

中央区北部圏域 地域包括支援センターナーシングヴィラ与野

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)

令和8年10月1日現在

1. 事業所の概要

事業所名	中央区北部圏域 地域包括支援センターナーシングヴィラ与野
事業所番号	1106500315
法人名	社会福祉法人 シナプス
代表者	丸木 雄一
法人の所在地	埼玉県さいたま市中央区本町東6-11-1
事業所の所在地	埼玉県さいたま市中央区本町東6-10-1
連絡先	電話 048-859-5375 FAX 048-857-8532 e-mail villa-hokatsu@saitama-ni.com
緊急連絡先	電話 048-857-8522 (ナーシングヴィラ与野代表番号)
管理者	矢部 修平
指定年月日	平成23年4月1日

2. 職員の体制

職種	常勤	勤務時間
管理者(兼務)	1名	午前8時30分～午後5時30分
保健師	1名	
看護師	2名	
社会福祉士	2名	
主任介護支援専門員	1名	
介護支援専門員(兼務)	0名	
事務員	3名	

3. サービス提供

(1) 営業時間

営業日	月曜日～土曜日まで(祝日を含む) *12月29日から1月3日までを除く
営業時間	午前9時～午後5時

(2) サービス提供地域

サービスを提供する地域	さいたま市中央区北部圏域 (円阿弥、上落合、桜丘、新都心、八王子、本町西、本町東)
-------------	--

(3) サービスの目的と方針

- ① 事業者(中央区北部圏域 地域包括支援センターナーシングヴィラ与野)は、事業者の保健師、

主任介護支援専門員、社会福祉士その他の従業者（以下「担当職員」という。）が、要支援状態等にある高齢者等（以下「利用者」という。）に対し、適正な介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント（以下「介護予防支援事業等」とする。）を提供します。

- ② 担当職員は、利用者の心身の特性を踏まえて、その利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮します。
- ③ 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の選択に基づき、利用者の自立に向けて設定された目標を達成するために、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、当該目標を踏まえ、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮します。
- ④ 事業の提供に当たっては、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、特定の種類又は特定の介護予防サービス事業者若しくは地域密着型介護予防サービス事業者等に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。
- ⑤ 事業の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
- ⑥ 事業の運営に当たっては、関係市町村、他の地域包括支援センター、在宅介護支援センター、指定居宅介護支援事業者、他の指定介護予防支援事業者、介護保険施設、住民等による自発的な活動によるサービスを含めた、地域における様々な取組を行う者との連携に努めます。

（４）サービスの提供方法と内容

介護予防支援事業等の提供方法及び内容は次のとおりとし、利用料の額は、介護報酬の告示上の額とします。

- ① 提供方法 介護予防のための効果的な支援の方法（厚生労働省令第３７号第２９条から第３１条の規定）に従って実施します。
- ② 利用者の相談を受ける場所はセンター内又は自宅とします。
- ③ サービス担当者会議について
 - i 開催場所はセンター内、サービス事業所内又は自宅とする。
 - ii サービス担当者会議の開催により、介護予防サービス・支援計画書の変更の必要性について、担当者から専門的な見地からの意見を求めるものとする。ただし、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めるものとする。
- ④ 担当職員による居宅訪問頻度等
 - i 提供開始月
 - ii 提供開始月の翌月から起算して３月に１回
 - iii サービスの評価期間が終了する月
 - iv 利用者の状況に著しい変化があったとき
なお、利用者の居宅を訪問しない月においては、可能な限り、サービス事業所を訪問する等の方法により利用者に面接するように努めるとともに、当該面接ができない場合にあっては、電話等により利用者との連絡を実施する。
 - v モニタリングの結果記録 少なくとも１月に１回

（５）サービス利用に際してのお願い

- ① お茶やお菓子など、お心付けなどは一切不要です。

- ② ペットについて、訪問の際はケージに入れる、リードにつなぐなどの対応をお願いします。
- ③ 居宅内に見守りカメラ等を設置する場合や職員の写真撮影等をする場合は、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を得てください。
- ④ 訪問中の喫煙はご遠慮ください。

(6) サービス利用に際しての禁止事項について

- ① 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ② モラルハラスメント、パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- ③ サービス利用中に記録した職員の写真等を無断でSNS等に掲載すること。

