

双葉ヶ丘地域包括支援センター 重要事項説明書

1. 事業の目的及び運営の方針

○事業の目的

双葉ヶ丘地域包括支援センターが行う介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の職員が、介護予防を必要とされる高齢者の方々（ご利用者）に対し、適正な介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントのサービスを提供することを目的とします。

○ 運営方針

- 1 ご利用者の心身の状況や環境に応じて、ご利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して事業を行います。
- 2 介護予防の効果を最大限に発揮し、ご利用者が生活機能の改善を実現するための適切なサービスを選択できるよう、目標指向型の計画を策定します。
- 3 ご利用者の意思及び人格を尊重し、常にご利用者の立場にたって、提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に事業を行います。
- 4 事業を運営するにあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定介護予防サービス事業者、総合事業サービス事業者、医療機関、及び介護保険施設等との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

2. センターの紹介、担当職員職種、人数、及び職務内容等

センター名称	双葉ヶ丘地域包括支援センター	介護保険指定事業所番号	0405100058
法人名	社会福祉法人無量壽会	法人代表者	理事長 菅原 裕典
法人所在地	〒981-0924 仙台市青葉区双葉ヶ丘2-9-2		
連絡先	●電話：022-275-3881 ※上記が繋がらない場合：022-275-3786（特別養護老人ホーム寶樹苑）		
営業日時	月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時30分まで （ただし、12月29日から1月3日、及び祝日は除きます。）		
職員体制	所長、保健師等、社会福祉士、主任介護支援専門員、介護支援専門員		

3. サービス提供地域 北仙台小学校区

4. 利用料及びその他の費用

○介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント事業の自己負担はございません。
...
...（全額保険対象）（ただし、保険料滞納等により利用者負担が発生する場合があります。）

5. 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供の流れ

①	ご利用の受付	要支援認定者及び事業対象者（チェックリストの記入内容が基準に該当した方）のご利用申込者に重要事項を説明し、同意を得た上で、仙台市に届け出ます。
②	契約締結	ご利用申込者と契約を締結いたします。
③	アセスメント	ご利用者宅を訪問。所定のアセスメント（調査）事項をご利用者、ご家族からお伺します。要支援認定者は、仙台市から認定調査結果及び主治医からの意見書をいただきます。
④	介護予防サービス・支援計画案を作成	アセスメント（調査）結果などに基づき、どのような支援が必要かをご利用者と話し合い、ご利用者の合意に基づき、介護予防サービス・支援計画案を作成いたします。
⑤	サービス担当者会議の開催	サービス担当者会議を開催し、介護予防サービス・支援計画案に関して専門的な意見を聴取します。
⑥	介護予防サービス・支援計画書の交付	ご利用者又はご家族に説明し、同意を得た後、介護予防サービス・支援計画書をご利用者又はご家族に交付します。
⑦	サービスの提供	サービス事業者に対し、介護予防サービス・支援計画書に基づき適切なサービスが提供されるよう連絡調整を行います。
⑧	モニタリング	3ヶ月に1回はご利用者宅に訪問させていただき、お話を伺います。それ以外の月は電話等でご利用者にご連絡を取らせていただき、実施状況の把握をいたします。
⑨	評価	3～6ヶ月に1回、計画の達成状況について評価を行います。
⑩	給付管理	サービスの利用実績を確認し、所定の表に記載します。

※③から⑩までの業務に関し、指定居宅介護支援事業所に委託する場合があります。

6. 公正中立なケアマネジメントの確保

ご利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、ご利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を介護支援専門員に求めることが可能です。また、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を、介護支援専門員に求めることができます。

7. 医療機関との連携

入院された場合、入院先医療機関へ担当職員の氏名や連絡先等を伝えてください。

8. 秘密保持及び、個人情報の保護

担当職員は業務上知り得たご利用者又は、そのご家族の秘密を保持します。なお、サービス担当者会議において、ご利用者の個人情報を用いる場合はご利用者の同意をあらかじめ個人情報利用同意書により得ます。

9. 事故発生時の対応

- 1 利用者に対する介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供により事故が発生した場合には事業所で定めている事故対応マニュアルに基づき対応します。また、速やかに市町村に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- 2 事業者の責に帰すべき事由により生じた事故につき、事業者はご利用者やご家族等に賠償する責任を負います。

