

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

1. 東通村地域包括支援センターの概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	東通村地域包括支援センター		
所在地	〒039-4222 青森県下北郡東通村大字砂子又字里17番地2		
連絡先	電 話 0175-28-5700 FAX 0175-48-2510		
事業者指定番号	指定介護予防支援事業所 0202600011		
管理者	山本 八重子		
サービス提供地域	東通村全域	業務の概要	地域支援事業、介護予防支援事業

(2) サービス提供時間

提供日	月曜日～金曜日
提供時間	午前8時15分～午後5時 夜間・休日にも対応いたします。 夜間・休日の電話は、職員の輪番制で携帯電話（業務用）へ転送されます。
休業日	土曜、日曜、祝日及び12月29日～1月3日

(3) 職員体制

職種	員数 等
管理者	1名 (主任介護支援専門員と兼務)

職種	員数 等
主任介護支援専門員	1名（管理者と兼務）
社会福祉士	2名
介護支援専門員	1名（非常勤、看護師と兼務）
看護師	1名（非常勤、 介護支援専門員と兼務）

2. 運営の方針

- (1) 東通村地域包括支援センター（以下、「センター」という。）は、利用者が自ら要介護状態になることを予防し、できる限りその居宅で自立した日常生活を送ることができるよう支援します。
- (2) 利用者の心身の状況や環境に応じ、利用者自身の自立に向けて設定された目標を達成するために、適切な介護予防支援サービス等（以下、「サービス」という。）が総合的に、かつ効率的に利用できるよう支援します。
- (3) 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供されるサービスの種類及び事業所が不当に偏ることのないよう、公正中立に支援します。
- (4) 行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、地域での活動を行う者等との連携に努めます。

3. サービスの内容

(1) アセスメントの実施

利用者宅を訪問し、利用者及びその家族に面接により情報を収集し、解決すべき課題を分析します。
※アセスメントとは、利用者の心身の状況、生活環境及び援助の必要性を把握するための状態確認を行うことを言う。

(2) 介護予防サービス・支援計画表（以下、「介護予防プラン」という。）の作成

利用者の生活の目標、それを達成するための具体的な支援、達成時期及びサービスを提供する上での留意点を盛り込み介護予防プランを作成します。

利用者は、介護予防プランに位置付けるサービス事業者について、「複数の事業所の情報提供」と「事業所の選定理由の説明」を求めることができます。

(3) サービス担当者会議の開催

センターで作成した介護予防プランの内容について、利用者、その家族及びサービス事業者の担当者から意見を求め、情報を共有した上で、介護予防プランを協議します。

決定した介護予防プランを利用者及びその家族から同意を得て文書で交付します。

(4) モニタリング、評価

担当者は、特段の事情がない限り少なくとも3ヶ月に1回、利用者の居宅を訪問し利用者及びその家族と面接を行います。

やむを得ない事情により面接ができない場合には、電話等により利用者の状況及びサービス提供状況を確認しその内容を記録します。

また、介護予防プランに位置付けた期間の終了時または利用者の心身の状況や環境等に著しい変化があった場合には、目標達成状況の評価を行い、必要に応じて介護予防プランの見直しを行います。

※モニタリングとは、サービスの利用状況や利用者の状況を確認し、介護予防プランが適切に行われているかを把握することをいう。

(5) 給付管理業務

介護予防プラン作成後、毎月給付管理票を作成し、青森県国民健康保険団体連合会に提出します。

(6) 日常の相談、連絡調整

担当者は、利用者からの生活上の相談に応じ、サービス提供事業所との連絡調整を随時行います。

(7) 主治の医師、医療機関等との連携

利用者の主治の医師または関係医療機関との間において、利用者の疾患に対する対応を円滑に行うため、疾患に関する情報について必要に応じて連絡を取り、情報提供を行います。

(8) その他

介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに必要な支援を行います。

4. 利用料金

法律に規定される基準に基づき、下記の額とします。表内の項目については、介護保険制度または地域支援事業から全額支給されるため、利用者の負担はありません。

介護予防支援費 介護予防ケアマネジメント費	¥4,420	介護予防支援、介護予防ケアマネジメントを行った場合に算定
初回加算	¥3,000	① 新規に介護予防支援、介護予防ケアマネジメントを行った場合 ② 要介護者が要支援者や事業対象者として認定を受けた場合 ③ サービス利用の中断が2ヶ月以上あり介護予防プランを作成した場合
委託連携加算	¥3,000	指定居宅介護支援事業所に業務を委託する際、必要な情報を提供することでケアプランの作成等に協力した場合（1人につき1回）
介護職員等 処遇改善加算	上記金額 の2.1%	介護現場における人材の確保及び定着を図るため、職員の賃金改善や職場環境の整備を目的とする加算

