

担当部署	介護保険課苦情窓口
電話番号	054-253-5590
受付時間	月～金曜日 午前9時00分～午後5時00分（休業日は除く）

1.2 業務継続計画の策定

センターでは、感染症や非常災害の発生時において、利用者が継続してサービスを受けられるよう、業務継続計画を策定すると共に、必要な研修及び訓練を実施します。

1.3 ハラスメント対策

センターは、男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策の責務を果たし、職員の就業環境が害される事を防止するための措置を講じます。同時に、利用者並びにご家族等からのハラスメント行為が発生した場合には、文書での通知をもってこの契約を解除する場合があります。

【説明確認欄】

令和 年 月 日

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、本書面及び別紙1により、重要事項を説明しました。

事業者

所在地 静岡県伊豆の国市四日町302-1 伊豆の国市韮山福祉センター内  
事業所名 伊豆の国市韮山地域包括支援センター

法人名 社会福祉法人伊豆の国市社会福祉協議会

代表者名 会長 高田 幸久 印

説明者 印

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、本書面及び別紙1により、説明を受けました。

契約者

住所 静岡県伊豆の国市

氏 名

代理人等

住 所

氏 名

(続柄 )

1 事業者の概要

- (1) 事業所名 伊豆の国市韮山地域包括支援センター
- (2) 所在地 静岡県伊豆の国市四日町302-1  
伊豆の国市韮山福祉センター内
- (3) 電話番号 055-949-9213
- (4) F A X 番号 055-949-2540
- (5) 法人名称 社会福祉法人伊豆の国市社会福祉協議会
- (6) 代表者名 会長 高田 幸久
- (7) 事業所番号 2200800023
- (8) 指定年月日 平成23年4月1日
- (9) 実施地域 伊豆の国市韮山地区
- (10) 営業日 月曜日から金曜日
- (11) 営業時間 午前8時30分から午後5時15分
- (12) 休業日 土曜日、日曜日、祝日法による祝日及び休日、12月29日から翌年1月3日

2 サービスの内容

- (1) 事業者は、利用者自らが要介護状態になることを予防し、居宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、その上で利用するサービスの種類及び内容等を定めた介護予防サービス・支援計画書を作成するとともに、これに基づいてサービス提供が確保されるようサービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- (2) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントにあたっては、利用者の生活機能の状況等を勘案し、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう努力します。
- (3) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントにあたっては、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が特定の種類又は特定のサービス事業者に不当に偏ることがないように、公正中立に行います。  
なお、契約者及び家族等は、複数のサービス事業者等の紹介を求めることが可能です。また、介護予防サービス・支援計画書に位置付けた理由を求めることができます。
- (4) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントにあたっては、医療サービスとの連携に十分配慮いたします。  
なお、契約者又は家族等は、契約者が入院した際には、担当介護支援専門員へ連絡してください。また、入院先医療機関には担当介護支援専門員の氏名等をお伝えください。
- (5) 事業者は、介護予防サービス・支援計画書の作成後においても、利用者やその家族、サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、介護予防サービス・支援計画書の実施状況を握るとともに、利用者についての解決すべき課題を把握し、必要に応じて介護予防サービス支援計画書の変更、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。  
ただし、初回のみ介護予防ケアマネジメントでは実施いたしません。
- (6) 前項の介護予防サービス・支援計画書の実施状況、解決すべき課題等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して断続的に情報提供、説明等を行います。

### 3 居宅介護支援事業者への作成依頼

- (1) 利用者が居宅介護支援事業者による介護予防サービス・支援計画書原案作成を希望された場合は、すみやかに当該居宅介護支援事業者と調整を図ります。
- (2) 介護予防サービス・支援計画書原案作成の業務を委託した居宅介護支援事業者は、本契約の趣旨を尊重して介護予防サービス・支援計画書原案作成業務に従事することとします。
- (3) 事業者は、介護予防サービス・支援計画書原案作成について、居宅介護支援事業者に助言・指導するとともに、作成された介護予防サービス・支援計画書原案について内容の妥当性を評価し意見を付します。

### 4 事業者の担当者及び介護支援専門員等

- (1) 事業者の担当者は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。
- (2) 事業者の事情により担当者を交代する事があります。
- (3) 居宅介護支援事業者が介護予防サービス・支援計画書原案を作成している場合、担当する介護支援専門員を居宅介護支援事業者側の事情により変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。

事業者担当者 氏 名：

介護支援専門員 事業所名：  
氏 名：

### 5 市町村への届出

この介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントのサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続きは上記の担当者もしくは介護支援専門員にご相談ください。

### 6 利用料金

- (1) 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ありません。
- (2) 事業者により、不測の損害を生じさせる場合は、損害に応じた実費をいただきます。
- (3) その他の料金については、別紙1のとおりとします。

### 7 緊急時の対応

サービス提供にあたり、事故、体調の急変等が生じた場合は、利用者の生命の安全を最優先し、その場の安全の確保や家族、主治医、救急機関等に連絡します。

事業者の責任より利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合に適切に対応する体制を整えています。

損害の発生については、利用者及びその家族等に故意または過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

なお、事業者は社会福祉法人全国社会福祉協議会の「社協の保険」に加入しています。

### 8 虐待防止

虐待の発生又はその再発を防止するため、虐待防止の対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について、職員に周知徹底を図ります。また、虐待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すると共に、必要な措置を講じます。

### 9 感染症対策

センターにおいて感染症が発生し、その蔓延防止を目的として、委員会の設置や開催・研修及び訓練を実施します。

### 10 秘密保持

業務上知り得た利用者又はその家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約終了後も継続します。なお、サービス担当者会議や医療・行政との関りにおいて、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意を書面により得ます。

### 11 相談窓口、苦情対応

センターでは利用者からの苦情に適切に対応する体制を整え、苦情解決に努めるようにしています。

利用者から苦情がでないような介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供を心がけます。

#### 事業者相談・苦情窓口

受付担当者	伊豆の国市韮山地域包括支援センター管理者
苦情責任者	伊豆の国市社会福祉協議会事務局長
電話番号	055-949-9213
受付時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（休業日除く）

なお、事業者では苦情対応について第三者委員を設置し、苦情解決に定める独自の取り組みを行っています。

第三者委員 制度	(1) 第三者委員に直接苦情を申し出ることができます。 (2) 第三者委員が苦情内容を把握することができます。 (3) 苦情解決の話し合いの際、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。
-------------	---

#### 伊豆の国市の相談・苦情窓口

担当部署	伊豆の国市役所 長寿介護課
電話番号	0558-76-8009
受付時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（休業日は除く）

#### 静岡県の相談・苦情窓口

担当部署	静岡県福祉サービス運営適正化委員会
電話番号	054-653-0840
受付時間	月～金曜日 午前9時00分～午後5時00分（休業日は除く）