

重要事項説明書

あなた（又はあなたのご家族）が利用しようと考えている指定介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント業務（以下、「介護予防支援等」といいます。）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。わからぬこと、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。

この「重要事項説明書」は、「高槻市指定介護予防支援事業者の指定並びに指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例（平成26年高槻市条例第72号。以下、「条例」といいます。）」第7条及び「高槻市介護予防ケアマネジメント実施要綱（以下、「実施要綱」といいます。）」第7条の規定に基づき、介護予防支援・介護予防ケアマネジメント契約締結に際して、事業者が予め説明しなければならない内容を記したものです。

1 介護予防支援等を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 行松 英明
本社所在地 (連絡先及び 電話番号等)	大阪府箕面市白島三丁目5番50号 (連絡先部署名) 企画・指導グループ (電話番号) 072-724-8166 (ファックス番号) 072-724-8165
法人設立年月日	昭和46年3月30日

2 利用者に対しての介護予防支援等を実施する事業所について

（1）事業所の所在地等

事業所名称	郡家地域包括支援センター
介護保険指定事業者番号	高槻市指定 第2700900067号
事業所所在地	大阪府高槻市郡家新町48番7号 特別養護老人ホーム高槻荘内
連絡先 相談担当者名	（電話番号）072-681-8181 (ファックス番号) 072-686-2278 (部署名・相談担当者氏名) 郡家地域包括支援センター 高橋佳奈子、太田博子、太田美代子、亀川佳寿子、若林亜弓、 岩井麻衣、武石優子、小笠原愛、川上美奈、三宗香英
事業所の通常の 事業の実施地域	赤大路町、芥川2丁目～4丁目、朝日町、今城町、大畑町、岡本町、 川西町1丁目～2丁目、郡家新町、郡家本町、幸町、清福寺町、殿町、 富田丘町、氷室町1丁目、真上町1丁目～2丁目、南芥川町、 宮田町3丁目、紫町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要支援者等からの相談に応じて、本人やその家族の意向等を基に、介護予防サービス及び第1号事業（以下、「介護予防サービス等」という。）を適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定介護予防サービス事業者及び指定第1号事業者等（以下、「指定介護予防サービス事業者等」という。）との連絡調整等その他の便宜の提供を行うこと。
運営の方針	<p>1 利用者が要支援状態になった場合においても、その状態の軽減または悪化の防止に資するよう、また利用者が可能な限りその居宅において、尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した生活を営むことができるよう配慮したものとします。</p> <p>2 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。</p> <p>3 利用者の自立の可能性を最大限に引き出す支援を行います。</p> <p>4 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自ら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、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。</p> <p>5 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される介護予防サービス等が特定の種類又は特定の介護予防サービス事業者等に不当に偏ることのないよう、公正中立に行います。</p> <p>6 事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町村、医療機関、他の居宅介護支援事業者、第1号事業者、介護予防サービス事業者、介護サービス事業者、指定特定相談支援事業者との連携に努めます。</p> <p>7 市町村で実施する地域支援事業及び介護給付と連続性及び一貫性をもった支援を行います。</p>

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日（日・祝祭日 年末年始 12月30日～1月3日は除く）
営業時間	9時00分から17時00分

(4) 事業所の職員体制

管 理 者	(職名) 看護師 (氏名) 若林 亜弓
--------------	---------------------

職 種	職務内容及び勤務体制	人員数
介護支援専門員	地域での包括的ケアマネジメント支援業務（ケアマネージャー支援）等	<input type="radio"/> 主任介護支援専門員 2名 <input type="radio"/> 介護支援専門員 3名

