

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント重要事項説明書

＜令和 8 年 8 月 1 日 現在＞

当事業者は利用者に対して介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントサービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1. 概要

利用者が居宅での介護予防サービス及び介護予防・生活支援サービス（以下、「介護予防サービス等」という。）や、その他の保健医療サービス、福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等を適切に利用できるよう、次のサービスを実施します。なお、当サービスの利用は、原則として要支援認定の結果「要支援」と認定された方または基本チェックリストを実施した結果「事業対象者」と判断された方が対象となります。また、要支援認定を申請中の方でもサービスの暫定利用は可能です。

- （１）利用者の心身の状況や利用者とその家族等の希望をおうかがいして、「介護予防サービス・支援計画書（ケアマネジメント結果等記録表）」を作成します。
- （２）利用者の介護予防サービス・支援計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、利用者及びその家族等、介護予防サービス事業者及び関係機関等との連絡調整を継続的に行い、介護予防サービス・支援計画の実施状況を把握します。
- （３）必要に応じて、事業者と利用者双方の合意に基づき、介護予防サービス・支援計画を変更します。

2. 事業者

- | | |
|------------|----------------------------|
| （１）法 人 名 | 社会福祉法人慶成会 |
| （２）法人所在地 | 静岡県浜松市中央区大山町 2 8 5 7 番地の 1 |
| （３）電 話 番 号 | 0 5 3 - 4 3 8 - 5 0 0 1 |
| （４）代表者氏名 | 理事長 小澤 優 |
| （５）設 立 年 月 | 平成 6 年 1 1 月 |

3. 事業所

- | | |
|----------------|---|
| （１）事 業 所 の 種 類 | 指定介護予防支援事業所 |
| （２）指 定 年 月 日 | 平成 1 8 年 4 月 1 日 静岡県 2 2 0 7 1 0 0 0 6 2 号 |
| （３）事 業 の 目 的 | 契約者が、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるような、介護予防サービス・支援計画の作成及び介護予防サービス等の提供の確保を図ります。 |

- (4) 事業所の名称 地域包括支援センター和地
指定年月 平成18年4月1日 静岡県 2207100062 号
- (5) 事業所の所在地 静岡県浜松市中央区大山町2893番地の1
- (6) 電話番号 053-437-2001
- (7) 事業所長(管理者) 氏名 永田 加奈子
- (8) 当事業所の運営方針
利用者が可能な限りその居宅において、利用者が尊厳を保持し、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むため、また要支援状態の軽減、もしくは悪化を防止できるよう利用者に対し、適切な介護予防計画を作成し、且つ、保険・医療サービスまたは福祉サービスを適切に受けられるよう、指定介護予防事業所・他関連機関との連絡調整その他の便宜を提供します。
- (9) サービス提供地域 和地地区・伊佐見地区・庄内地区

4. 営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月曜日から金曜日(12月29日から1月3日を除く)
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分

5. 職員の体制

当事業者では、利用者に対して介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

(主な職員の配置状況) ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	常勤	非常勤	指定基準	職種の内容
管理者	1 名		1 名	介護予防サービス計画の作成
主任介護支援専門員	1 名		1 名	介護予防サービス計画の作成
社会福祉士	1 名		1 名	介護予防サービス計画の作成
保健師等(経験看護師)	1 名		1 名	介護予防サービス計画の作成
介護支援専門員	名			介護予防サービス計画の作成

6. 当事業所が提供するサービス

当事業所では、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントとして、次のサービスを提供します。なお、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに位置付ける介護予防サービス事業所について、利用者は複数の事業所の紹介や当該事業所を支援計画に位置付けた理由を求めることが可能です。

(1) サービスの内容

①介護予防サービス・支援計画の作成

利用者の家庭を訪問して、利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、介護予防サービス等、及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、介護予防サービス・支援計画を作成します。

②介護予防サービス・支援計画書の交付

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントを担当する職員（以下「担当職員」という。）は、介護予防サービス・支援計画を作成した際には、当該介護予防サービス・支援計画書を利用者及び当該計画に位置づけた介護予防サービス事業者等に交付します。

③介護予防サービス・支援計画作成後の実施状況の把握

ア 介護予防サービスの利用状況確認のため、少なくとも3か月に1回利用者宅等へ訪問し面接をします。ただし、介護予防ケアマネジメントBは、6ヶ月に1回、介護予防ケアマネジメントCについては必要に応じて面接をします。

イ 介護予防サービス・支援計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう介護予防サービス事業者等との連絡調整を行います。

