

指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護

重要事項説明書

社 会 福 祉 法 人 ふ き の と う
中筋 小規模多機能型居宅介護施設 丹都

様が利用しようと考えている指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「綾部市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成25年3月28日条例第1号)」及び「綾部市指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例(平成25年3月28日条例第2号)」の規定に基づき、指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人ふきのとう
代表者氏名	理事長 新庄 祐士
所在地 (連絡先及び電話番号等)	京都府綾部市岡町長田3番地の1 事務局 電話 0773-42-8200 FAX 0773-43-0823)
法人設立年月日	令和4年3月10日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	中筋 小規模多機能型居宅介護施設 丹都
介護保険指定 事業所番号	2691800201
事業所所在地	京都府綾部市岡町長田3番地の1
連絡先 相談担当者名	電話 0773-40-5515 FAX 0773-43-0830 管理者:野々垣 達哉 介護支援専門員:長澤 徹也

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者に対し、家庭的な環境と地域住民との交流のもとで、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者がその有する能力に応じ、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します。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者が住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、通い・訪問・宿泊を柔軟に組み合わせることにより、妥当適切に行います。 ② 利用者一人一人の人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割をもって家庭的な環境の下で日常生活を送ることができるよう配慮します。 ③ 小規模多機能型居宅介護計画に基づき、漫然かつ画一的にならないように、利用者の機能訓練及び日常生活を営むために必要な援助を行います。 ④ サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者またはその家族に対しサービスの提供等について理解しやすいように説明を行います。 ⑤ 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを

	<p>得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。</p> <p>⑥ 利用者が通いサービスを利用していない日においては、可能な限り訪問サービスの提供、電話連絡による見守り等を行う等、利用者の居宅における生活を支えるために適切なサービスを提供します。</p> <p>⑦ サービスの提供に当たっては、居宅サービス事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。</p> <p>⑧ 利用者の健康管理を適切に行うため、主治の医師との密接な連携に努めます。</p>
--	---

(3) 事業所の職員体制

管理者	野々垣 達哉
-----	--------

職	職務内容	人員数	
管理者	①事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。 ②法令等において規定されている指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。	常勤	1名
介護支援専門員	(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画の作成に関する業務を担当します。	常勤	1名
介護従業者	利用者の心身の状況に応じ、必要な介護、日常生活の世話、機能訓練等を担当します。	看護職員 常勤 1名 非常勤 1名 介護職員 常勤 8名 非常勤 8名	2名 16名

(4) 営業日、営業時間及び実施地域

営業日	年中無休
①通いサービス提供時間	9時00分～16時30分まで
②宿泊サービス提供時間	16時30分～9時00分まで
③訪問サービス提供時間	24時間
通常の事業の実施地域	綾部市全域

(5) 登録定員及び利用定員

登録定員	29名
通いサービス利用定員	18名
宿泊サービス利用定員	9名

(6) 施設設備の概要

建物の構造	鉄筋構造2階建、オール電化設備
宿泊室	個室大3室、個室小4室、2人部屋1室(全て洋室)
その他	事務所 相談室 デイフロア リビングフロア 医務室 調理室 浴室 脱衣場 リネン室 トイレ 倉庫 ロッカールーム 給湯室(2F) 会議室 休憩室 ミニ キッチン 消火設備 理事長室 法人事務所 訪問介護事務所 居宅介護支 援事務所

* 上記は厚生労働省が定める基準により、指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護に設置が義務付けられた施設設備です。

3 提供するサービス内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画の作成	<p>① 介護支援専門員は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、他の小規模多機能型居宅介護従業者と協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画を作成するとともに、これを基本としつつ、利用者の日々の様態、希望等を勘案し、随時適切に通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを組み合わせた介護を行います。</p> <p>② 指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供に当たっては、介護支援専門員が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めます。</p> <p>③ (介護予防)小規模多機能型居宅介護計画の作成にあたっては、地域における活動への参加の機会が提供されること等により、利用者の多様な活動が確保されるものとなるように努めます。</p> <p>④ (介護予防)小規模多機能型居宅介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得るものとします。</p> <p>⑤ (介護予防)小規模多機能型居宅介護計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付します。</p> <p>⑥ 介護支援専門員は、(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画の作成後においても、常に当該計画の実施状況及び利用者の様態の変化等の把握を行い、必要に応じて小規模多機能型居宅介護計画の変更を行います。</p>
通いサービス及び宿泊サービスに関する内容 介護サービス	<p>① 移動・移乗介助 介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへの移乗の介助を行います。</p> <p>② 排せつの介助 介助が必要な利用者に対して、トイレ誘導、おむつ交換を行います。</p> <p>③ 見守り等 利用者の安否確認等を行います。</p>

