

看護小規模多機能型居宅介護 みづき

重要事項説明書

事業所指定番号 2892200763

当事業所はご契約者に対して看護小規模多機能型居宅介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

目 次

- | |
|-------------------------|
| 1. 事業者 |
| 2. 事業所の概要 |
| 3. 事業実施地域及び営業時間 |
| 4. 職員の配置状況 |
| 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金 |
| 6. 苦情の受付について（契約書第18条参照） |
| 7. 運営推進会議の設置 |
| 8. 協力医療機関、バックアップ施設 |
| 9. 非常火災時の対応 |
| 10. サービス利用にあたっての留意事項 |

1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社 KIRA
- (2) 法人所在地 兵庫県加古川市加古川町美乃利 162-1 アールサンビル2階
- (3) 電話番号 (079) 497-5230
- (4) 代表者氏名 吉良 竜介
- (5) 設立年月 2017年1月

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 看護小規模多機能型居宅介護
- (2) 事業所の目的 住み慣れた我が家で、地域で生活するために、介護保険法令に従い 自宅で可能な限り暮らし続けられるような生活の支援を目的として 通いサービス、訪問サービス、宿泊サービスを柔軟に組み合わせて サービスを提供します。

- (3) 事業所の名称 看護小規模多機能型居宅介護 みづき
- (4) 事業所の所在地 兵庫県加古川市野口町古大内 67-1
- (5) 電話番号 (079) 490-4822
- (6) 事業所長(管理者)氏名 木多 恵子(看護師)
- (7) 事業所の運営方針
- ①. 本事業所において提供される介護サービスは「株式会社 KIRA」の理念に基づき行われます。
 - ②. 契約者の人格を尊重し常に契約者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに契約者及びその家族のニーズを的確に据え、個別に介護計画書を作成することにより、契約者が必要とする適切なサービスを提供します。
 - ③. 契約者又はその家族に対し、サービスの内容及び提供方法についてわかりやすく説明します。
 - ④. 適切な介護技術をもって常にサービスの質の管理、評価を行います。
 - ⑤. ケアプラン(サービス計画書)が作成されている場合は、当該計画に沿った介護サービスを提供します。
- (8) 開設年月 2023年3月 1日
- (9) 登録定員 29人 (通いサービス定員18人、宿泊サービス定員9人)
- (10) 居室等の概要 当事業所では、以下の居室・設備をご用意しています。 宿泊サービスの際に利用される居室は個室です。

居室・設備の種類	室数	備 考
宿泊室/個室	9 室	エアコン、ナースコール配備、ベッド 7.5 m ²
居間・食堂	60.14 m ²	
相談室	1 箇所	5.5 m ²
台所	1 箇所	
浴室	2 箇所	(特殊浴槽・一般浴)
脱衣所	1 箇所	
トイレ	2 箇所	
洗面所	1 箇所	
消防設備	消火器・スプリンクラー(水道連結型)・自動火災報知設備・誘導灯 消防機関へ通報する火災報知設備(連動)	
その他	事務所	

※ 上記は、厚生労働省が定める基準により、看護小規模多機能型居宅介護の事業所に必置が義務付けられている施設・設備です。

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 加古川市

※上記以外の地域の方は、別途定める交通費を負担頂きます。

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
通いサービス	8時30分～17時30分
訪問サービス	適宜
宿泊サービス	17時30分～8時30分

※ 受付・相談については、月曜日～金曜日の9：00～18：00にお受けします。

1. 職員の配置状況 当事業所では、ご契約者に対して指定看護小規模多機能型居宅介護のサービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況> ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

従業者の職種	常勤	非常勤	指定基準 職務の内容
1. 管理者	1	0	事業内容調整
2. 介護支援専門員	1	0	サービス調整・相談業務
3. 介護職員	2	9	日常生活介護・相談業務
4. 看護職員	4	8	健康管理等の医療業務