保健師等	介護予防ケアマネジメント・ケアプラン作成業務	3名
社会福祉士	高齢者の総合相談業務、権利擁護業務等	2名
事務補助員	事務等の補助	1名

3 介護予防支援等の内容、利用料及びその他の費用について

介護予防支援等の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料(月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
①介護予防サービス・支援計画の作成	別紙に掲げる「介護予防支援等業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、介護予防支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	介護予防支援費又は介護予防ケアマネジメントA費 4,791円 初期加算 3,252円 委託連携加算 3,252円	介護予防給付又は第1号事業支給費の対象となる場合には、利用料を支払う必要がありません。
②介護予防サービス事業者等との連絡調整				
③サービス実施状況の把握、評価				
④利用者状況の把握				
⑤給付管理				
⑥要介護（支援）認定申請に対する協力、援助				
⑦相談業務				

※公正中立なケアマネジメントを行うに当たり、利用者等は介護予防サービス・支援計画に位置づける指定介護予防サービス事業所について複数の事業所の紹介を求めることが可能であり、また当該事業所を位置づけた理由の説明を求めることができます。

※ 利用者が入院した場合には速やかに担当の介護支援専門員名、事業所名、連絡先を医療機関に伝えるとともに、担当の介護支援専門員にも連絡をお願いします。

※サービス担当者会議においては、利用者だけでなく、その家族の参加をお願いします。

4 その他の費用について

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。
------------	---

5 介護予防支援等内容の見積もりについて

【提供予定の介護予防支援等の内容と料金】

介護保険適用の有無	利用料（月額）	利用者負担（月額）	交通費の有無
有	4,791 円 (初月 3,252 円) (委託時 3,252 円)	0 円	

1 カ月当りの利用者負担額（介護予防支援費とその他の費用の合計）の目安

利用者負担額の目安額

* この見積もりの有効期限は、説明の日から 1 カ月以内とします。

6 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員がご利用者の状況把握のため、ご利用者の居宅に訪問する頻度の目安
ご利用者の要支援認定有効期間中、少なくとも 3 ヶ月に 1 回

※ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や介護予防支援等の業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、事業者が使用する担当者等及び他の従業者、または計画原案作成等の委託を受けた居宅介護支援事業所に所属する介護支援専門員（この説明書中で「担当者等」と表記します。）は利用者の居宅を訪問することがあります。また、上記の訪問以外に、特段の事情がない限り、利用者に対する電話連絡を行います。（月 1 回程度）

7 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

利用料、その他の費用の請求方法等	利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日を目安にご利用者あてにお届け（郵送）します。
利用料、その他の費用の支払い方法等	サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録のご利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 22 日までに下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)ご利用者指定口座からの自動振替 (イ)現金支払い (ウ)事業者指定口座への振り込み お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。 * 医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。

※利用料及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

8 介護予防支援等の実施等における留意事項

利用者宅への立入について	事業者が介護予防支援等の実施および安全衛生等の管理上必要があると認められる場合は、事業者の使用する従業者が利用者の居宅内に立ち入り、必要な措置をとる場合があります。 ただし、その場合事業者及びその使用する従業者は利用者のプライバシー等の保護について、充分な配慮をしなければならないものとします。
利用者的心身の状況等により特段の配慮が必要な場合の取り扱いについて	利用者及びその家族と事業者が、介護予防支援等の内容について介護保険法令、条例、実施要綱その他の法令の定めるところに従い、協議の上決定するものとします。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者は、ご利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなつた後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
個人情報の保護について	<p>事業者は、ご利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いません。また、ご利用者のご家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等でご利用者のご家族の個人情報を用いません。</p> <p>事業者は、ご利用者及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>事業者が管理する情報については、ご利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合はご利用者の負担となります。）</p>

10 業務委託について

この説明中の「3 介護予防支援等の内容、利用料・その他の費用について」における業務の一部の委託について	介護保険法第 115 条の 23 第 3 項及び実施要綱第 4 条第 1 項の規定により、居宅介護支援事業者へ委託する場合があります。
--	---

11 サービス提供に関する相談、苦情について

【苦情処理の体制及び手順】

提供した介護予防支援等に係るご利用者及びそのご家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

相談及び苦情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 利用者等への周知徹底

- 施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

② 苦情の受付

- ご利用者からの苦情は隨時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する
- 苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る
- 苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。