	健康のチェック	① 血圧測定・体温測定・利用者の健康状態の把握に努めます。
	機能訓練	① 日常生活動作を通じた訓練 利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。 ② レクリエーションを通じた訓練 利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	入浴サービス	① 入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
	食事サービス	① 食事の提供及び、食事の介助を行います。 ② 食事は食堂でとっていただくよう配慮します。 ③ 身体状況・嗜好・栄養バランスに配慮して作成した献立表 ④ に基づいて提供します。
	送迎サービス	① 事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。 ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。
訪問サービスに関する内容	身体の介護	① 排せつ介助 排せつの介助・おむつの交換を行います。 ② 食事介助 食事の介助を行います。 ③ 清拭等 入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。また、日常的な行為としての身体整容を行います。 ④ 体位変換 床ずれ予防のため、体位変換を行います。
	生活介助	① 買い物 利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。 ② 調理 利用者の食事の介助を行います。 ③ 住居の掃除 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 ④ 洗濯 利用者の衣類等の洗濯を行います。
	その他	① 利用者の安否確認等を行います。
その他	① 事業者は、利用者の外出の機会の確保その他の利用者の意向を踏まえた社会生活の継続のための支援に努めます。 ② 事業者は、利用者が日常生活を営む上で必要な行政機関に対する手続き等について、利用者又は家族が行うことが困難である場合は、利用者の同意を得て代行します。 ③ 事業者は、常に利用者の家族との連携を図るとともに、利用者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めます。	

(2) (介護予防)小規模多機能型居宅介護従業者の禁止行為

- ① 医療行為(ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。)

- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供(大掃除、庭掃除など)
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3)介護保険給付サービス利用料金

《小規模多機能型居宅介護費》

サービス提供時間 事業所区分・要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	10,450	104,500円	10,450円	20,900円	31,350円
要介護2	15,370	153,700円	15,370円	30,740円	46,110円
要介護3	22,359	223,590円	22,359円	44,718円	67,077円
要介護4	24,677	246,770円	24,677円	49,354円	74,031円
要介護5	27,209	272,090円	27,209円	54,418円	81,627円

《介護予防小規模多機能型居宅介護費》

サービス提供時間 事業所区分・要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要支援1	3,450	34,500円	3,450円	6,900円	10,350円
要支援2	6,972	69,720円	6,972円	13,944円	20,916円

- ※ 月途中から登録した場合、又は月途中から登録を終了した場合には、登録した期間に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。
- ※ 登録日とは利用者と事業者が契約を締結した日ではなく、サービスを実際に利用開始した日を言います。
- ※ 登録終了日とは利用者と事業者の利用契約を終了した日を言います。
- ※ 小規模多機能型居宅介護費について、指定小規模多機能型居宅介護事業所が提供する通いサービス、訪問サービス、宿泊サービスの算定月における提供回数について、登録者1人当たり平均回数が、週4回に満たない場合には、70/100に相当する単位数を算定します。

(4)加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
初期加算	30	300円	30円	60円	90円	1日につき
認知症加算(Ⅰ)★	920	9,200円	920円	1,840円	2,760円	1月につき
若年性認知症利用者受入加算	800	8,000円	800円	1,600円	2,400円	1月につき
看護職員配置加算(Ⅰ)★	900	9,000円	900円	1,800円	2,700円	1月につき

看取り連携体制加算★	64	640 円	64 円	128 円	192 円	1日につき
訪問体制強化加算★	1,000	10,000 円	1,000 円	2,000 円	3,000 円	1月につき
総合マネジメント体制強化加算	1,200	12,000 円	1,200 円	2,400 円	3,600 円	1月につき
サービス提供体制強化加算 (I)	750	7,500 円	750 円	1,500 円	2,250 円	1月につき (小規模多機能型居宅介護費を算定の場合)
介護職員処遇改善加算 (I)	所定単位数の 10.2%	左記の単位数 ×10	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	基本サービス費に各種 加算減算を加えた総単 位数 (所定単位数)
介護職員等特定処遇改善加算	所定単位数の 1.5%	左記の単位数 ×10	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	基本サービス費に各種 加算減算を加えた総単 位数 (所定単位数)
介護職員等ベースアップ等支援加算	所定単位数の 1.7%	左記の単位数 ×10	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	基本サービス費に各種 加算減算を加えた総単 位数 (所定単位数)
中山間地域における小規模事業所加算	所定単位数の 10%	左記の単位数 ×10	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	基本サービス費に各種 加算減算を加えた総単 位数 (所定単位数)