※ 常勤換算・職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数

(例) 週8時間勤務の介護職員が5名いる場合、常勤換算では、
一人(8時間×5人÷40時間=1人)となります。

(主な職種の勤務体制)

職 種	勤 務 体 制
1. 管理者	主な勤務時間： 8時30分 ～ 17時30分
2. 介護支援専門員	主な勤務時間： 8時30分 ～ 17時30分
3. 介護職員 看護職員	主な勤務時間： 7時00分 ～ 16時00分 8時00分 ～ 17時00分 8時30分 ～ 17時30分 10時00分 ～ 19時00分 12時00分 ～ 21時00分 21時00分～翌朝7時00分 その他、契約者の状況に対応した勤務時間を設定します。

2. 当事業所が提供するサービスと利用料金 当事業所では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。当事業所が提供するサービスについて、以下の2つの場合があります。

(1) 利用料金が介護保険から給付される場合
(介護保険の給付の対象となるサービス)

(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合
(介護保険の給付対象とならないサービス)

- (1) 介護保険の給付対象となるサービス (契約書第5条参照) 以下のサービスについては、利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスである場合は、契約者から本人負担分の支払を受けるものとします。ア～ウのサービスを具体的にそれぞれどのような頻度、内容で行うかについては、ご契約者と協議の上、看護小規模多機能型居宅介護の計画に定めます。

<サービスの概要>

ア 通いサービス

事業所のサービス拠点において、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

①. 食事

- ・食事の提供及び食事の介助をします。
- ・調理場で契約者が調理することができます。
- ・食事サービスの利用は任意です。

②. 入浴

- ・入浴または清拭を行います。
- ・衣服の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身の介助を行います。
- ・入浴サービスの利用は任意です。

③. 排泄

- ・契約者の状況に応じて適切な排泄の介助を行うとともに、排泄の自立についても適切な援助を行います。

④. 機能訓練

- ・契約者の状況に適した機能訓練を行い、新たな機能の低下を防止するよう努めます。

⑤. 健康チェック

- ・契約者の全身状態の把握を行います。

⑥. 送迎サービス

- ・ご契約者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎サービスを行います。

イ 訪問サービス

- ・契約者の自宅にお伺いし、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。
- ・訪問サービス実施のための必要な備品等（水道・ガス、電気を含む）は無償で使用させていただきます。
- ・訪問サービスの提供にあたって、次に該当する行為はいたしません。
 - i ご契約者もしくはその家族からの金銭または高価な物品の授受
 - ii 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
 - iii ご契約者もしくはその家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動
 - iv その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

ウ 宿泊サービス

- ・事業所に宿泊していただき、食事、入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

＜サービス利用料金＞（契約書第11条参照）

ア 通い・訪問・宿泊（介護費用分）すべてを含んだ「一月単位の包括費用の額」です。

下記の料金表によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額（自己負担額）をお支払いください（サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります）。（別途、サービス内容や事業所体制に対する加算・減算あり）（加算 およそ4,500～7,500円 ※算定要件によって変動あり）

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1. ご契約者の 要介護度とサービス 利用料金	12,447 単位 1 単位×10.17 円 126,585 円	17,415 単位 1 単位×10.17 円 177,110 円	24,481 単位 1 単位×10.17 円 248,971 円	27,766 単位 1 単位×10.17 円 282,380 円	31,408 単位 1 単位×10.17 円 319,419 円
2. 介護保険から給 付される金額 (1割の場合)	113,926 円	159,399 円	224,073 円	254,142 円	287,477 円
3. サービス利用に 係る自己負担額 (1割)	12,659 円	17,711 円	24,898 円	28,238 円	31,942 円
同(2割)	25,317 円	35,422 円	49,795 円	56,476 円	63,884 円
同(3割)	37,976 円	53,133 円	74,692 円	84,714 円	95,826 円

(小数点以下は切り捨て)