③ 苦情受付の報告

- 苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

④ 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める

⑤ 苦情解決の記録、報告

- 苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録する。
- 苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する

⑥ 苦情解決の公表

- サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて高槻市役所他への報告を行う。

【行政機関その他苦情受付機関】

<p>【事業者の窓口】</p> <p>郡家地域包括支援センター</p>	<p>所在 地：高槻市郡家新町 48 番 7 号 特別養護老人ホーム高槻荘内 郡家地域包括支援センター</p> <p>電話番号：072-681-8181 ファックス番号：072-686-2278</p> <p>受付時間：月曜日から土曜日 9 時 00 分から 17 時 00 分</p> <p>【苦情解決責任者】</p> <p>特別養護老人ホーム高槻荘 莊長 宇津木 久志</p> <p>【苦情受付担当者】</p> <p>在宅サービス科長 加藤 弘明</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】</p> <p>高槻市健康福祉部長寿介護課 高槻市健康福祉部福祉指導課</p>	<p>所在 地 高槻市桃園町 2 番 1 号</p> <p>【長寿介護課】</p> <p>電話番号 072-674-7167 ファックス番号 072-674-7183</p> <p>【福祉指導課】</p> <p>電話番号 072-674-7821 ファックス番号 072-674-7820</p> <p>受付時間 月曜日から金曜日 8 時 45 分から 17 時 15 分</p>
<p>【公的団体の窓口】</p> <p>大阪府国民健康保険団体連合会</p>	<p>所在地 大阪市中央区常盤町 1 丁目 3 番 8 号 中央大通 F N ビル内</p> <p>電話番号 06-6949-5418</p> <p>受付時間 月曜日から金曜日 9 時 00 分から 17 時 00 分</p>

12 虐待の防止について

事業者は、ご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。

- ・当事業所は虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	宇津木 久志
-------------	--------

- ・成年後見制度の利用を支援します。
- ・苦情解決体制を整備しています。
- ・虐待防止に係る指針の策定
- ・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。
- ・従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者がご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

13 医療との連携について

- ①サービス事業所から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、及びモニタリングの際に把握した利用者的心身又は生活の状況等について必要と認めるものを主治医、歯科医師、薬剤師に提供し円滑な医療連携を図ります。
- ②主治医等に意見を求めた場合には、サービス計画作成の際に、当該サービス計画を主治医等に交付し連携を図ります。

14 感染症の予防及び蔓延の防止について

事業者は、感染症の予防およびまん延の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・感染症の予防及び蔓延の防止のための指針の策定
- ・感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会の開催（2回／年）
- ・感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練の実施

15 ハラスメントの防止について

事業者は、適切な介護予防支援等の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するため次の措置を講じます。

- ・ハラスメント防止に関する指針の策定
- ・ハラスメントを防止するための従業者に対する研修の実施
- ・その他ハラスメント防止のために必要な措置
- ・当事業所はご利用者・ご家族との信頼関係のもと、安心・安全な環境で質の高いケアを提供できるように、ご利用者・ご家族からのハラスメント防止にも取り組んでいます。
具体的なハラスメント事例は添付の資料をご参照ください。

16 業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や災害発生時において、ご利用者に対する介護予防支援等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業務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、当該業務継続計画に従い、次の措置を講じます。

- ・従業者への業務継続計画の周知と必要な研修及び訓練の実施
- ・業務継続計画の定期的な見直し・変更

17 事故発生時の対応方法について

当事業所がご利用者に対して行う介護予防支援等の提供により、事故が発生した場合には、速やかにご利用者のご家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、当事業所が利用者に対して行った介護予防支援等の提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	： 損保ジャパン日本興亜株式会社
保険名	： 賠償責任保険

18 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	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、条例第7条及び実施要綱7条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府箕面市白島三丁目5番50号
	法人名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代表者名	理事長 行松 英明
	事業所所在地	高槻市郡家新町48番7号 特別養護老人ホーム高槻荘内
	事業所名	郡家地域包括支援センター
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	

