介護予防支援および介護予防ケアマネジメント
重要事項説明書

岐阜市地域包括支援センター北東部

あなたに説明する重要事項は以下のとおりです。

1. 事業所の概要

運営主体の法人名（事業者名）	（フリガナ）ｼｬｶｲﾌｸｼﾎｳｼﾞﾝ　ﾐﾜｶｲ 社会福祉法人　三輪会	
法人の種類	社会福祉法人	
運営主体の所在地	岐阜県岐阜市三輪776番地2	
代表電話番号・FAX 番号	TEL　058－229－3224	FAX　058－229－3253
ホームページアドレス	(ある)・なし	http://miwakai.or.jp
運営主体の開設年月	昭和59年12月	
運営主体の代表者氏名	理事長　　壷阪　善樹	
（フリガナ） 事業所名	ｷﾞﾌｼﾁｲｷﾎｳｶﾂｼｴﾝｾﾝﾀｰﾎｸﾄｳﾌﾞ 岐阜市地域包括支援センター北東部	
管理者の役職・氏名	管理者　　吉口　千代子	
事業所の所在地	岐阜県岐阜市岩井4丁目10－1	
交通の方法	岐阜バス　岩井石原台下車　徒歩3分	
代表電話番号・FAX 番号	TEL　058-241-7003	FAX　058-241-7004
ホームページアドレス	(ある)・なし	http://miwakai.or.jp
緊急連絡先	時間外でも連絡可能な緊急連絡先　(あり)・なし	
介護保険の指定番号	2100100086	
指定年月日	平成 18 年 3 月 31 日	
目的	高齢者の多様なニーズや相談を総合的に受け止め、尊厳ある生活の継続のために必要な支援につなぐ総合性と、介護サービスのみならず、地域の保健・福祉・医療サービスやボランティア活動、支え合いなどの多様な社会資源を有機的に結びつける包括性を持ち、高齢者の心身の状態の変化に応じて、生活の質が低下しないように適切なサービスを継続的に提供する。このような地域包括支援体制を確立しながら、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする。	

2. 職員の体制に関する事項

<table>
<tr><td rowspan="12">所属する担当職員の人数・構成</td><td rowspan="3">所属する保健師等の人数</td><td colspan="3">常勤</td><td colspan="3">非常勤</td><td rowspan="2">常勤換算</td></tr>
<tr><td>男性</td><td>女性</td><td>計</td><td>男性</td><td>女性</td><td>計</td></tr>
<tr><td>人</td><td>1人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>1人</td></tr>
<tr><td rowspan="3">所属する主任介護支援専門員の人数</td><td colspan="3">常勤</td><td colspan="3">非常勤</td><td rowspan="2">常勤換算</td></tr>
<tr><td>男性</td><td>女性</td><td>計</td><td>男性</td><td>女性</td><td>計</td></tr>
<tr><td>人</td><td>1人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>1人</td></tr>
<tr><td rowspan="3">所属する社会福祉士等の人数</td><td colspan="3">常勤</td><td colspan="3">非常勤</td><td rowspan="2">常勤換算</td></tr>
<tr><td>男性</td><td>女性</td><td>計</td><td>男性</td><td>女性</td><td>計</td></tr>
<tr><td>1人</td><td>2人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>3人</td></tr>
<tr><td rowspan="3">指定介護予防支援事業所を含む、所属するその他の職員の人数</td><td colspan="3">常勤</td><td colspan="3">非常勤</td><td rowspan="2">常勤換算</td></tr>
<tr><td>男性</td><td>女性</td><td>計</td><td>男性</td><td>女性</td><td>計</td></tr>
<tr><td>人</td><td>1人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>1人</td></tr>
<tr><td>サービス従業者の健康診断の実施の有無</td><td colspan="8">(有)・無</td></tr>
<tr><td>常勤職員の所定労働時間</td><td colspan="8">1週間当たり　40時間</td></tr>
</table>