※サービス提供地域を越える地域に訪問等を行う場合、交通費を実費でいただく場合があります。

5. 委託先指定居宅介護支援事業所

事業所名			
所在地			
介護保険事業所番号		管理者	
連絡先		サービス提供地域	

6. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

① 要支援認定等の結果が村から通知されましたら、「介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼届出書」に必要事項を記入の上、村役場へ提出して下さい。

② 利用者からの依頼により自宅等を訪問し、アセスメントを行った上でサービスを計画します。

(2) サービスの終了

① 利用者の都合でサービスを終了する場合

利用者は、文書または口頭で連絡することによりいつでも解約できます。

② センターの都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情によりサービスの提供を終了する場合があります。その場合は、指定居宅介護支援事業所または指定介護予防支援事業所を紹介します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了します。

・利用者が要支援認定または介護予防・日常生活支援総合事業対象者区分を取り消された場合

- ・ 利用者の要支援認定区分が、非該当（自立）または要介護認定を受けた場合
- ・ 利用者が介護予防認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を利用する場合
- ・ 利用者が死亡した場合

④ 利用者またはその家族がセンター及び職員に対し、本契約を継続しがたい重大な背信行為を行った場合、センターは、文書で通知することにより即座にサービスを終了する場合があります。

7. 事故発生時の対応

- (1) サービスの提供中に事故等があった場合、主治医、救急隊、家族及びサービス事業所等へ連絡します。
- (2) 事故の状況並びに事故発生時に講じた処置について記録するとともに、原因の究明及び再発防止策を講じます。
- (3) 当事業所の支援業務により、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償します。（センターは保険会社と損害賠償契約を結んでいます。）

8. 感染症および災害発生時の対応

- (1) 感染症予防について、以下の対策を講じます。
 - ① 事業所における感染症及び食中毒の予防及び蔓延の防止のための指針を整備します。
 - ② 感染症予防のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- (2) 感染症や災害が発生した場合においてもサービスを継続できるよう、業務継続計画を策定し、有事に備えて対策を講じています。
- (3) 感染症や災害の発生により、利用者及び職員の安全が確保できない場合は、訪問を中止する場合があります。その際には、電話若しくはメール等の電磁的手段で利用者に連絡します。

9. 高齢者等の人権擁護

- (1) 虐待の防止
 - ① 虐待の防止のために対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、虐待防止のための指針を整備します。
 - ② 職員に対し、虐待の防止のための研修会を年1回以上実施します。
 - ③ サービス提供中に、養護者またはサービス事業者による虐待を受けたと思われる状況を発見した場合には、速やかに東通村健康福祉課へ通報します。
- (2) 身体拘束等の禁止

利用者または他の利用者の生命または身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為を行いません。

また、身体拘束等の適正化のため、以下の措置を講じます。

 - ① 身体拘束の適正化に関する対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、指針を整備します。
 - ② 職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

10. ハラスメントの防止

- (1) センターは、適切なサービスの提供を確保するため、職場におけるハラスメントの防止に取り組んでいます。
- (2) 職場におけるハラスメントについて

性的な言動または職務上の地位や人間関係等の優越的な関係を背景として行われ、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動（いわゆるパワーハラスメント）により、職員の就業環境が害されることのないよう、就業規則及び各種マニュアル等において、基本指針及び行動規範を定めるとともに、相談窓口の設置、職員研修の実施等、必要な措置を講じています。
- (3) 利用者またはその家族等によるハラスメントについて（下記、具体例参照）
 - ① 社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
 - ② 職員に対する性的な言動等（いわゆるセクシャルハラスメント）については、固くこれを禁止します。
 - ③ 前2号に該当する行為が認められた場合には、職員の安全確保及び円滑なサービス提供の観点から、センターとして複数名での対応及びサービス提供方法の見直し等、必要な措置を講じることがあります。
- (4) サービスに関する正当なご意見、ご要望または苦情については、従来どおり誠意をもって対応します。