- ※ ★については、介護予防小規模多機能型居宅介護での算定はできません。
- ※ 初期加算は、当事業所に登録した日から 30 日以内の期間について算定します。
- ※ 認知症行動・心理症状緊急対応加算は、医師が、認知症の行動・心理症状が認められるため、在宅での生活が困難であり、緊急に(介護予防)小規模多機能型居宅介護を利用することが適当であると判断された利用者にサービスを提供した場合、7日間を限度として算定します。
- ※ 認知症加算(I)は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められることから介護を必要とする利用者に対して、小規模多機能型居宅介護を行った場合に算定します。
認知症加算(II)は、周囲の者による日常生活に対する注意を必要とする要介護2の利用者に対して、小規模多機能型居宅介護を行った場合に算定します。
- ※ 若年性認知症利用者受入加算は、若年性認知症(40 歳から 64 歳まで)の利用者を対象に指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護を行った場合に算定します。
- ※ 看護職員配置加算は、看護職員について手厚い人員体制をとっている場合に算定します。
- ※ 看取り連携体制加算は、看護師により 24 時間連絡できる体制を確保し、看取りに関する指針の内容を利用者や家族に説明し、同意を得た上で看取り期におけるサービスを行った場合に算定します。
- ※ 訪問体制強化加算は、登録者の居宅における生活を継続するための指定小規模多機能型居宅介護の提供体制を強化した場合に算定します。
- ※ 総合マネジメント体制強化加算は、利用者の状況の変化に応じ多職種共同で(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画を見直し、地域の病院、診療所等他の関係施設に対して当事業所が提供できるサービスの具体的な内容に関して情報提供を行っている場合に算定します。
- ※ サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た事業所が、利用者に対して(介護予防)小規模多機能型居宅介護を行った場合に算定します。
- ※ 介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ 特別地域小規模多機能型居宅介護加算及び中山間地域等における小規模事業所加算は区分

支給限度基準額の対象外となります。

- ※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

(5) その他の費用について

以下の金額は利用料の全額が利用者の負担になります。

①送迎費	利用者の住居以外への送迎に対する費用です。*綾部市外への送迎 ○片道 10km 未満 400 円 ○片道 10km 以上の場合、5km 毎に 50 円を加算
②交通費	通いサービス利用中、綾部市外への外出を伴うレクリエーションにご参加いただく場合の交通費です。 ・片道 10km 未満 400 円 ・片道 10km 以上の場合、5km 毎に 50 円加算
③食事の提供に要する費用	朝食 320 円/回、昼食 600 円/回、夕食 520 円/回、おやつ 100 円/回 *行事・外出での食事にかかる費用は別途徴収となります。
④宿泊に要する費用	宿泊サービスの宿泊に要する 1 泊あたりの料金です。 個室・大 2,600 円、個室・小 2,300 円、2 人部屋 2,100 円 *寝具レンタル料 1 セット 100 円(連泊の場合、基本 3 日に 1 回交換)
⑤おむつ代	事業所の排泄用品を利用された場合は実費をいただきます。 テープ止め紙おむつ 3,000 円、はくパンツ 1,900 円、 サラケアパッド 1,200 円、男女兼用レギュラーパット 700 円
⑥その他	日常生活において通常必要となるものに係る費用で利用者が負担することが適用と認められるもの。 ・利用者の希望によって、身の回り品として日常生活に必要なもの ・利用者の希望によって、教養娯楽として日常生活に必要なもの
⑦洗濯代	1 回につき 200 円
⑧レクリエーション費 行事・活動費	1 カ月につき 100 円 *日々のレクリエーション材料費や、行事等での取り組みに必要とする材料費、外出での取り組み費用等の実費をいただくこともあります。屋外も含めレクリエーション活動等に参加していただくことができます。
⑨複写物の交付費	利用者は、サービスの提供に関する記録を閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。
⑩電気機器使用料	各個人の持ち込み電気機器が対象(携帯電話、テレビ、ラジオ、髭剃り等) *1 機器につき 50 円 *経済状況の著しい変化その他やむを得ない理由がある場合、相当の額に変更することがあります。その場合、内容を変更する理由について、変更を行う日から 2 か月前までに説明いたします。

(6) 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)その他費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け(郵送)します。</p>
② 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い</p> <p>* (イ)の場合、振替日は毎月 27 日。土・日・祝祭日が振替日になる場合は、翌日が振替日となります。</p> <p>イ 支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>

※利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2ヵ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 15 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

4 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) サービス提供は(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画に基づいて行います。なお、(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更します。
- (4) 指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供に関する具体的な指示や命令は、すべて事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

5 衛生管理及び感染症の予防・まん延防止対策

- (1) 利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 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対策を検討する委員会をおおむね 6 ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底していま

- 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ています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