3、サービスの内容等に関する事項

<table>
<tr><td rowspan="2">開所時間
（窓口対応可能時間）</td><td>月～土曜</td><td>8:30 ～ 17:30</td></tr>
<tr><td>特記事項</td><td>日曜日、祝日、年末年始は休日
【但し、開所時間外の緊急時の相談は転送電話で対応】</td></tr>
<tr><td>サービス提供地域</td><td colspan="2">藍川・三輪南・三輪北</td></tr>
<tr><td>対象者</td><td colspan="2">要支援1　　要支援2　　事業対象者</td></tr>
<tr><td>介護予防サービス支援計画の作成</td><td colspan="2">・ 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。
・ 介護予防サービス支援計画の原案の作成にあたって、当該地域における複数の指定介護予防サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者またはその家族等に対して提供し、介護予防サービス事業者等の選定理由を十分に説明し、利用者にサービスの選択を求めます。
・ 担当職員は、利用者に対して介護予防サービス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。
・ 担当職員は、介護予防サービス支援計画の原案が、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。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>医療機関との連携</td><td colspan="2">・利用者が入院する場合には、利用者の居宅における日常生活上の能力や利用していた指定介護予防サービス等の情報を入院先医療機関と共有する事で、利用者の退院に向けて支援します。
・退院時には、病状や日常生活上の能力の変化等の情報を医療機関はじめ、関係する様々な職種と共有し協議する事で、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援します。
・介護予防支援事業者と入院先医療機関との早期からの連携を促進する観点から、利用者が病院または診療所に入院する必要が生じた場合には、担当職員の氏名及び連絡先を当該病院または診療所に伝えていただくようお願いします。</td></tr>
<tr><td rowspan="8">苦情・相談対応窓口の名称・連絡先・対応時間</td><td rowspan="3">事業所又は法人に設置された苦情・相談対応窓口</td><td>名称　社会福祉法人　三輪会</td></tr>
<tr><td>連絡先電話番号（058-229-3224）</td></tr>
<tr><td>対応時間　　（9:00～18:00）</td></tr>
<tr><td rowspan="5">外部に設置された苦情・相談対応窓口</td><td>名称　岐阜市役所　介護保険課</td></tr>
<tr><td>連絡先電話番号（058-265-4141）</td></tr>
<tr><td>対応時間　　（8:45～17:30）
（土日祝日、年末年始を除く）</td></tr>
<tr><td>名称　岐阜市役所　高齢福祉課</td></tr>
<tr><td>連絡先電話番号（058-265-4141）
対応時間　　（8:45～17:30）
（土日祝日、年末年始を除く）</td></tr>
<tr><td rowspan="3">国保連苦情・相談対応窓口（介護サービス苦情相談窓口）</td><td>名称　岐阜県国民健康保険団体連合会</td></tr>
<tr><td>連絡先電話番号（058-275-9825）</td></tr>
<tr><td>対応時間　　（9:00～17:00）
（土日祝日、年末年始を除く）</td></tr>
</table>

事故発生時の対応	担当職員は、利用者に対する介護予防・日常生活支援総合事業の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告します。
秘密の保持	担当職員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。なお、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ個人情報利用同意書により得ます。
業務継続計画の策定	1、事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護予防支援および介護予防ケアマネジメント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必要な措置を講じるものとします。 2、事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとします。 3、事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとします。
感染症等の予防及びまん延防止	事業所は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。 1、事業所における感染症の予防及びまん延防のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。 2、事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。 3、事業所において、職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。
ハラスメント対策	1、事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。 2、利用者が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

虐待防止対策	1、事業所は利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。 (1)虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。)を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。 (2)虐待防止のための指針の整備 (3)虐待を防止するための定期的な研修の実施 (4)虐待防止責任者の設置　管理者:吉口　千代子　担当者:小日向　隆生 2、事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に擁護する者)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報するものとします。
利用料	基本的に利用者負担はありませんが、保険料の滞納等により利用者負担が発生する場合もあります。
介護予防・日常生活支援総合事業の委託の有無	(　あり　・　なし　)
委託先の居宅介護支援事業者	(別紙一覧)

4、 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	岐阜市地域包括支援センター北東部
申請するサービスの名称	介護予防支援事業および介護予防ケアマネジメント事業

措置の概要

1　利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

①窓口設置場所　住　　所 ： 岐阜市岩井4丁目10－1
事業所名 ： 岐阜市地域包括支援センター北東部
電話番号 ： 058-241-7003　　FAX番号 ： 058-241-7004
携帯電話 ： 090-5865-8343

②窓口開設時間　午前8時30分から午後5時30分

③苦情受付責任者　管理者 ： 吉口　千代子　苦情受付担当者　社会福祉士 ： 鷲見　尚美

④その他　事業の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。

※外部に設置された対応窓口 （土日祝日、年末年始を除く）

・岐阜市役所介護保険課
電話番号　058-265-4141　受付時間　午前8時45分～午後5時30分

・岐阜市役所高齢福祉課
電話番号　058-265-4141　受付時間　午前8時45分～午後5時30分

・岐阜県国民健康保険団体連合会介護保険課
電話番号　058-275-9826　受付時間　午前9時00分～午後5時00分

2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

（1） 相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。
管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

（2） 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。
①相談又は苦情のあった利用者の氏名
②提供したサービスの種類、年月日及び時間
③サービスを提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）
④具体的な相談・苦情内容　⑤その他参考となる事項

（3） 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

（4） 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。
①管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
・サービスを提供した者からの概況説明
・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
・文書による回答案の検討
②文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
③利用者に渡した文書と同様の文書を各関係機関にも渡し、相談・苦情の状況について報告する。
④市町村や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
⑤事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

3　その他参考事項

サービスの提供に当たり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施しより利用者の立場に立ったサービスを心がけるよう職員指導を行う。

苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情に至らないケースであっても利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として以後のサービスの向上に努めることとする。

また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。

令和　　年　　月　　日

介護予防支援および介護予防ケアマネジメントの提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項及び個人情報使用に関する事項を説明し交付しました。

＜事業所＞

所在地　　岐阜市岩井4丁目10－1

事業所名　　岐阜市地域包括支援センター北東部

事業所番号　　2100100086

管理者名　　吉　口　　千　代　子

説明者　　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

令和　　年　　月　　日

私は、本書面により、介護予防支援事業所から介護予防支援および介護予防ケアマネジメントの提供について重要事項及び個人情報使用に関する事項の説明を受け同意しました。

＜利用者＞

住　所

氏　名　　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

＜署名代行者＞

住　所

氏　名　　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞（続柄　　）

（署名代行の理由）

＜家　族＞

住　所

氏　名　　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞（続柄　　）