断した場合は要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

⑦料金について

地域包括支援センターが行う介護予防支援･介護予防ケアマネジメントに関しては、利用者の負担はありません。

４．虐待の防止

地域包括支援センターは、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

①虐待防止に関する責任者を選任します。

②法人または地域包括支援センターは虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を実施し結果の周知徹底を行います。

③成年後見制度の利用を支援します。

④苦情解決体制を整備しています。

⑤虐待防止のための指針を整備し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ています。

５．ハラスメント対策

①地域包括支援センターは、職員と利用者の安全確保と安全な体制を構築するため、ハラスメントの防止に向け取り組みます。

②サービス提供において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上不必要かつ相当な範囲を超える以下に掲げる行為について、ハラスメント行為と判断し、適切な対応を行います。

ア　身体的暴力：物を投げつける・殴る・蹴る等の暴力行為、またはその恐れが強い行為、唾を吐きかける等

イ　精神的暴力：大声、暴言、人格や尊厳を傷つけるような発言、介護保険外のサ

ービス・ケアプランにない支援の要求、職員を撮影する、謝罪や謝罪文を強要する等

ウ　セクシャルハラスメント：不必要に身体を触る、不必要に身体を触らせる、卑猥な言動、陰部を見せる、猥褻な図画を見せつける、個人情報を聞く等

エ　その他センターの迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為

上記は、当センター職員、関係事業者職員、利用者及びその家族等が対象となります。

③ハラスメント事案が発生した場合、ハラスメント対策マニュアルに則り適切な対応を行い、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。

④当センター職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修等を実施します。

⑤ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善等必要な措置、利用契約の解除等の措置を講じます。

６．業務継続計画（BCP）の策定等

地域包括支援センターは、感染や災害が発生した場合であっても、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの継続的な提供の実施、及び早期業務再開を図るための計画を策定し、必要な研修や訓練を「感染症の予防及びまん延の防止」と一体的に行います。

７．感染症予防及びまん延防止のための措置

地域包括支援センターは、感染症の予防及びまん延の防止に努めるため、指針を規定し、「感染症対策委員会」を設置し、担当者を選任します。委員会の開催と必要な研修、訓練を実施します。

利用者情報提供同意書

社会福祉法人　慈徳会
　理事長　松倉　則夫　様

私（サービス利用者）は、利用契約書（第９条３項）に基づき、介護予防サービス計画書等に記載された内容等及び貴事業所が利用者に対してサービスの提供をする上で知り得た情報を、サービス担当者会議等や医療の必要性に応じて連携する関係機関への利用者またはその家族の情報提供に同意します。

年　　月　　日

利用者氏名　　㊞

書名代行者
住所

氏名　　㊞

続柄　（　　）

利用者からの苦情を処理するための措置の概要

社会福祉法人　慈徳会

社会法人　慈徳会では利用者からの苦情に適切に対応するために以下のような苦情処理体制を整えました。苦情解決責任者、苦情受付担当者を設置し、苦情解決に努めることと致します。

１．苦情解決責任者　　管理者　原　三郎

２．苦情受付担当者

地域密着型特別養護老人ホーム　サテライト松寿園　和
サテライト長　瀬田　博之　　TEL　0299-94-2101

地域密着型高齢者グループホームまつのいえ
生活相談員　坂井　敏岳　　TEL　0299-94-2101

松寿園居宅介護支援センター　　管理者　荒原　啓典　　TEL　0299-77-7313

鹿嶋市だいどう地域包括支援センター　管理者　瀬田　かおり　TEL　0299-77-5681

３．第三者委員　水井　美佐子（社会福祉法人　慈徳会　評議員）
工藤　仁一（社会福祉法人　慈徳会　評議員）

４．苦情解決の方法

（１）苦情受付の方法

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

（２）苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に通知します。第三者委員は内容を確認し苦情申出者に対して、報告を受けた旨を通知します。

（３）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出者と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出者又は苦情解決責任者は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

イ　第三者委員による苦情内容の確認

ロ　第三者委員による解決案の調整、助言

ハ　話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

（４）結果及び経緯の報告義務

イ　苦情解決責任者は、苦情が解決した時は、その旨を文書で記録し第三者委員に報告するとともに必要な助言を求めます。

ロ　苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

＜行政機関その他苦情受付機関＞

鹿嶋市介護長寿課	TEL　０２９９－８２－２９１１
国民健康保険団体連合会	TEL　０２９－３０１－１５６７
茨城県社会福祉協議会	TEL　０２９－２４１－１１３３

前述した以下の項目について、本契約を証するため、利用者は署名のうえ、センターは記名押印のうえ本契約書を２通作成し、利用者とセンター各１通保有します。
（説明した項目の□の欄にレ点を記入します）

□介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに関する契約書
□介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに関する重要事項説明書
□利用者情報提供同意書
□利用者からの苦情を処理するための措置の概要

年　　月　　日

［利用者］
私は、上記の項目の内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。

住　所　　鹿嶋市

お名前

電　話

ＦＡＸ

［署名代行者］

住　所

お名前

電　話

続　柄

署名代行の理由

［センター］
私は、利用者の申し込みを受託し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行います。

事業所名　　社会福祉法人　慈徳会
代表者　　理事長　松倉　則夫　　㊞
事業所名　　鹿嶋市だいどう地域包括支援センター
住　所　　茨城県鹿嶋市和７８２番５２
電　話　　０２９９－７７－５６８１
ＦＡＸ　　０２９９－７７－５６８２