6 緊急時の対応方法について

指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

<p>【協力医療機関】 (協力医療機関一覧)</p>	<p>①医療機関名 医療法人 横山医院 所在地 京都府綾部市若松町庵ノ上 58 番地の 10 電話番号 0773-42-1073 入院設備 無し 救急指定 無し</p> <p>②医療機関名 綾部市立病院 所在地 京都府綾部市青野町大塚 20 番地の 1 電話番号 0773-43-0123 入院設備 有り 救急指定 有り</p> <p>③歯科医療機関名 武田歯科医院 所在地 京都府綾部市駅前通り 54-1 電話番号 0773-42-1304</p>
<p>【主治医】</p>	<p>医療機関名 氏 名 電 話 番 号</p>
<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏 名 続柄 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先</p>

7 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供又は送迎により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

<p>【市町村(保険者)の窓口】 綾部市福祉保健部高齢者支援課 介護保険係</p>	<p>所在地 京都府綾部市若竹町 8 番地の 1 電話番号 0773-42-4261 ファックス番号 0773-42-0048 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み)</p>
--	---

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険(自賠責保険・任意保険)に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	保 険 名	超ビジネス保険(事業活動包括保険)
	補償の概要	施設・事業活動遂行事故等

8 非常災害対策

- (1) 事業所に災害対策に関する担当者を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
災害対策に関する担当者:野々垣 達哉(管理者)
- (2) 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知するとともに、定期的に(年 2 回)避難、救出その他必要な訓練を行います。
- (3) 事業者は、前項に規定する訓練の実施にあたって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。
- (4) 事業者は、地域において避難、防災等の訓練が実施されたときは、参加に努めます。

9 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ①提供した指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- ②相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - 苦情または相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
 - 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要であると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行います。
 - 検討の結果等を踏まえて、速やかに(必ず翌日までに)具体的な対応をします(利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等)。
 - 記録を苦情受付対応台帳に保存し、再発防止と今後の改善に役立てます。
- ③サービス事業者に対する苦情への対応方針は以下のとおりとします。
 - 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が利用者または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともにサービス事業者の職員からも事情を確認します。
 - 苦情内容を管理者に報告するとともに、苦情に係る問題点を把握の上、対応策を検討します。
 - 対応策については、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者または家族に説明を行います。

(2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 中筋 小規模多機能型居宅介護施設 丹都 苦情受付担当者:野々垣 達哉 苦情解決責任者:小林 勝(事業者事務局長)	所在地 京都府綾部市岡町長田 3 番地の 1 電話番号 0773-40-5515 ファックス番号 0773-43-0830 受付時間 8:30～17:30
【市町村(保険者)の窓口】 綾部市福祉保健部高齢者支援課 介護保険係	所在地 京都府綾部市若竹町 8 番地の 1 電話番号 0773-42-4261 ファックス番号 0773-42-0048 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 京都府国民健康保険団体連合会 介護保険苦情処理窓口	所在地 京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町 620 番地 COCON 烏丸内 電話番号 075-354-9090 受付時間 9:00～12:00、13:00～17:00 (土日祝は休み)

10 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none"> ① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	<ol style="list-style-type: none"> ① 事業者は、利用者から予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、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるもの他、電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)

11 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	新庄 祐士(理事長)
-------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)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。

12 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者やその家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間等を説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束時間、経過観察や検討内容を記録し、完結後5年間保存します。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

13 業務継続計画の策定等について

- (1) 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)小規模多機能型居宅介護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(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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実施します。
- (3) 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います。

14 運営推進会議の設置

- (1) 運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。
- (2) 指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、(介護予防)小規模多機能型居宅介護について知見を有する者等により構成される協議会(以下、この項におい

て「運営推進会議」と言います。)を設置し、2カ月に1回、運営推進会議を開催します。

- (3) 運営推進会議に対し、通いサービス及び宿泊サービスの提供回数等の活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。また、報告・評価・要望・助言等についての議事録を作成し、公表します。
- (4) 運営推進会議は、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、市町村担当職員及び地域を管轄する地域包括支援センターの職員、小規模多機能型居宅介護について知見を有する者等で構成します。

15 サービス提供の記録

事業者は、従業者、設備、備品、及び会計に関する諸記録、利用者に対する指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

16 ハラスメント対策の強化

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に基づき、ハラスメントを防止するために必要な措置を講じます。

17 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「綾部市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成 25 年 3 月 28 日条例第 1 号)」及び「綾部市指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例(平成 25 年 3 月 28 日条例第2号)」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	京都府綾部市岡町長田 3 番地の 1
	法人名	社会福祉法人ふきのとう
	代表者名	新庄 祐士 印
事業所	事業所名	京都府綾部市岡町長田 3 番地の 1
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	※署名または記名押印

代理人	住所	
	氏名	