

重要事項説明書

1. (事業の目的)

指定介護予防支援事業者及び地域包括支援センター（以下「事業者」という。）は、介護保険法等の関係法令に従い、当該担当地域内に居住する、介護保険の認定結果「要支援1及び要支援2」の被保険者（以下「要支援者」という。）、または基本チェックリストの実施の結果、基準に該当した第1号被保険者（以下「事業対象者」という。）に対し、介護予防サービス及び総合事業サービスによって、要支援者または事業対象者が生活機能の改善と心身機能の回復と維持、向上を図り、住み慣れた地域で在宅生活を継続できるよう介護予防サービス計画または総合事業サービス計画を作成し、必要な介護予防サービス及び総合事業サービスなどが適正に提供できるように支援します。

2. (運営の方針)

担当職員は、要支援者または事業対象者等の意向、心身の状況、その置かれている環境等を総合的に勘案して適切な介護予防サービス計画または総合事業サービス計画を作成し、可能な限り居宅においてその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう支援するものとします。

事業の実施にあたっては、地域の保健、医療、福祉などの関係機関との連携、調整に努めます。

3. (指定介護予防支援事業所及び地域包括支援センターの名称、所在地、指定番号等)

名称：札幌市北区第3介護予防支援事業所（札幌市北区第3地域包括支援センター）

所在地 札幌市北区新琴似8条14丁目2—1

指定番号 介護予防支援事業所番号 0100200054

電話番号 011-214-1422 FAX番号 011-214-1423

事業の実施区域（担当地区） 新川、新琴似西、屯田

4. (職員の職種、人数、職務内容)

管理者 1名

管理者は、指定介護予防支援事業所及び地域包括支援センター（以下「事業所」という。）の従業員の管理や業務の管理を一元的に行います。

担当職員 名

担当職員は、介護予防サービス計画または総合事業サービス計画の作成や関係機関との連携調整、相談、情報提供等にあたります。

5. (事業所の営業日、営業時間)

営業日 月曜日から金曜日とします。ただし、「国民の祝日に関する法律」に定める「国民の祝日」（休日）と12月29日から1月3日までは除きます。

営業時間 午前8時45分から午後5時15分までとします。

6. (介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの内容)

介護予防サービス計画または総合事業サービス計画の作成、介護予防サービス事業者及び総合事業サービス事業者との連絡・調整、経過観察・評価、給付管理、要支援認定申請及び総合事業利用申請に係る協力・援助、苦情相談などです。

7. (サービスの利用料及び利用者負担)

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントについては、原則として利用者の負担はございません。（法定代理受領）

ただし、介護予防支援については、介護保険適用の場合でも利用者に保険料の滞納等がある場合には、一旦、1カ月あたりについて介護報酬単価に基づいて算定する料金の全額を頂き、事業者から指定介護予防支援提供証明書を交付いたします。（指定介護予防支援提供証明書を居住区の区役所の窓口提出しますと、後日払戻しとなる場合があります。）

8. (事故発生時の対応)

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は、速やかに利用者の家族や関係機関に連絡すると共に必要な措置を講じるものとします。

また、事故の状況及び事故に際して講じた措置について記録するとともに、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

9. (秘密保持・個人情報の保護)

- (1) 事業所の担当職員及びその他の従業者は、利用者や家族又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など、正当な理由なく業務上で知り得た利用者又はその家族に関する秘密は漏らしません。
- (2) 事業者は、担当職員及びその他の従業者であった者が、正当な理由なく業務上知り得た利用者又はその家族に関する秘密を漏らすことが無いよう必要な措置を講じます。
- (3) 事業者は、利用者及びその家族の個人情報を必要な場合に用いることについて、あらかじめ別紙の同意書により同意を得るものとします。

10. (相談窓口・苦情対応窓口)