ウ 利用者の意思を踏まえて、要支援認定の更新申請及び要介護認定申請等に必要の援助を行います。

④介護予防サービス・支援計画の変更

利用者が介護予防サービス・支援計画の変更を希望した場合、又はサービス事業者等が介護予防サービス・支援計画の変更が必要と判断した場合は、サービス事業者等と利用者双方の合意に基づき、介護予防サービス・支援計画を変更します。

⑤介護予防サービス・支援計画の評価

担当職員は、介護予防サービス・支援計画に位置づ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。

⑥介護保険施設等への紹介

利用者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又は利用者が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合には、利用者の要介護認定に係る申請について必要な支援を行い、介護保険施設等の紹介その他の便宜の提供を行います。

⑦医療機関等との連携

利用者が医療サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得た上で主治医等の意見を求め、この意見を求めた医師等に対して、介護予防サービス・支援計画書を交付します。

介護予防サービス事業所等から伝達された、若しくは担当職員が把握した利用者の服薬状況、口腔機能、その他の心身又は生活の状況に関わる情報のうち、担当職員が必要と認めたものを、主治医や歯科医師、薬剤師に対し情報の伝達をします。

利用者が入院した場合、担当職員（介護支援専門員等）の氏名・連絡先等を、入院先の医療機関にお伝えください。

⑧障害福祉制度の相談支援専門員との連携

障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護予防サービス等を利用する場合、指定特定相談支援事業者との連携に努めます。

7. サービス利用料金

介護予防支援に関するサービス利用料金について、事業者が法令等の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、利用者の自己負担はありません。

但し、利用者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金（介護予防支援費）の金額をいったんお支払い下さい。利用者よりお支払いを受けた事業者は当該サービス利用料金の額等を記載した指定居宅介護（介護予防）支援提供証明書を利用者に交付致します。

利用料金 4, 5 1 2 円（月額）

初回加算 3, 0 6 3 円（1件あたり）

委託連携加算 3, 0 6 3 円（1件あたり） ※居宅介護支援事業所に委託した場合（初回のみ）

介護職員等処遇改善加算 ひと月の所定単位数の総合計の2.1%を乗ずる

※「所定単位数」とは、基本報酬に各種加算・減算をすべて反映させた最終的な単位数

8. 業務の委託

- 1 当事業所では、以下の〈業務委託内容〉の一部又は全部を以下の指定居宅介護支援事業所に委託する場合があります。利用者の介護予防サービス・支援計画の作成を担当する事業者（当事業所を含む）については、利用者と協議の上、決定します。

以下の居宅介護支援事業所は、委託業務の実施にあたって、当事業所と同様、守秘義務を守ります。

(1) 業務委託先

事業所名	所在地	契約期間			
		令和 令和	年 年	月 月	日から 日まで

(2) 業務委託内容

- ①アセスメントの実施
- ②介護予防サービス・支援計画原案の作成・同意取得
- ③介護予防サービス・支援計画の交付
- ④介護予防サービス・支援計画の実施状況の把握
- ⑤介護予防サービス・支援計画作成後の支援
- ⑥サービス担当者会議の開催
- ⑦介護予防サービス・支援計画の達成状況に関する評価
- ⑧介護予防サービス・支援計画の変更に係る上記①から⑦に関する業務
- ⑨要支援認定等の申請に係る援助
- ⑩地域包括支援センターその他関係機関と連絡調整
- ⑪その他介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに係る必要な便宜の供与

(3) 事業者の実施地域以外の地域に居住する方から利用申込があった場合

事業者の通常の事業の実施地域以外の地域に居住する方から利用申込があった場合には、委託を受けた指定居宅介護支援事業所が、利用申込者又はその家族等に対し、当事業所の運営規程その他の重要事項を記した文書を交付して説明を行うことができるものとします。

9. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行なう担当職員

サービス提供時に、当事業所及び業務委託先に記載した指定居宅介護支援事業所のいずれかにおいて担当職員を決定します。サービス提供を行なう事業所については、利用者と協議の上決定します。

(2) 担当職員の交替

①事業所からの担当職員の交替

事業所の都合により、担当職員を交替することがあります。
担当職員を交替する場合は、利用者に対してサービスの利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

②利用者からの交替の申し出

担当職員の交替を希望する場合には、当該担当職員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して担当職員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の担当職員の指名はできません。

10. 苦情の受付について（契約書第21条参照）

（1）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者） 永田 加奈子 電話 053-437-2001

○苦情解決責任者 小澤 吉章 電話 053-414-6001

○受付時間 毎週月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時30分

（2）行政機関その他苦情受付機関

浜松市中央福祉事業所 長寿支援課 西行政センター内	所在地 浜松市中央区雄踏一丁目 31 番地 1 電話番号 053-597-1119 受付時間 午前8時30分から午後5時15分
静岡県国民健康保険団体連合会 介護苦情相談係	所在地 静岡市葵区春日二丁目 4-34 電話番号 054-253-5590 受付時間 午前9時から午後5時

