

重要事項説明書

2025 年 4 月 1 日現在

1 地域包括支援センターの運営の目的

要支援及び総合事業対象者にある利用者に、適切な介護予防支援・介護予防ケアマネジメントを提供することを目的とします。

2 清水東地域包括支援センターの概要

(1) 地域包括支援センターの指定番号及び担当地域

事業所名	福島市清水東地域包括支援センター
所在地	福島市北沢又字番匠田 5
介護保険指定事業所番号	0700100035
サービスを提供する地域	御山・北沢又・泉・南沢又（上河原、上並松、上番匠田、河原前、下並松、下番匠田、松北町 1～3 丁目、東谷地）

(2) 同事業所の職員体制

	常勤	業務内容	人員計
管理者	1 名	介護予防支援・介護予防ケアマネジメント等に関する業務及びその管理に関する業務	1
担当職員	5 名以上	介護予防支援・介護予防ケアマネジメント等に関する業務	5

(3) 営業日、営業時間、休日等

営業日	月曜日から土曜日
営業時間	8：30～17：20
休日	日曜日、祝休日、夏季・年末年始（事業所が定める期間）

3 運営方針

- (1) 指定介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。
- (2) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供にあたり、利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立って利用者に提供される指定介護予防サービス等が特定の種類及び特定の介護予防サービス事業者に不当に偏ることの無いよう、公正中立に行う。
- (3) 事業の運営に当たっては、福島市をはじめ医療・介護の関係施設及び地域の諸団体、自主的なサービスを含めた地域における様々な取り組みとの連携など、地域包括ケアの推進に努める。

4 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供方法及び内容 別紙 1 参照

- (1) 当事業所職員が利用者の居宅等に訪問し、利用者及びその家族に面接した上で、もっとも適切なサービスの組み合わせについて検討します。
- (2) サービス担当者会議の開催又は担当者への照会等により、多職種の専門的な意見を取り入れた介護予防サービス・支援計画書を作成し、利用者及びその家族の同意を得た上で、利用者本人及び介護予防サービス事業所・総合事業実施事業所に交付します。
- (3) サービス提供開始後は、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント計画の実施状況の把握に努め、利用者及びその家族・介護予防サービス事業所等と継続的に連絡調整を行い、必要に応じて介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント計画の変更を行います。

5 利用料金

(1) 利用料

介護保険制度から全額支給されるので、原則として自己負担はありません。

総合事業対象者の方は、福島市から全額給付されるので、自己負担はありません。

ただし、利用者が介護保険料を滞納している場合、介護保険料の未納期間に応じて介護保険が一時的に差し止められたり、費用の全額を負担していただくなど、滞納期間に応じた措置が取られます。

(2) 交通費

福島市にお住まいの方は、無料です。

(3) 解約料

解約料は無料です。

(4) 利用料金の支払い方法

利用料金が発生する場合、月ごとに精算していただきます。毎月10日までに前月の請求をいたします。

請求後20日以内にお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。

6 サービスの利用方法

(1) サービスの利用方法

電話等でお申込みいただきます。当事業所職員がお伺いし、契約を締結した後、サービス提供を開始します。

(2) サービスの終了

①利用者のご都合でサービスを終了する場合

解約の意思を文書で提示していただくことで、契約を終了することができます。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。この場合、終了1か月前までに文書で通知するとともに、他の地域包括支援センターを紹介いたします。

③自動終了

次の場合は、サービスの利用を自動的に終了いたします。

(ア) 利用者の要介護認定区分が要介護1以上と認定された場合

(イ) 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）となり、なおかつ総合事業対象者ではないと認定された場合

(ウ) 利用者が転出し、福島市の住民でなくなった場合

(エ) 利用者が介護保険施設等へ入所した場合

(オ) 利用者が死亡した場合

④その他

事業所は、利用者や家族等が当事業者や職員に対して、この介護予防支援契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にこの契約を終了させて頂く場合があります。

7 サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の「お客様相談・苦情処理」

当事業所の介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに関するご相談、苦情及び介護予防サービス計画に基づいて提供している各サービスについての相談・苦情の窓口は次のとおりです。