(1) 相談窓口・苦情対応窓口は次のとおりです

法人 本部 社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会 地域包括課 事業所のほかに、法人本部でも相談をお受けします。 遠慮なくお申し出下さい。	所在地 札幌市中央区大通西19丁目1-1 札幌市社会福祉総合センター2階 電話番号 623-4021 FAX番号 623-0006 営業時間 月曜日～金曜日 午前8時45分～午後5時15分 (土日祝日、年末年始は休みです)
札幌市介護保険課	所在地 札幌市中央区北1条西2丁目 電話番号 211-2972 FAX番号 218-5117 営業時間 月曜日～金曜日 午前8時45分～午後5時15分 (土日祝日、年末年始は休みです)
札幌市北区保健福祉課	所在地 札幌市北区北24条西6丁目1-1 電話番号 757-2400 FAX番号 736-5378 営業時間 月曜日～金曜日 午前8時45分～午後5時15分 (土日祝日、年末年始は休みです)
北海道国民健康保険団体連合会	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 231-5161 (代表) FAX番号 233-2178 営業時間 月曜日～金曜日 午前8時45分～午後5時15分 (土日祝日、年末年始は休みです)

(2) 地域包括支援センターの苦情を処理するための体制は次のようになっております

相談担当責任者	氏名 札幌市北第3域包括支援センター長 大久保 拓訓 相談苦情に対する常設の窓口の担当責任者です 電話番号 214-1422 FAX番号 214-1423 営業時間 月～金曜日 午前8時45分～午後5時15分 (土日祝日、年末年始は休みです。)
苦情の対応	①当該事業所に対する苦情の対応については、速やかに利用者や担当者と連絡を取り、詳細な状況把握に努めます。 ②介護予防サービス及び総合事業サービス事業所に対する苦情の対応については、速やかに利用者や介護予防サービス事業所担当者と連絡を取り、詳細な状況確認を行います。 ③情報整理を行い、必要に応じて検討会議を行います。 ④検討の結果については、速やかに具体的な対応を行います。 ⑤検討結果を利用者に伝え、信頼関係の修復に努めます。 ⑥経過記録は台帳に保管し再発防止に努めます。

11. (カスタマーハラスメント等)

事業所の担当職員又はその他の従事者へのハラスメントについては次のとおりです。

事業所の担当職員又はその他の従事者が、利用者又はその家族等から次のカスタマーハラスメントを受けた場合は、事業者と利用者が締結した介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント契約第8条の規定に基づき、この契約を解除する場合があります。

- (1) 職員に物を投げつける、服を引っ張る、身体を叩くなどの身体的暴力
- (2) 執拗に大声を発する、怒鳴る、威圧的な態度で文句を言い続ける、文書や口頭での契約以外の理不尽・不当な要求、長時間の電話や応対の強要、職員の悪口や事実でないこと等を文書で第三者に送付したりSNS等で公開するなどの精神的暴力
- (3) 必要もなく担当職員の手や体に触れたり又は抱きしめようとする、性的な話をする、猥褻な言動を繰り返す、面談時に衣服を着用していないなどのセクシャルハラスメント

12. (賠償責任)

事業者は、サービスの実施にともない、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・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します。

13. (公正中立の確保)

介護予防サービス計画または総合事業サービス計画は、利用者の選択を尊重し、自立を支援するために作成するため、計画の作成にあたって、利用者は担当職員に以下のことを求めることができます。

- (1) 複数の介護予防サービス事業者及び総合事業サービス事業者の紹介を求めること。
- (2) 介護予防サービス計画または総合事業サービス計画に位置付けた介護予防サービス事業者及び総合事業サービス事業者の選定の理由を求めること。

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに係る契約の締結にあたり、上記のとおり説明しました。

(事業者) 事業者名 札幌市北区第3介護予防支援事業所

説明者

(業務委託先居宅介護支援事業者) 事業者名

説明者

※ 居宅介護支援事業者欄は、居宅介護支援事業者によるケアプラン原案の作成を希望された場合(契約の代行を含む)のみ記入

令和 年 月 日

(利用者) 住 所 札幌市 区

氏 名 印

(代理人) 住 所 札幌市 区

氏 名 印(利用者との関係)