

小規模多機能ホームゆたか 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定小規模多機能型居宅介護サービスについて、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、「奥州市指定地域密着型サービスに関する基準を定める条例（平成 25 年奥州市条例第 9 号）」第 81 条の規定に基づき、指定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	株式会社ケアサービスゆたか
代表者氏名	代表取締役 佐々木 裕
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	岩手県奥州市前沢駅東三丁目 4 番地 15 TEL 0197-47-6010 FAX 0197-47-6011
法人設立年月日	平成 26 年 2 月 25 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	小規模多機能ホームゆたか
介護保険指定 事業所番号	0391500410
事業所所在地	岩手県奥州市水沢秋葉町 67 番地 2

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	小規模多機能ホームゆたかが行う小規模多機能型居宅介護事業は、要介護者の居宅及び事業所において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、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することを目的とする。
運営の方針	事業所の職員は、通いを中心として、要介護者の様態や希望に応じて、随時訪問や宿泊を組み合わせ、サービスを提供することにより、利用者の居宅における生活の継続を支援するよう努めるものとする。 また事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスの提供主体との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

(3) 事業所の職員体制

管理者	藤野 とも子
-----	--------

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 介護支援専門員と兼務
介護支援専門 (計画作成責任者)	1 適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。 2 連携する有料老人ホーム、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、医療機関等との連絡・調整を行います。	常 勤 1 名 管理者と兼務
介護従業者	1 介護従業者は、登録者の居宅を訪問して必要な介護及びお世話や支援を行います。また事業所において、通い及び宿泊の利用者に対して必要な介護及びお世話や支援を行います。 2 看護師は登録者の健康状態を把握し、関係医療機関との連携を行う。	看護職員 1 以上 介護職員 通いサービス 3 : 1 以上 訪問サービス 1 以上 夜勤 1 以上

(4) 営業日、営業時間及び実施地域

営 業 日	365 日
①通いサービス提供時間	基本時間 9 時～16 時まで
②宿泊サービス提供時間	基本時間 16 時～9 時まで
③訪問サービス提供時間	24 時間
④通常の事業の実施地域	奥州市水沢地域（羽田町、黒石町を除く）

(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

3 提供するサービスの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
小規模多機能型 居宅介護計画の作成		1 サービスの提供開始時に、利用者が住み慣れた地域で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、通いサービス、訪問サービス、及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせ、小規模多機能型居宅介護従業者との協議の上、援助目標、当該目的を達成するための具体的なサービス内容を記載した小規模多機能型居宅介護計画を作成します。 2 利用者に応じて作成した介護計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得ます。 3 計画を作成した際には、当該小規模多機能型居宅介護計画を利用者に交付します。 4 作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さらに作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて介護計画の変更を行います。
相談・援助等		1 利用者の心身の状況等を的確に把握し、利用者・家族の相談に適切に応じ、支援を行います。
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	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。 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。 3 見守り等 利用者の安否確認等を行います。
	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	身体介護	1 排泄介助 排泄の介助・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します。 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。

＜小規模多機能型居宅介護従業者の禁止行為＞

小規模多機能型居宅介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- 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 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

(2) 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
同一建物以外	要介護 1	10,458	104,580	10,458	20,916	31,374
	要介護 2	15,370	153,700	15,370	30,740	46,110
	要介護 3	22,359	223,590	22,359	44,718	67,077
	要介護 4	24,677	246,770	24,677	49,354	74,031
	要介護 5	27,209	272,090	27,209	54,418	81,627

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
同一建物	要介護 1	9,423	94,230	9,423	18,846	28,269
	要介護 2	13,849	138,490	13,849	27,698	41,547
	要介護 3	20,144	201,440	20,144	40,288	60,432
	要介護 4	22,233	222,330	22,233	44,466	66,699
	要介護 5	24,516	245,160	24,516	49,032	73,548

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
短期利用	要介護 1	572	5,720	572	1,144	1,716
	要介護 2	640	6,400	640	1,280	1,920
	要介護 3	709	7,090	709	1,418	2,127
	要介護 4	777	7,770	777	1,554	2,331
	要介護 5	843	8,430	843	1,686	2,529