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくと共に、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、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については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・ 大声での叱責や威圧的な言動
- ・ 人格を否定するような発言や差別的な言動
- ・ 業務の範囲を超えた過度な要求
- ・ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応やサービス提供方法の見直しについてご相談させていただくことがあります。

(7) 事故発生時の対応

- ① 担当職員は、利用者に対する介護予防支援事業等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し、必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告いたします。
- ② 担当職員は、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録いたします。
- ③ 事業者は、利用者に対する介護予防支援事業等の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

(8) 非常災害対策

事業者は、併設する特別養護老人ホームナーシングヴィラ与野の非常災害計画に基づく災害対策を講じております。非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、これらを定期的に周知するとともに、定期的に避難その他必要な訓練をします。また、非常災害が発生した場合であっても、必要なサービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から事業継続計画（BCP）を策定し、定期的に訓練及び研修を実施します。

事業継続計画は、非常災害時と感染症蔓延時の2つの事態に対応するものとします。

(9) 虐待防止

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、従業員に対する研修の実施、苦情処理

体制の整備、その他虐待防止のために必要な処置を講じます。

また、事業者は、サービス提供中に当該事業所従業員又は擁護者（利用者の家族等）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します。

（１０）相談、要望、苦情・虐待、ハラスメント等に関する窓口

- ① 事業者は、提供したサービスに関する利用者及び家族からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために、苦情・ハラスメントを受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じます。
- ② 事業者は、前項の苦情・ハラスメントを受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録します。
- ③ 事業者は、提供したサービスに関する利用者及び家族からの苦情・ハラスメントに関して、市区町村及び国民健康保険連合会による調査がある場合にはこれに協力し、指導又は助言がある場合にはこれに従って必要な改善を行います。

（１１）相談・苦情窓口

当事業所の介護予防支援事業等に関する相談・苦情、介護予防サービス・支援計画に基づいて提供された介護予防サービス及び介護予防生活支援サービス事業に関する相談・苦情および個人情報取り扱いに関する内容についての相談・苦情を承ります。

- ① 当事業所
苦情解決責任者：矢部 修平
- ② 第三者委員
阿久津 奉子 福祉施設理事長 ０４８－８５２－０２７８
- ③ その他
さいたま市介護保険課 ０４８－８２９－１２６５
さいたま市いきいき長寿推進課 ０４８－８２９－１２５７
さいたま市中央区高齢介護課 ０４８－８４０－６０６７
埼玉県国民健康保険団体連合会 ０４８－８２４－２５６８

（１２）守秘義務

- ① 事業者、担当者及び事業者の使用する者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や第三者の生命、身体等に危険がある場合などの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。
- ② 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者及び家族の個人情報を用いません。

（１３）研修機会の確保

職員の資質の向上を図るために研修の機会を確保することに努めます。

（１４）利用料

当事業所が行う介護予防支援事業等に対しては、利用者の負担はございません。ただし、介護保険適用の場合においても、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなる場合があります。その際は 一旦１か月あたりについて下記の料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたし

ます。(中央区役所の窓口に提出すると、後日に払戻しとなる場合があります。)

介護予防支援費又は介護予防ケアマネジメント費		4, 884円(1ヶ月)
初回加算	※1	3, 315円(1ヶ月)
委託連携加算	※2	3, 315円(1ヶ月)
介護職員処遇改善加算		99円(1ヶ月)
介護職員処遇改善加算＋初回加算または委託連携加算		165円(1ヶ月)
介護職員処遇改善加算＋初回加算＋委託連携加算		243円(1ヶ月)
※1 新規に介護予防サービス計画を作成した場合の介護予防支援費に加算します。		
※2 利用者1人につき指定居宅介護支援事業所に委託する初回に限り、介護予防支援費に加算します。		

4. 業務の委託について

(1) 業務委託の有無：有り

(2) 業務委託先事業者については別紙「委託先事業者一覧」の通りとなります。

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントにかかる契約の締結にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要事項を説明しました。

事業者 (事業所番号 1106500315)
所在地 さいたま市中央区本町東6-10-1
名称 中央区北部圏域 地域包括支援センター
ナーシングヴィラ与野

説明者 _____

私は、契約書および本書面により、事業者から介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントについての重要事項の説明を受け、同意しました。

令和 年 月 日

利用者

住 所 : _____

氏 名 : _____

(代理人)

住 所 : _____

氏 名 : _____