

重要事項説明書

(介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント用)

1 事業所（溝口地域包括支援センター）の概要

事業所名	社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会 溝口地域包括支援センター
所在地	〒 213-0001 川崎市高津区溝口1-6-10
事業者指定番号	1405300052 号
管理者・連絡先	飯塚 暁子 電話：044-820-1133 FAX：044-822-0500
サービス提供地域	川崎市高津区の以下の地域 久本1～3丁目、坂戸1～3丁目、溝口1～6丁目

2 事業所（溝口地域包括支援センター）の職員体制等

職 種	人 員
管理者	1 名（兼任）
保健師又は看護師	1 名（常勤 1名）
主任介護支援専門員等	1 名（常勤 0名）
社会福祉士等	3 名（常勤 4名）
事務担当職員	1 名（非常勤 1名）

3 サービス提供時間

- 提供時間 8：30 ～ 17：00
- 提供日 月曜日 ～ 金曜日
- 休日 土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始（12/29～1/3）

4 利用者負担金

- (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。ただし、介護予防支援については、介護保険料の滞納等により被保険者証に支払方法変更の記載がある場合には、1ヶ月につき別紙利用料金を事業者へお支払いください。この場合、事業者は介護予防支援提供証明書を発行いたしますので、この証明書と領収書を添付して区役所の窓口申請していただくと、払い戻しされることがあります。
- (2) 担当職員が通常サービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その交通費（実費）の支払いが必要となります。

5 当法人のサービスの方針等

- (1) ノーマライゼーションの理念と個人の尊厳の保持を旨とし、利用者本位の考え方に立ち、その有する能力に応じた日常生活が営めるよう自立支援するとともに、地域福祉及び介護予防の推進など、広く地域全体に向けて福祉サービスを提供することを基本とします。
- (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「よりその人がその人らしく生きられるよう」自立支援を心掛けるとともに、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

できるよう支援・援助するとともに、多様な事業者から適切なサービスが総合的且つ効率的に提供されるよう努力いたします。

- (3) 医療サービスとの連携に十分配慮し、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、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することがないように、公正中立に行います。
- (4) 複数の指定サービス事業者等の紹介を求めることや、介護予防サービス計画案に位置付けた指定サービス事業所等の選定理由の説明を求めることが可能であること等につき十分な説明を行います。

6 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、事前の打ち合せに基づき、家族、主治医、救急機関等に連絡します。

医療機関等	主治医等の氏名 連絡先
緊急連絡先	氏名 連絡先

7 虐待の防止および身体拘束の禁止

利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止および身体拘束の禁止に関する以下の対応を行います。

- (1) 虐待防止・身体拘束等適正化検討委員会の開催
- (2) 虐待防止および身体拘束等適正化のための指針の整備
- (3) 虐待防止および身体拘束の禁止に関する研修の実施
- (4) 専任担当者の配置 虐待防止に関する担当者 : 飯塚 暁子

8 ハラスメント対策

ハラスメント及びハラスメント発生時の当法人の対応等については、別紙「顧客によるハラスメントへの対応に関する方針」のとおりです。ハラスメントに該当すると思われる実態により介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの業務を継続することが困難となった際には、事実確認後、期間を定めて改善を求め、期間内に改善がない場合は、居宅介護支援の業務を中止及び契約を解除させていただくことがあります。

9 第三者評価の有無 有 無

10 相談窓口、苦情対応

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にご連絡願います。

お客様相談コーナー	電話番号 044-820-1133
	fax番号 044-822-0500
	相談員(責任者) 飯塚 暁子
	対応時間 月曜日～金曜日 8:30～17:00

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

区役所相談窓口 高津区役所 高齢・障害課	所在地 川崎市高津区下作延2-8-1 電話番号 044-861-3255 fax番号 044-861-3249 対応時間 午前8時30分～午後0時、午後1時～午後5時 (土・日曜日・祝祭日、年末年始(12/29～1/3)を除く)
神奈川県国民健康保険団体連合会(国保連) (介護予防支援について)	所在地 横浜市西区楠町27番地1 電話番号 045-329-3447 利用時間 午前8時30分～午後5時 (土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く)

1.1 当法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会
代表者名	会長 今 富子
法人所在地・電話	〒211-0053 川崎市中原区上小田中6-22-5 TEL 044-739-8710
業務の概要	地域福祉活動の推進、具体的福祉サービスの企画・実施 等
事業所数	介護予防支援事業所(地域包括支援センター) 居宅介護支援事業所 ・ 訪問介護事業所