- ※ 要介護度別に応じて定められた金額(省令によって変更あり)から介護保険給付額を除いた金額が利用者負担額になります。
- ※ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。
- ※ 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。
- ※ 登録者が指定短期入所生活介護、指定短期入所療養介護、指定特定施設入居者生活介護又は指定認知症対応型共同生活介護、指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護若しくは指定複合型サービスを受けている間、若しくは他の事業所において指定小規模多機能型居宅介護を受けている間は、小規模多機能型居宅介護費は算定しません。

(3)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。

《小規模多機能型居宅介護》

加算の種類	基本単位	基本利用料	利用者負担額			算定の要件等
			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	利用を開始した日から 30 日間に係る1日当たりの加算料金です。 30 日を越える入院をされた後に再び利用を開始した場合も算定します。
認知症加算(Ⅱ)	890	8,900 円	890 円	1,780 円	2,670 円	認知症介護実践リーダー研修等修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が20 人未満の場合は1以上、20 人以上の場合は1に、当該対象者の数が 19 を超えて 10 又は端数を増すごとに1を加えて得た数以上配置します。 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合に算定する1月当たりの加算料金です。 当該事業所の従業者に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的に開催します。
認知症加算(Ⅲ)	760	7,600 円	760 円	1,520 円	2,280 円	日常生活自立度Ⅲ以上の認知症高齢者へケアを行った場合に算定する1月当たりの加算料金です。
認知症加算(Ⅳ)	460	4,600	460 円	920 円	1,380 円	要介護2で、日常生活自立度Ⅱ以上の認知症高齢者へケアを行った場合に算定する1月当たりの加算料金です。
看護職員配置加算(Ⅰ)	900	9,000 円	900 円	1,800 円	2,700 円	専従の看護師を1名以上配置している場合の1月当たりの加算料金です。
看取り連携体制加算	64	6,400 円	64 円	128 円	192 円	看護師により 24 時間連絡できる体制を確保していること。 看取り期における対応方針を定めていること。 利用者、家族へ説明し、同意を得ていること。 ※死亡日及び死亡日以前 30 日以下において 1 回に限り算定。 ※短期入所は死亡日及び死亡日以前 30 日以下について7日を限度として算定可能。
総合マネジメント加算(Ⅰ)	1,200	12,000 円	1,200 円	2,400 円	3,600 円	利用者の心身の状況又はその家族を取り巻く環境の変化に応じ、随時、介護支援専門員、看護師、准看護師、介護職員等が共同し、小規模多機能型居宅介護計画の見直しを行い、かつ、日常的に地域住民等との交流を図り、利用者の状態に応じて、地域の行事や活動等に積極的に参加している場合に算定する1月当たりの加算料金です。
科学的介護推進体制加算	40	400 円	40 円	80 円	120 円	入所者・利用者ごとの、ADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その 他の入所者の心身の状況等の基本的な情報を、厚生労働省に提出する。 ②必要に応じてサービス計画を見直すなど、サービスの提供に当たって、上記 の情報その他サービスを適切かつ有効に提供するために必要な情報を活用する。

生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	10	100 円	10 円	20 円	30 円	利用者の安全ならびに介護サービスの質の確保および職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の開催や必要な安全対策を講じた上で、生産性向上ガイドラインに基づいた改善活動を継続的に行っている 見守り機器等のテクノロジーを1つ以上導入している 1年以内ごとに1回、業務改善の取組による効果を示すデータの提供(オンラインによる提出)を行う
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	350	3,500 円	350 円	700 円	1,050 円	小規模多機能型居宅介護費を算定している場合で、当該加算の体制・人材要件を満たす場合の1月当たりの加算料金です。
	12	120 円	12 円	24 円	36 円	短期利用居宅介護費を算定している場合で、当該加算の体制・人材要件を満たす場合の1日当たりの加算料金です。
介護職員等処遇改善等加算(Ⅱ)	所定単位数の 146/1000	左記の単位数 × 地域区分	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 月当たりの加算料金です。※当該加算は、区分支給限度額の算定対象から除かれます。
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の 100/1000	左記の単位数 × 地域区分	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	厚生労働大臣が定める地域(※2)に所在する事業所が、サービス提供を行った場合 ①豪雪地帯及び特別豪雪地帯、②辺地、③半島振興対策実施地域、④特定農山村、⑤過疎地域