<具体例>

- (1) 契約内容や制度の範囲を超える要求
 - ・契約に含まれていないサービスの要求
 - ・介護保険制度上または法令上提供できない行為（医療行為等）の要求
 - ・職員への私的な用事（買い物・送迎・家事等）の依頼
- (2) 不合理な量・頻度・時間を伴う要求
 - ・営業時間外（深夜・早朝）の対応要求
 - ・長時間にわたる説明や謝罪の要求
 - ・同一内容の繰り返し要求
 - ・職員を長時間拘束し業務に支障をきたす行為
- (3) 職員の人格や尊厳を損なう言動
 - ・暴言、威圧的または高圧的な言動
 - ・土下座や過剰な謝罪の強要
 - ・職員の個人情報に関する不当な要求
 - ・合理的理由のない職員交代・排除の要求
- (4) 不当な特別扱いや金銭・物品の要求
 - ・優先的または特別な対応の要求
 - ・職員への金銭・物品の贈与または受領の強要
- (5) セクシャルハラスメントに該当する行為
 - ・身体への不必要な接触
 - ・性的な冗談及び発言、しつこい個人的関係の要求
 - ・その他、職員が不快に感じる性的な言動
- (6) その他、業務の円滑な遂行を妨げる行為
 - ・SNS等での公開・拡散を示唆した要求
 - ・「責任者を出せ」「上に言う」等の執拗な圧力

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。内容及び状況に応じて、同様の対応を行う場合があります。

1 1. ICTの活用

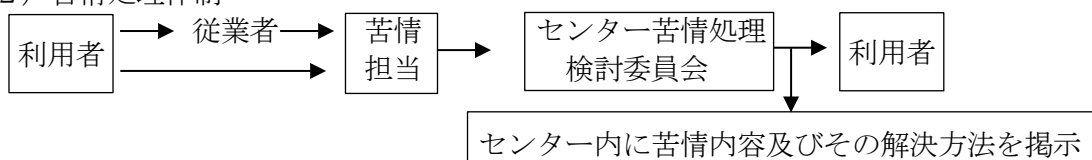
- (1) 利用者やその家族との連絡のため、Eメールやショートメール等を活用します。
- (2) 医療・介護用SNSを活用し、サービス事業者との連携を密に行います。
- (3) 居宅サービス計画の円滑な作成及び関係サービス事業所との連携を目的として、国が整備したケアプランデータ連携システム等を活用し、必要な範囲で利用者の個人情報を電磁的に共有することがあります。なお、個人情報の取り扱いについては、介護保険法及び関係法令を遵守し、当事業所の個人情報保護方針に基づき、適切に管理します。

1 2. 相談窓口、苦情対応

(1) 当センターの相談・苦情窓口

連絡先	電話番号 0175-28-5700 FAX 0175-48-2510
担当者	管理者 山本 八重子
対応日	月～金曜日（ただし、祝日及び12月19日～1月3日を除く）
対応時間	午前8時30分～午後5時まで

(2) 苦情処理体制



(3) 当センター以外の相談・苦情窓口

東通村健康福祉課	電話番号 0175-28-5800
青森県国民健康保険団体連合会 介護保険苦情相談窓口	電話番号 017-723-1301（直通）

1 3. 職員は、その業務に関して、利用者またはその家族から金品その他の謝礼を受け取ることはありません。

個人情報使用について

1. 使用目的

- (1) 介護予防サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議及び担当者等との連絡調整等において必要な場合
- (2) 要介護認定を受け、介護保険事業所への担当変更に伴う情報の提供
- (3) 事故発生時及びケアプラン点検等における行政機関等への報告に使用する場合
- (4) 教育機関からの実習生の受入れに使用する場合
- (5) 介護予防サービス計画書、サービス提供票等の作成及び関係事業所との情報共有を円滑に行うため、国が整備したケアプランデータ連携システム等のＩＣＴを活用する場合

2. 個人情報を利用する範囲

- (1) 介護予防サービス計画に掲載されている介護サービス事業所等
- (2) 介護予防サービス計画に基づきサービス担当者会議等に参加する介護支援専門員及び介護サービス事業者
- (3) 医療機関（体調不良またはケガ等により診療を受けることとなった場合、または医療上必要がある場合）

3. 使用する条件(介護サービス事業者の責務)

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとします。また、個人情報の提供にあたっては、書面・電磁的記録を問わず、関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。
- (2) 個人情報を使用した会議については、出席者及び個人情報の利用内容等その経過を記録します。
- (3) サービスの提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する個人情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (4) 個人情報が記載または記録された介護サービス事業者等の諸記録は、文書または電磁的記録により適切に保存します。また、利用者から求めがあった場合には、関係法令に基づき文書で交付します。