苦情処理責任者	福島市清水東地域包括支援センター 管理者
苦情の受付時間	月曜日～金曜日 8：30～17：20
受付電話番号	024-558-7300

(2) 外部相談窓口

当事業所外の相談窓口は次のとおりです。

福島市介護保険課介護給付係	0 2 4 - 5 2 5 - 6 5 8 7
福島県国民健康保険団体連合会	0 2 4 - 5 2 8 - 0 0 4 0

(3) 苦情処理手順方法

苦情があった場合は、速やかに事業所内部で連絡を取り、利用者等から詳細な事情を伺うとともに、担当者及びサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含めた検討会議を開催し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情の主訴者に伝え、納得が得られるように努めます。

8 緊急時の対応方法

事業者は、サービス事業者から緊急の連絡があった場合は、あらかじめ確認している連絡先及び医療機関に連絡し指示に従います。

9 主治の医師及び医療機関等との連絡

- ① 利用者は不測の入院に備え、入院医療機関及び主治の医師に、担当の職員の氏名が分かるよう入院時に持参する医療保険証、お薬手帳等に担当介護支援専門員の名刺を貼り付ける等の対応をお願いします。
- ② 入院時は、利用者又は利用者の家族から、入院医療機関及び主治の医師に当事業所名称及び担当職員の氏名を伝えてください。
- ③ 利用者が医療系のサービスを希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求め、意見を求めた主治の医師等に対して、介護予防サービス計画書を交付します。
- ④ 訪問介護事業所等から伝達された口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に職員が把握した利用者の状態について、職員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に伝達します。

10 秘密の保持

事業者及びその職員は、利用者及びその家族に関する個人情報を、契約中及び契約終了後も漏らしません。

ただし、次の事項の場合、利用者、その家族からあらかじめ文書により同意を得て、利用者及び家族の個人情報を開示したり、情報交換を行います。

- ①介護保険サービス利用のための担当者会議等
- ②介護保険サービスの質の向上のための学会・研究会等での事例研究等
(②での個人情報の開示にあたっては、利用者個人を特定できないように配慮します。)

11 利用者自身によるサービスの選択と合意

利用者が、サービスの選択と同意することについて、次の事項を遵守します。

- ① 利用者は、介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの提供開始に際し、複数の介護予防サービス事業者等を紹介するよう、あらかじめ事業者を求めることができます。
- ② 利用者は、介護予防サービス計画に位置づけた介護予防サービス事業所等の選定理由を事業者を求めることができます。
- ③ 事業者は、利用者自身がサービスを選択することが基本であることを前提に、サービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者及び家族に提供することによりサービスの選択を支援します。
- ④ 事業者は、特定の事業者にかたよった情報の提供や利用者の意思を確認すること無く同一事業主体のみによる介護予防サービス計画原案を提示することはしません。

- ⑤ 事業者は、介護予防サービス計画等の原案に位置付けた介護予防サービス等について、介護予防サービス事業所等の担当者からなるサービス担当者会議の召集や照会により、介護予防サービス計画等の原案内容について、専門的な見地からの意見を求めることを通じて、利用者と介護予防サービス事業所等担当者とのサービスに内容の合意について支援します。

1 2 事故発生時等の対応

(1) 事故発生時の処理等

サービスの提供に当たり、万が一事故が発生した場合、しかるべき措置をした後、速やかに家族並びに事業者管理者に報告するものとし、管理者は保険者等の関係部署に報告し、指示を仰ぐものとします。また、事故原因が事業者側の責任である場合には、責任の範囲内で誠意を持って対応させていただきます。

(2) 事故報告書及び再発防止

管理者は、事故が発生した場合は、事故報告書を整備し、再発防止に努めます。

(3) 利用者の血液検査等

サービス提供中に、利用者の血液、体液によるサービス提供職員への暴露、針刺し事故が発生した場合で、利用者のC型肝炎等の感染情報が無い場合、利用者の感染症に関する検査をさせていただきますので、あらかじめご了承ください。なお、検査費用はこちらで負担させていただきます。