看護小規模多機能型居宅介護費（１月につき）

算定月における提供回数について、週平均１回に満たない場合、または登録者（短期利用居宅介護費を算定する者を除く）１人当たり平均回数が週４回に満たない場合は、所定単位数の７０％で算定

※ 月ごとの包括料金ですので、契約者の体調不良や状態の変化により看護小規模多機能型居宅介護計画に定めた期日よりも利用が少なかった場合、または看護小規模多機能型居宅介護計画に定めた期日よりも多かった場合であっても、日割での割引または増額はいたしません。

※ 月途中から登録した場合また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した料金をお支払いいただきます。なお、この場合の「登録日」及び「登録終了日」とは、以下の日を指します。

登録日	契約者が当事業所と利用契約を結んだ日ではなく、通い、訪問、宿泊のいずれかのサービスを実際に利用開始した日
登録終了日	契約者と当事業所の利用契約を終了した日

※ ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻しされます（還付払い）。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

※ ご契約者に提供する食事及び宿泊に係る費用は別途いただきます。（下記（２）ア及びイ参照）

※ 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、ご契約者の負担額を変更します。

※ 緊急時における短期利用や宿泊ニーズへの対応（短期利用居宅介護） 宿泊室に空床がある場合には、登録定員に空きがある場合であって、緊急やむを得ない場合など一定の条件下において、登録者以外の短期利用が可能となります。

(短期利用居宅介護)

1. ご契約者の 要介護度とサー ビス利用料金	要介護 1 5,807 円	要介護 2 6,488 円	要介護 3 7,180 円	要介護 4 7,861 円	要介護 5 8,532 円
2. うち、介護保 険 から給付される 金額	5,226 円	5,839 円	6,462 円	7,074 円	7,678 円
3. サービス利用 に 係る自己負担額 (1 割)	581 円	649 円	718 円	787 円	854 円
同 (2 割)	1,162 円	1,298 円	1,436 円	1,573 円	1,707 円
同 (3 割)	1,743 円	1,947 円	2,154 円	2,359 円	2,560 円

※ 登録者の数が登録定員未満であること。

※ 契約者の状態や契約者の家族等の事情により、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が、緊急に利用することが必要と認めた場合であって、指定看護小規模多機能型居宅介護事業所の介護支援専門員が、当該指定看護小規模多機能型居宅介護事業所の登録者に対する指定看護小規模多機能型居宅介護の提供に支障がないと認めた場合であること。

※ 利用の開始にあたって、あらかじめ7日以内（契約者の日常生活上の世話を行う家族の 疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内）の利用期間を定めること。

※ 指定看護小規模多機能型居宅介護等が提供するサービス提供が過少である場合の減算を受けていないこと。

※ 指定基準に定める従業員の員数を置いていること。

以上の要件を満たすと看護小規模居宅介護が利用できます。

加算名	介護保険 単位	介護保険個人 1割負担金の場合
初期加算	30 単位／日	31 円／日
	登録日から起算して 30 日以内の期間。30 日を超える病院・診療所 への入院後の利用を再開した場合も同様	
認知症加算 (Ⅲ)	760 単位／月	773 円／月
	日常生活に支障をきた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認知症の方	

	4 6 0 単位／月	4 6 8 円／月
認知症加算（Ⅳ）	要介護２の方で、周囲の方による日常生活に対する注意を必要とする認知症の方	
身体拘束廃止未実施減算	所定単位数の１００分の１を減算（新設） 【算定要件等】 身体的拘束等の適正化を図るため、以下の措置が講じられていない場合 ・ 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録 ・ 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を３月に１回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図る ・ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備 ・ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施	
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の１００分の１を減算（新設） 【算定要件等】 虐待の発生またはその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合 ・ 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）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る ・ 虐待の防止のための指針を整備する ・ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する ・ 上記措置を適切に実施するための担当者を置く	
業務継続計画未実施減算	所定単位数の１００分の１を減算（新設） 【算定要件等】 以下の基準に適合していない場合 ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、およ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 ② 当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる ※ ２０２５年３月３１日までの間、感染症の予防およびまん延の防止のための指針の整備および非常災害に関する具体的計画の策定を行っている場合には、減算を適用しない	