代理人	住 所	
	氏 名	
	利用者との関係	

【ご入居者及びご利用者、ご家族からのハラスメント事例】

高槻荘各事業所からのお願い

ご利用者・ご家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

- 職員に対する金品等の心付けはお断りしています。職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けとる事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。
- ペットはゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただき、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。
- 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中止や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

【具体的なハラスメント例】

1) 亂暴な言動又は暴力

- 怒鳴る、奇声、大声を発する
- 物を投げつける
- 刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける など

2) セクシュアルハラスメント

- 職員の体を触る、手を握る
- 腕を引っ張り抱きしめる
- アダルトビデオを流す、ヌード写真を見せる・見られるように置く など

3) 言動による精神的暴力

- 介護職失格、看護師失格など自尊心を傷つける言葉
- 他者を引き合いに出し、過大なサービスを繰り返し要求する

4) その他

- 職員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ストーカー行為
- 法令又は契約の範囲外のサービス、実現困難なことを執拗に求める

など

(別 紙) 介護予防支援等業務の実施方法等について

1 介護予防サービス計画の作成について

- ① 利用者の介護予防サービス計画の原案作成の委託について、下記の者に委託します。
- 委託先事業者の名称 契約書別紙に記載
委託先事業者の所在地 契約書別紙に記載
- ② 事業者並びに委託先事業者（以下、「事業者等」といいます。）は、介護予防サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
- ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に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 利用する介護予防サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定介護予防サービス事業者及び指定第1号事業者等（以下、「指定介護予防サービス事業者等」といいます。）に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
- ウ 事業者等は、利用者に対して介護予防サービス及び第1号事業（以下、「介護予防サービス等」といいます。）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を行いません。
- エ 事業者等は、介護予防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。
- オ 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。
- カ 利用者の自立の可能性を最大限に引き出す支援を行います。
- ③ 事業者等は、利用者が訪問看護、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の医師等の意見を求めます。
- ④ 事業者等は、介護予防サービス計画の原案について、介護保険給付及び第1号事業支給費の支給の有無、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またはその家族に対して説明します。
- ア 事業者等は、利用者の介護予防サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく介護予防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。
- イ 利用者は、事業者等が作成した介護予防サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者等に対して介護予防サービス計画の原案の再作成を依頼することができます

2 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 事業者等は、介護予防サービス計画作成後も、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と継続的に連絡をとり、介護予防サービス計画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との調整を行います。
- ② 事業者等は、介護予防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。
- ③ 事業者等は、利用者が要介護状態となった場合には、利用者へ居宅サービス計画を作成する居宅介護支援事業所に関する情報を提供すると共に、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。

3 介護予防サービス計画の変更について

事業者等が介護予防サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者等が介護予防サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者等と利用者双方の合意をもって介護予防サービス計画の変更を、本紙の手順に従って実施するものとします。

4 給付管理について

事業者等は、介護予防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。

5 要介護認定等の協力について

- ① 事業者等は、利用者の要支援認定の更新申請、事業対象者の手続きおよ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 事業者等は、利用者が希望する場合は、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。

6 介護予防サービス計画等の情報提供について

利用者が他の介護予防支援事業者（地域包括支援センター）の利用を希望する場合には、利用者の介護予防サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、介護予防サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

7 委託先事業者の選定等について

居宅介護支援事業者へ介護予防支援等の業務を委託する場合には、当該業務の委託を受けた事業者（以下、「委託先事業者」といいます。）は「高槻市指定介護予防支援事業者の指定並びに指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例（平成 26 年高槻市条例第 72 号）」及び「高槻市介護予防ケアマネジメント実施要綱」の規定に基づき適正に実施します。また、委託先事業者の選定に当たって、事業者は利用者の希望を可能な限り尊重します。

8 職員の資質向上を図るための研修について

- ① 任用時研修 任用時後 3 ヶ月以内の研修の機会を設けています。
- ② 継続研修 年 2 回以上の研修の機会を設けています。