(4)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	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、送迎に要する費用の実費を請求いたします。 ・通常事業の実施地域内のご利用者は無料とします。 ・通常事業の実施地域を超えてから 1km 毎に50円加算
②交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う訪問サービスを提供する場合に要する交通費は、その実費を請求します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とします。 ・通常事業の実施地域内のご利用者は無料とします。 ・通常事業の実施地域を超えてから 1km 毎に50円加算
③食事の提供に要する費用	朝食 480円/回 昼食 600円/回 夕食 580円/回 おやつ 110円/回
④宿泊に要する費用	2,740円 通いサービス時間延長の場合 1 時間あたり155円
⑤おむつ代	実費
⑥レクリエーション費	220円/月 その他実費
⑦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

4 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

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	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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日までに利用者あてにお届け(郵送)します。
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	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、請求翌月の1日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (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 イ 支払いの確認をしましたら、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となることがあります。)

※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月以上遅延し、さらに支払いの督促から14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。

5 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当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「小規模多機能型居宅介護計画」に基づいて行います。なお、「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) 小規模多機能型居宅介護に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当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。

6 衛生管理等

(1) 衛生管理について

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) 感染症対策について

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう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の実施する。

(3) 他機関との連携について

事業所において食中毒及び感染症が発生し又は蔓延しないように必要な措置を講じます。また、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。

7 緊急時の対応方法について

指定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。

【協力医療機関】	医療機関名：奥州市国民健康保険まごころ病院 所 在 地：奥州市胆沢南都田大持 40 電話番号：0197-46-2121/0197-34-1234(歯科) FAX:0197-46-2203 受付時間：8:30～11:30/ 13:30～16:45 診療科：内科・外科・整形外科・歯科	
【協力医療機関】	医療機関名：奥州市総合水沢病院 所 在 地：奥州市水沢大手町 3 丁目 1 番 電話番号：0197-25-3833 FAX： 受付時間：7:00～11:30/12:00～15:00 診療科：内科・外科・整形外科	
【協力医療機関】	医療機関名：かじかわクリニック 所 在 地：奥州市水沢佐倉河字慶徳 26 番地 1 電話番号：0197-47-4733 FAX:0197-47-4735 受付時間：8:30～17:30(日・祝日休み) 診療科：泌尿器科	
【主治医】	医療機関名	
	医 師 名	
	所 在 地	
	電話番号	
【家族等緊急連絡先】	氏 名	
	続 柄	
	住 所	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話	

8 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定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。

【奥州市(保険者)の窓口】 奥州市役所 健康福祉部 長寿社会課	所 在 地 奥州市水沢大手町1丁目1番地 電話番号 0197-24-2111 (内線 261) ファックス番号 0197-22-2533 受付時間 9:00～17:30(土日祝は休み)
【事業所の窓口】	事業所名 小規模多機能ホームゆたか 所 在 地 奥州市水沢秋葉町 67 番地 2 電話番号 0197-34-0161 ファックス番号 0197-34-0162 担 当 者 藤野 とも子

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	あいおいニッセイ同和損害保険(株)
	保 険 名	介護保険、社会福祉事業者総合保険
	補償の概要	賠償責任限度額 身体:1名 5千万円 1事故 5億円 財物:5百万円
自動車保険	保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険(株)
	保 険 名	タフビズ自動車保険
	補償の概要	対人:無制限 対物:無制限 人身傷害:5千万 車両保険:450万円

9 非常災害対策

(1) 事業所に災害対策に関する担当者(防火管理者)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(防火管理者)職・氏名:管理者・菊地 康宏

(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します。

(3) 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

避難訓練実施時期:(毎年2回 7月・11月)

10 業務継続計画の策定等

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者様に対する通所介護サービス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(以下「業務継続計画」という。)を策定しています。

業務継続計画に従い、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の実施するものとします。また、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します。

11 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。

(苦情等受付の報告・確認)

- ① 苦情等受付担当者は、受け付けた苦情等は全て苦情等解決責任者に報告する。
また苦情等申出人が第三者委員へ苦情申し立てを希望した場合には連絡を行う。
- ② 投書等の匿名の苦情等についても希望があった場合には、第三者委員へ連絡を行い必要な対応を行う。
- ③ 第三者委員は、苦情等受付担当者から苦情等の相談を受けた場合は、内容を確認して、申出人に対して相談を受けた旨を様式2により通知していただく。

(苦情等解決策に向けての話し合い)