訪問体制強化加算	1 0 0 0 単位／月	1 0 1 7 円／月
	訪問サービス（看護サービスを除く）の提供にあたる常勤の職員を 2 名以上配置していること。 算定日が属する月の述べ訪問回数が 1 月あたり 200 回以上であること。 ただし、同一建物に集合住宅等がある場合は、短期利用が 50%以下であり、短期利用以外の訪問回数が 1 月あたり 200 回以上であること。	
看護体制強化加算	加算Ⅰ 3,000 単位/月	3 0 5 1 円／月
	加算Ⅱ 2,500 単位/月	2 5 4 3 円／月
	主治医の指示の基づく看護サービスを提供した利用者数の割合 80%以上 緊急時対応加算（R6.4 月～名称変更）を算定した利用者数の割合 50%以上 特別管理加算を算定した利用者数の割合 20%以上 ターミナルケア加算算定者の実績 1 件（12 月間） 登録特定行為事業者又は登録喀痰吸引等事業者としての届出あり	
ターミナルケア加算	2 5 0 0 単位／月	2 5 4 3 円／月
	在宅又は当事業所で死亡した利用者に対してターミナルケアを行った場合は、死亡月に加算する。	
総合マネジメント体制 強化加算	加算Ⅰ 1 2 0 0 単位／月	1 2 2 1 円／月
	加算Ⅱ 8 0 0 単位/月	8 1 4 円/月

	看護小規模多機能型居宅介護の質を継続的に管理するために、次のいずれにも該当する場合 1.個別サービス計画について、利用者の心身の状況や家族を取り巻く環境の変化を踏まえ、介護職員（計画作成責任者）や看護職員等の多職種協同により、随時適切に見直しを行っていること。 2.利用者の地域における多様な活動が確保されるように、日常的な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こと。 3.地域の病院、診療所、介護老人保健施設等に対し、事業所が提供することのできるサービスの具体的な内容に関する情報提供を行っている 4.日常的に利用者に関わりのある地域住民等の相談に対応する体制を確保している 5.必要に応じて、多様な主体が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成している 6.以下のうち、要件を事業所ごとの特性に応じて1つ以上実施 ・地域住民等との連携により、地域資源を効果的に活用し、利用者の状態に応じた支援を行っている ・障害福祉サービス事業所、児童福祉施設等と協働し、地域において世代間の交流の場の拠点となっている ・地域住民等、他事業所等と共同で事例検討会、研修会等を実施している ・市町村が実施する通いの場や在宅医療・介護連携推進事業等の地域支援事業等に参加している 加算（Ⅱ）：（Ⅰ）①～③を満たす	
退院時共同指導加算	600単位／回	611円／回
	病院、診療所又は介護老人保健施設に入院中又は入所中の者が退院又は退所するに当たり、「指定看護小規模多機能型居宅介護事業所の保健師、看護師又は理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士が退院時共同指導を行った後、当該者の退院又は退所後、当該者に対する初回の訪問看護サービスを行った場合	

緊急時対応加算	774 単位／月	787 円／月
	利用者の同意を得て、利用者またはその家族等に対して当該基準により24時間連絡できる体制にあって、かつ、計画的に訪問することとなっていない緊急時における訪問および計画的に宿泊することとなっていない緊急時における宿泊を必要に応じて行う体制にある場合（訪問については、訪問看護を行う場合に限る）	
特別管理加算（Ⅰ）	500 単位／月	509 円／月
	看護小規模多機能型居宅介護に関し特別な管理を必要とする利用者として、厚生労働大臣が定める次の状態にある者に対して、計画的な管理を行った場合。 イ 在宅麻薬等注射指導管理 在宅腫瘍化学療法注射指導管理 在宅強心剤持続投与指導管理 若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態	
特別管理加算（Ⅱ）	250 単位／月	255 円／月
	看護小規模多機能型居宅介護に関し特別な管理を必要とする利用者として、厚生労働大臣が定める次の状態にある者に対して、計画的な管理を行った場合 ロ 在宅自己腹膜灌（かん）流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼（とう）痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態 ハ 人工肛門又は人工膀胱（ぼうこう）を設置している状態 ニ 真皮を越える褥瘡（じょくそう）の状態 ホ 点滴注射を週3回以上行う必要があると認められる状態	
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数（注1）×10.2% 令和6年5月末で廃止	
特定処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数×1.2% 令和6年5月末で廃止	
ベースアップ支援加算	所定単位数×1.7% 令和6年5月末で廃止	