10. 苦情、相談について ※センター施設内に苦情ボックスの設置もしております。

《地域包括支援センターの窓口》 双葉ヶ丘地域包括支援センター ●係長：清水 陽子	所在地 仙台市青葉区双葉ヶ丘 2-9-2 電話番号 022-275-3881 FAX 番号 022-275-4786 受付時間 9:00~17:00 (平日)
《苦情解決責任者》 ●苦情解決責任者 所長：鈴木 裕之	連絡先：同上 寄せられたご意見や、苦情に対して所長が責任者となって、関係機関と相談しながら、申出人には誠意を持って話し合い、合意が得られるように努めます。
《苦情解決第三者委員会》 ●北仙台地区民生委員 2名 越後 洋子/加藤 秀夫 ●社会福祉法人無量壽会監事 1名 犬飼 泰治	第三者苦情委員会を設置しております。定期的に委員会を開催して、委員の皆さんのご意見を伺っております。 いただいた苦情については、問題点を把握し、対応策を検討して必要な改善を行います。

《行政機関その他苦情受付機関》

仙台市介護事業支援課 ケアマネジメント指導係	所在地	仙台市青葉区国分町 3-7-1
	電話番号	022-214-8626
青葉区保健福祉センター 介護保険課	所在地	仙台市青葉区上杉一丁目 5-1
	電話番号	022-225-7211
宮城県国民健康保険 団体連合会	所在地	仙台市青葉区上杉一丁目 2-3
	電話番号	022-222-7700

11. 虐待防止について

事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

事業所は社会福祉士 阿久澤希望を虐待防止担当者と定めます。

12. ハラスメント防止対策について

職員から利用者・ご家族等へのハラスメント、および利用者・家族等からの職員へのハラスメントの両方をさします。詳細は別紙「ハラスメント防止対策」のとおりです。

令和 年 月 日

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいて重要項目を別紙の「ハラスメント防止対策」を含めて説明しました。

事業所

所在地 仙台市青葉区双葉ヶ丘二丁目9-2
名称 双葉ヶ丘地域包括支援センター
代表者 管理者 氏家 玲子 印

説明者氏名 _____ 印

私は、本書面により、事業所から介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントについての重要事項を別紙「ハラスメント防止対策」を含め説明を受けました。

利用者 住所 _____
氏名 _____ 印

(署名代行者) 住所 _____
氏名 _____ 印
(続柄:)

◆緊急時等連絡先

氏名	続柄	連絡先	住所	備考

(別紙)

ハラスメント防止対策について

- 職員から利用者・ご家族等へのハラスメント、および利用者・家族等からの職員へのハラスメントの両方をさします。
- 職員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族によるハラスメント防止に向け、下記の点をサービス利用者・ご家族へ周知し対策を行います。
 - ①事業所が行うサービスの範囲及び費用
 - ②職員に対する金品の心づけのお断り
 - ③サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合の連絡先及び相談窓口
 - ④職員へのハラスメントを行わないこと
- ハラスメントの相談窓口を法人事務局内に設置し、事務局法人本部長が窓口を担当します。
- ハラスメント防止対策のために、「基本指針」を策定し研修を実施いたします。

1 セクシャルハラスメント

- 意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的ないやがらせ 等
 - ・性的な事実関係を尋ねること
 - ・性的な内容の情報（噂）を流布すること
 - ・性的な冗談やからかい
 - ・食事やデートへの執拗な誘い
 - ・個人的な性的体験談を話すこと
 - ・性的な関係を強要すること
 - ・必要なく身体へ接触すること
 - ・わいせつな図画を配布(メールでの送付等)、掲示すること
 - ・強制わいせつ行為 等

2 カスタマーハラスメント

- 身体的暴力（回避した為、危害を免れたケースも含む）
 - ・物を投げられる
 - ・叩かれる
 - ・蹴られる 等
- 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
 - ・暴言、罵倒
 - ・過剰、不合理な要求
 - ・脅迫
 - ・合理的範囲を超える時間的場所的拘束
- 悪質なクレーム
 - ・大声をあげる 等

以上