利用者負担金

【介護予防支援費及び介護予防ケアマネジメント費】

介護予防支援費及び介護予防ケアマネジメント費については、原則として利用者の負担金はありません。ただし、介護予防支援費については介護保険料の滞納等により被保険者証に支払方法変更の記載がある場合には、1カ月につき下記の金額を事業所へお支払下さい。この場合は当事業所から介護予防支援提供証明書を発行いたしますので、この証明書と領収書を添付して区役所窓口申請していただくと払い戻しされる場合があります。

・ 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント費	4, 915円
・ 初回加算	3, 336円
・ 委託連携加算	3, 336円

顧客によるハラスメントへの対応に関する方針

社会福祉法人川崎市社会福祉協議会
溝口地域包括支援センター

近時、医療や介護、福祉等のあらゆる業態において、ご利用者様やご家族様によるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）その他のハラスメント行為が重大な社会問題となっています。

カスハラとは、サービスのご利用者様やそのご家族様からの、職員やその関係者に対する暴言や不当要求、悪質な迷惑行為のことを指します。厚生労働省の規定によれば「個人の人格や尊厳を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為」とされています。

私たち職員も、ご利用者ほか皆様と同じ感情をもつ人間であり、心無い誹謗中傷を受けることで、心身の健康を失ってしまうこともあります。

そこで当法人は、職員をハラスメントから守るために、本指針を制定しました。職員たちが安心して能力を発揮することで、ご利用者、ご家族様に適切なサービスを提供できるようになります。是非、この指針について皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

【当法人が考えるハラスメント】

当法人の職員や関係者に対する次のような言動や行為を、ハラスメントと定義します。なお以下はあくまで一例であり、記載されたものに限られません。

- ① 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
例：ものをなげつける。たたく、引っ掻く、蹴る。唾を吐く。
- ② 精神的暴力（カスタマーハラスメント）…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
例：侮辱的な発言や脅迫的言動。
威圧的な態度で長時間にわたり苦情や叱責を言い続ける。
理不尽なサービス、提供不可能なサービスを要求する（過大な要求）。
職員の説明や提案を受け付けず、自分の主張を一方向的に押し付ける。
細かい誤りやミスに拘泥し、執拗に職員をなじる。
- ③ セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。
例：必要もなく手や腕をさわる。抱きしめる。卑猥な言動を繰り返す。プライベートを詮索する。
- ④ その他、心身の状況に支障を及ぼす行為
例：職員の自宅の住所や電話番号等個人の情報を何度も尋ねる、調べる
ストーカー（つきまとい）行為
写真や動画の撮影、SNS などへの掲載・投稿など

【ハラスメント発生時の当法人の対応】

当法人は、職員の人権保障のためハラスメントに該当すると思われる事実を確認し次第、実態の究明と関係改善に向けて対応します。

具体的には、ハラスメントをしたと思われる方にお話合いに応じて頂き、当法人がハラスメントと認定した行為、その他当法人が困っている言動等について、以後控えて頂くようお願いする場合があります。

ハラスメントが認知症や知的障害、精神疾患等のご利用者（患者様）による場合は、そのご家族様や関係者にご相談を申し入れ、関係者間で事態の改善に向けた協議をお願いします。

ハラスメントが止まない場合は、やむを得ず利用契約を解除する場合があります。

なお当法人は、職場の安全保障とコンプライアンスの徹底のため弁護士法人おかげさまと顧問弁護士契約をしています。必要に応じて、弁護士や警察機関、行政等と適宜連携しながら問題解決に努めます。

【その他、当法人が講じるハラスメント防止施策】

① ルールを設ける

当指針の他、利用契約書や重要事項説明書にハラスメント防止の規定を設け、現場で守られるよう繰り返し周知して参ります。

② 実態を把握する

定期的、或いは困りごとが生じるごとに職員へのヒアリングやアンケートを実施し、日頃から現場の悩みに耳を傾けます。

③ 教育・研修を実施する

ハラスメントは深刻な人権問題であり、コンプライアンス、ご利用者支援にも関係するテーマであることについて理解を深めます。法人の方針や取組について周知・啓発を継続的に実施します。

④ 相談や解決の場を設置する

組織内に相談窓口を設け、外部には顧問弁護士（弁護士法人おかげさま）にいつでも相談できる体制を整備し、都度組織としてコンプライアンスに則り対応して参ります。

以上