介護職員等処遇改善加算 (Ⅱ)	所定単位数×14.6% ※令和6年6月から算定
--------------------	----------------------------

注1) 所定単位数は、基本報酬（基本サービス費＝介護保険単位数）に各種加算減算を加えた 総単位数とします。

※ 処遇改善加算について

処遇改善加算として事業者が受け取る費用については、中間搾取することなく、介護職員に全額手渡す算定ルールになっており、基本サービスで減らされている職員への人件費分を「加算」という形での契約者負担を求めているものです。こうした形で契約者負担をお願いすることで、人材を確保して適正なサービスを保つという意味があり、これは単純に職員の給与改善という意味にとどまらず、適切な労働対価を支払い、適切なサービスの質を保つためにも最低限必要な費用でもあるのです。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス 以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

<サービスの概要>

ア 食事の提供 (食事代)

ご契約者に提供する食事に要する費用です。

種 別	費 用
朝 食	3 0 0 円
昼 食	5 0 0 円
夕 食	5 0 0 円

イ 宿泊に要する費用

ご契約者に提供する宿泊サービスの宿泊に要する費用です。

種 別	費 用
宿 泊 費	2 5 0 0 円

- ウ 通常の事業の実施地域以外のご契約者に対する送迎費及び訪問サービスに係る交通費
通常の事業の実施地域以外のご契約者に対する送迎費及び訪問サービス交通費です。

No	当事業所からの距離数	交通費
①	通常の事業の実施地域を越える地点から片道10km未満	500円
②	通常の事業の実施地域を越える地点から片道10km～15km	500円
③	通常の事業の実施地域を越える地点から片道15km以上の場合は5km毎に	500円

- エ おむつ代など ※実費でのお支払いになります。

種別	費用
紙おむつ代	1枚 100円
リハビリパンツ	1枚 100円
パット	1枚 50円

- オ レクリエーション、クラブ活動

ご契約者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

種 別	費 用
利用料金	材料代等の実費相当額

- カ 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての写真等をいつでも閲覧できますが、写真等を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

種 別	費 用
モノクロ	1枚につき10円
カラー	1枚につき30円

※ 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法 (契約書第11条参照)

前記(1)、(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し次のいずれかの方法により翌月25日までにお支払いください。

- ① 銀行口座自動引き落とし
- ② 窓口で現金支払い

(4) 利用の中止、変更、追加

- ※ 看護小規模多機能型居宅介護のサービスは、看護小規模多機能型居宅介護の計画に定められた内容を基本としつつ、契約者の日々の様態、希望等を勘案し、適時適切に通いサービス、訪問サービスまたは宿泊サービスを組み合わせて介護を提供するものです。
- ※ 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、看護小規模多機能型居宅介護のサービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には原則としてサービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。
- ※ 5.(1)の介護保険の対象となるサービスについては、利用料金は1ヶ月ごとの包括費用(定額)のためサービスの利用回数等を変更された場合も1ヶ月の利用料は変更されません。
- ※ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により契約者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