11. サービス提供における事業者の義務（契約書第10条、第11条、第12条、第13条参照）

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- | |
|---|
| <p>①利用者に提供した介護予防支援について記録を作成し、その契約終了の日から2年間保管するとともに、利用者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。</p> <p>②利用者が他の介護予防支援事業者の利用を希望する場合その他利用者から申し出があった場合には、利用者に対し、直近の介護予防サービス・支援計画及びその実施状況に関する書類を交付します。</p> <p>③事業者、担当職員又は関係職員は、介護予防支援を提供するうえで知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。（守秘義務）</p> <p>・サービス担当者会議など、利用者に係る他の介護予防サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。</p> <p>④虐待の発生又はその再発を防止するため、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。</p> <p>⑤当該指定介護予防支援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、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。</p> |
|---|

1 2. 損害賠償について（契約書第 2 0 条参照）

事業者の責任により契約に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

1 3. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から 1 年間ですが、契約期間満了の 3 0 日前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。（契約書第 2 条参照）

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第 1 6 条参照）

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定により利用者の心身の状況が要介護又は非該当と判定された場合
- ③ 利用者が介護保険施設への入所や小規模多機能型居宅介護を利用した場合
- ④ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ 利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（1）利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 1 7 条、第 1 8 条参照）

契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 1 0 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約・解除することができます。

- ① 事業者が作成した介護予防サービス・支援計画に同意できない場合
- ② 事業者もしくは担当職員が正当な理由なく本契約に定める介護予防支援を実施しない場合
- ③ 事業者もしくは担当職員が守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは担当職員が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第19条参照）

以下の事項に該当する場合には本契約を即時解除させていただくことがあります。

- ① 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

14. カスタマーハラスメントに対する行動指針について

ご利用者等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為は、ハラスメント行為に該当します。

要求内容が妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当であると判断される場合には、然るべき対応を行うことがあります。

詳細は、別紙「カスタマーハラスメントに対する行動指針」をご参照ください。

介護予防支援契約における個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意致します。

記

1. 使用する目的

- (1) 指定介護予防支援事業者、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防サービス事業者、介護保険施設の関係者又は、主治医意見書を記載した医師（以下『事業者』という。）が、介護予防サービス計画の作成のために行うサービス担当者会議等において必要な場合。
- (2) 上記他、関係機関（居宅介護支援事業者やサービス事業者など）との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 急な体調不良や怪我等で病院へ受診した時、担当の医師、看護師、病院関係者に説明をする場合。

2. 使用にあたっての条件

- (1) 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限の留め、情報提供の際には、関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3. 個人情報の内容

- (1) 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者が指定介護予防支援を行うために最小限必要な利用者又は家族に関する情報
- (2) 認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会による判定結果、意見
- (3) その他必要な情報

4. 使用する期間

介護予防支援契約書に定める期間と同様にする

5. その他

虐待等の場合はこの限りではありません。

社会福祉法人慶成会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人慶成会（以下「慶成会」という。）では、ご利用者お一人おひとりがその人らしく充実した毎日をお過ごしいただけるよう、質の高いサービスの提供に努めています。その実現には、ご利用者、ご家族、各取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との良好な関係を築くとともに、慶成会の職員が安全に、且つ継続的に業務を行える環境が欠かせません。

本行動指針は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応を図るため、皆様のご理解とご協力をお願いする目的で策定いたします。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にあると考えております。

【対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下のいずれかに該当する、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動のことを指します。

- ① 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷
- ② 暴力行為・物品破損
- ③ 過度・不当な要求・ストーカー行為
- ④ 長時間の拘束・執拗なクレーム
- ⑤ 性的言動・セクシャルハラスメント
- ⑥ 差別・侮辱的発言、人格否定

【相談窓口】

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は法人本部とし、職員から相談を受けた際は事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為に該当するかどうかを判断致します。カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は毅然と対応するとともに、必要に応じ第3者となる外部機関（行政、警察、弁護士、保険機関等）を交えながら解決を図ります。

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜法人内対応＞

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための機会（研修等）を実施します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

＜法人外対応＞

- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用契約の解除や取引を中止することがあります。
- カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

【関係者の皆様へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等関係者の皆様と良好な関係を築くためにこの行動指針を策定しました。

そこで、皆様には以下の事項についてご協力をお願い致します。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

関係者の皆様におかれましては、既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。