- ① 苦情等受付担当者は、苦情等申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情等解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- ② 第3者機関の立ち会いによる苦情等申出人と苦情等解決責任者の話し合いは次の通りとする。
 1. 第三者委員による苦情等の内容の確認
 2. 第三者委員による解決策案の調整案・助言
 3. 話し合いの結果や改善事項等での記録と確認(別紙様式3)
 4. 苦情等解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(未解決事項への対応)

苦情等解決責任者は、苦情等申出人に対して苦情等解決を行った結果を通知する。

なお、苦情申出人の納得が得られない場合には、保険者の奥州市・岩手県福祉サービス適正化委員会・岩手県国民団体連合会に対して未解決苦情等の申し立てをすることができる旨の説明を行う。

(その他参考事項)

その他、詳しい内容については、「苦情等解決に関する実施要綱」を参照のこと。

① 苦情申立の窓口

【事業者の相談窓口】	所在地 奥州市水沢秋葉町 67 番地 2 電話番号 0197-34-0161 ファックス番号 0197-34-0162 受付時間 9:00～17:30 担当者 藤野 とも子
【奥州市(保険者)の窓口】 奥州市役所 健康福祉部 長寿社会課	所在地 奥州市水沢大手町一丁目 1 番地 電話番号 0197-24-2111 (内線 261) ファックス番号 0197-22-2533 受付時間 9:00～17:30(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 岩手県国民健康保険団体連合会 (苦情処理委員会)	所在地 盛岡市大沢川原三丁目 7 番 30 号 電話番号 019-623-4322 受付時間 9:00～17:00(土日祝は休み)

12 情報公開について

事業所において実施する事業の内容については、・事業所玄関前に文書により掲示において公開しています。

13 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り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。
(2) 個人情報の保護について	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ん。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ん。 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。）

14 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) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

虐待防止に関する責任者	管理者 藤野 とも子
-------------	------------

- (5) また、サービス提供中に、施設従業者又は養護者（利用者様の家族等、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ご利用者様を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとします。

15 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、次に掲げることにより留意して、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、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です。
- (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。

16 地域との連携について

- (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、本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、おおむね2月に1回以上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・助言等についての記録を作成し、公表します。

17 サービス提供の記録について

- (1) 指定小規模多機能型居宅介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- (2) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

18 ハラスメント

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超え
る下記の行為は組織として許容しません。
 - 1. 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - 2. 個人の尊厳や人格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
 - 3. 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- (2) 上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時
案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。
また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必
要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

19 指定小規模多機能型居宅介護サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの小規模多機能型居宅介護計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) 利用料、利用者負担額の目安

《小規模多機能型居宅介護・短期利用居宅介護費》

基本利用料	介護保険運用の有無	サービス内容									利用料	利用者負担額
		初期加算	認知症加算	看護職員配置加算(Ⅰ)	看取り連携体制加算	総合マネジメント加算	科学的介護推進加算	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	中山間等における小規模事業所加算		
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	円	円
利用者負担(見積り)合計額											円	円

《短期利用介護予防居宅介護費》

基 本 利 用 料	介護保険運用の有無	サービス内容				利用料	利用者負担額
		サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	介護職員等特定処遇改善加算(Ⅱ)	中山間等における小規模事業所加算		
○	○	○	○	○	○	円	円
利用者負担額（見積り）合計額						円	円

(2) その他の費用

① 送迎費	重要事項説明書3(4)―①記載のとおりです。
② 交通費	重要事項説明書3(4)―②記載のとおりです。
③ 食事の提供に要する費用	重要事項説明書3(4)―③記載のとおりです。
④ 宿泊に要する費用	重要事項説明書3(4)―④記載のとおりです。
⑤おむつ代	重要事項説明書3(4)―⑤記載のとおりです。
⑥レクリエーション費	重要事項説明書3(4)―⑥記載のとおりです。

重要事項説明書3(4)－⑦記載のとおりです。

お支払い額の目安

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

令和 年 月 日

上記内容について、「奥州市指定地域密着型サービスに関する基準を定める条例(平成 25 年奥州市条例第 9 号)第 81 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

藤野 とも子 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。

印

印

なお手指の障害などで、単に文字が書けないなどといった場合は、利用者氏名欄の欄外に、署名を代行した旨、署名した者の続柄、氏名を付記することで差し支えないものと考えます。

氏名 枚方 太郎 印

上記署名は、楠葉 花子（子）が代行しました。