(5) 看護小規模多機能型居宅介護の計画について

看護小規模多機能型居宅介護のサービスは、契約者一人ひとりの人格を尊重し、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、契約者の心身の状況、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ることにより、地域での暮らしを支援するものです。事業者は、ご契約者の状況に合わせて適切にサービスを提供するために、ご契約者と協議の上で看護小規模多機能型居宅介護計画を定め、またその実施状況を評価します。計画の内容及び評価結果等は書面に記載してご契約者に説明の上交付します。

6. 苦情の受付について (契約書第22条参照)

- (1) 当事業所における苦情の受付 当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情窓口（担当者）	管理者	木多 恵子
受付時間	毎週 月曜日～金曜日	9 時～ 1 8 時

また、苦情受付ボックスを玄関に設置しています。

（２）行政機関その他苦情受付機関

加古川市 法人指導課	加古川市加古川町北在家 2000 電話番号：079-427-9391（直通）
兵庫県国民健康保険団体連合会	神戸市中央区三宮町 1 丁目 9 番 1-1801 電話番号：078-332-5617

（３）円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

１）相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応します。苦情受付担当者が対応できない場合、他の従業員でも対応しますが、その旨を苦情対応シートに作成し、苦情受付担当者に引き継ぎ、報告します。

２）確認事項

電話については、次の事項について確認します。

⇒相談者又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日 及び時間、担当した従業員の氏名（利用者がわかる場合）、具体的な苦情・相談の 内容、その他参考事項

３）相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情処理の相手に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明します。

４）相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理します

- ① 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催します。
- ② サービスを提供した者からの概要説明を行います。
- ③ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行います。
- ④ 文書により回答を作成し、苦情受付担当者が事情説明を利用者に対して行った上で、文書を渡します。必要に応じて苦情解決責任者が行います。
- ⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で利用者を担当する居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター、加古川市及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受けます。

- ⑥ 苦情解決責任者は、同様の苦情等が再度起こらぬよう、事業所内の周知徹底を図ります。

(4) その他の参考事項

- 1) 苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談等があった場合、事例検討会議等の検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫します。
- 2) サービス業におけるビジネスマナー（接遇等）を徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう、従業員指導を行います。
- 3) 利用者に満足頂けるようなサービスを提供できるよう、従業員の健康管理にも十分配慮します。

7. 衛生管理等

- (1) 利用者の使用する施設、食器その他の設備又は引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) 食中毒及び感染書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実施します。

8. 緊急時の対応

サービス提供中に、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。

9. 事故発生時の対応

- ① 事故が発生した場合の対処について、あらかじめ『事故発生の防止及び発生時対応の指針（マニュアル-16）』に定めています。万一、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、加古川市、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- ②当該事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。記録は5年間保存します。事故が発生した際、その原因を解明し、再発防止の対策を講じます。
- ③利用者に対するサービスの提供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。そのために当事業所は損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険

10. 第三者評価の実施状況

- ①「自己評価」については、1年に1回以上、サービスの改善及び質の向上を目的として、自ら提供するサービスについて評価・点検（自己評価）を行います。自己評価は、管理者が中心になり、事業所内のスタッフ全員で行います。
- ②「外部評価」については、自己評価結果について、運営推進会議において第三者の観点からサービスの評価（外部評価）を行います。
- ③評価結果の公表については、利用者及び利用者家族へ提供するとともに、事業所内への掲示、株式会社 KIRA のホームページ等への掲載等により公表します。

11. 運営推進会議の設置

当事業所では、看護小規模多機能型居宅介護の提供にあたり、サービスの提供状況について、定期的に報告するとともに、その内容等についての評価、要望、助言を受けるため、下記のとおり運営推進会議を設置しています。

（運営推進会議）

構 成 ・ 契約者、その家族、地域住民の代表者、市職員、地域包括支援センター職員、看護小規模多機能型居宅介護について知見を有する方等

開催 ・ 隔月で開催

会議録 ・ 運営推進会議の内容、評価、要望、助言等について記録を作成し公表します。

12. 協力医療機関

当事業所では、各契約者の主治医との連携を基本としつつ、病状の急変等に備えて以下の医療機関を協力医療機関として連携体制を整備しています。

(協力医療機関)