1 3 虐待への対応

高齢者虐待防止法に基づき、高齢者の尊厳ある暮らしを守る視点に立ち、利用者及びその家族における虐待の恐れがあると判断した場合には、速やかに福島市への通報を行うことになります。また、虐待の危険性があると判断した場合に、必要の措置を講じる場合があります。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置する。また、定期的に（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）開催する。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 虐待を防止するための従業員に対する定期的な研修を実施する。
- (4) 虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を設置する。
- (5) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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する。

1 4 身体的拘束等の原則禁止

- (1) 事業所は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除き、身体的拘束を行ってはならない。
- (2) 事業所は、やむを得ず前項の身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。

1 5 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定介護予防支援及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、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する。
- (2) 事業所は、従業員に対し、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実施するものとする。
- (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する。

1 6 感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

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する。

- (1) 事業所における感染症の予防、及びまん延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出来るものとする。）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、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、従業者に対し、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実施する。

1 7 業務委託について

利用者のご相談の上、介護予防サービス計画の作成等の業務を、居宅介護支援事業所に委託する場合は、次のような取り扱いとなります。

- (1) 委託を受けた事業所（以下「受託事業所」といいます。）は、当事業所と利用者との間で交わした介護予防支援契約の内容に従い、業務を遂行しますが、介護予防サービス計画の内容及び達成評価の確認等を通じ、適切に業務を遂行できるよう連携を図ります。
- (2) 介護予防支援業務が適切に遂行されるよう、本事業所が福島市や関係機関より入手した利用者の情報は、必要な範囲内で受託事業所に提供させていただきます。
- (3) 業務委託が終了する場合または受託事業所が変更する場合には、あらかじめ利用者にご連絡差し上げ、業務が滞らないよう対応いたします。
- (4) 受託事業所が都合により業務を遂行できなくなった場合には、当事業所が業務を引き継いで遂行いたします。

1 8 その他運営に関する重要事項は次のとおりとする。

(1) 従業者の研修

当事業所は、職員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設け、業務体制を整備する。

- ① 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内
- ② 継続研修 年 2 回

(2) 職員に対するハラスメント

利用者又は家族が、事業所や当事業の従業者又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為{介護現場におけるハラスメント対応マニュアルに定義する、身体的暴力（たたく等）及び精神的暴力（大声を発する・怒鳴る等）、セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕をさわる等）のハラスメント行為を含む} 又、カスタマーハラスメント（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過剰な要求等）を行い、従業者の就業環境が害される状態が改善されない場合、行政機関等との協議の上（契約の終了等を含む）然るべき措置を講じます。

1 9 事業所への実習生の受入に関する承諾事項

専門職育成と社会貢献の一環として、各種の専門職、専門職育成過程在学中の学生等の実習受け入れを行っております。その際、利用者及びその家族の皆様に対して、職員の指導のもと、援助活動の実践を行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。

2 0 法人の概要

事業者名	きらり健康生活協同組合
代表者名	理事長 木村 公
所在地	福島市野田町一丁目 1 5 - 1 2

相 談

本人・家族・病院(外来、入院先)・地域の方など

初回面談

自宅、病院、包括へ来所など状況に応じて

契 約

重要事項説明書、契約書、個人情報同意書

アセスメント

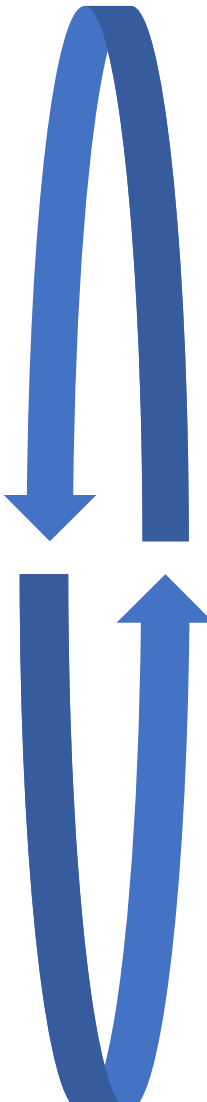
ケアプラン原案

担当者会議

ケアプラン本案

サービス提供

モニタリング
・ 評価



状態変化があればその都度、アセスメント→プラン原案作成→担当者会議にて関係者と共有・検討→本プラン作成、モニタリング・評価を繰り返します。

担当者会議開催しない場合は照会用紙で確認する場合もあります。