医療法人アスクラス家庭医療の会 ファミリークリニック加古川

所在地 兵庫県加古川市加古川町北在家 2447

電話番号 0 7 9 - 4 2 7 - 2 2 0 0

医療法人 山田歯科医院

所在地 兵庫県加古川市平岡町新在家 1474

電話番号 0 7 9 - 4 2 5 - 5 6 0 0

13. 非常火災時の対応

非常火災時には、別途定める消防計画に則って対応を行います。また、避難訓練を年2回、契約者も参加して行います。

消防への届出日	令和5年3月1日
防火管理者	吉良 竜介
消防設備	消火器・スプリンクラー（水道連結型）・ 自動火災報知設備・誘導灯 消防機関へ通報する火災報知設備（連動）

14. サービス利用にあたっての留意事項

○サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。

○事業所内の設備や器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、弁償していただくことがあります。

○事業所内での他の契約者に対する執拗な宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。

15. 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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	(管理者 木多 恵子)
-------------	-------------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、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。

16. 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。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、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、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。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (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れば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

17. 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看護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に実施します。
- (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。

令和 年 月 日

指定看護小規模多機能型居宅介護のサービスの提供の開始に際し、本書面に基づき
重要事項の説明を行いました。

事業所名 看護小規模多機能型居宅介護 みづき
説明者 職名 _____ 氏名 _____

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、看護小規模多機能型居宅
介護の サービス提供開始に同意しました。

契約者 住所 _____
氏名 _____
電話番号 _____ 携帯番号 _____

代筆者 住所 _____
氏名 _____
電話番号 _____ 携帯番号 _____

契約者の家族 住所 _____
氏名 _____
電話番号 _____ 携帯番号 _____
続柄 _____

事業者 所在地 兵庫県加古川市加古川町美乃利 162-1 アールサンビル 2 階
名 称 株式会社 KIRA
代表者 吉良 竜介

緊急時対応加算同意書

看護小規模多機能居宅介護みづき管理者 殿

令和 年 月 日

私は、担当職員から重要事項説明書にて緊急時対応加算について説明を受け、このサービスを利用することに同意します。		
利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	

利用者様・ご家族様

株式会社 K I R A
看護小規模多機能型居宅介護みづき

ホームページ及び広報誌等への写真の使用に係る同意書

看護小規模多機能型居宅介護みづきでは、株式会社及び事業所の各種活動や取り組みにおいて、広報や宣伝をはじめ広く情報を発信するにあたり、利用者様の写真を使用させていただく場合があります。

「個人情報使用同意書」において、当事業所におけるサービス提供等に関する個人情報の使用について同意をいただいておりますが、写真は肖像権を含む重要なプライバシーであることに鑑み、「個人情報使用同意書」とは別に、本書面において利用者様・ご家族様の写真の使用についての同意をいただきたくお願いいたします。

【写真を使用させていただく場合が想定されるもの】

1. 事業所における利用者様及びご家族様への通信
2. 事業所のパンフレット
3. 事業所の広報誌 便り
4. 株式会社 当事業所のホームページ
5. 上記 1～4 に付随する紙媒体または電子媒体での広報宣伝物

※写真を掲載させていただく際には利用者様・ご家族様の氏名が特定されないことがないように配慮いたします。

※同意をいただいた利用者様・ご家族様の写真を使用する際に、写真使用の同意をいただいていない方が含まれる場合は、同意をいただいていない方が特定されないことがないように加工するなどの配慮をいたします。

※本書面の同意の有無は、法人事務所のサービス利用契約及びサービス提供に影響を与えません。

同意書

事業所内・利用者様・ご家族様への通信等での写真使用について （同意します・同意しません）

事業所外の通信・宣伝広報・ホームページなどでの写真使用について （同意します・同意しません）

年 月 日

利用者 氏名

(代理同意)

家族等 氏名

続柄（ ）