

暖家 1号館 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(山形市指定 0690100433)

当事業所はご契約者に対して指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護サービス（以下、サービスという）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、契約上のご注意いただきたいことを次の通り説明いたします。

◇◆目次◆◇

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2. 事業所の概要・・・・・・・・・・	2
3. 通常の事業の実施地域及び営業時間・・・・・・・・	4
4. 職員配置状況・・・・・・・・・・	4
5. 事業所が提供するサービスと利用料金・・・・・・・・	5
6. サービス利用の中止、変更、追加・・・・・・・・	12
7. 小規模多機能型居宅介護計画・介護予防小規模多機能型 居宅介護計画・・・・・・・・	13
8. 健康診断等・・・・・・・・・・	13
9. 秘密の保持と個人情報の保護について・・・・・・・・	13
10. 苦情の受付について・・・・・・・・	14
11. 運営推進会議の設置・・・・・・・・	15
12. 身体的拘束その他の行動制限・・・・・・・・	15
13. 虐待防止・・・・・・・・・・	16
14. 損害賠償責任・・・・・・・・・・	16
15. 協力医療機関等（緊急時等の対応）・・・・・・・・	16
16. 非常災害発生時の対応・・・・・・・・	17
17. 事故発生時の対応・・・・・・・・	18
18. サービス利用にあたっての留意事項・・・・・・・・	18

1. 事業者

- | | |
|------------|---------------------|
| (1) 法人名 | 株式会社 ダンケ |
| (2) 法人所在地 | 山形県山形市元木 1 丁目 10-45 |
| (3) 電話番号 | 023-633-6003 |
| (4) FAX 番号 | 023-633-6007 |
| (5) 代表者氏名 | 代表取締役 浅野 裕幸 |
| (6) 設立年月日 | 平成 23 年 12 月 1 日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|--------------|---|
| (1) 事業所の種類 | 指定小規模多機能型居宅介護事業所
指定介護予防小規模多機能型居宅介護事業所 |
| (2) 事業所の名称 | 暖家 1 号館 |
| (3) 事業所所在地 | 山形県山形市元木 1 丁目 10-45 |
| (4) 電話番号 | 023-633-6003 |
| (5) FAX 番号 | 023-633-6007 |
| (6) 管理者氏名 | 相庭 恵理 |
| (7) 開設年月日 | 平成 24 年 11 月 15 日 |
| (8) 事業所の目的 | <ul style="list-style-type: none">・ 要介護者・要支援者が可能な限りその自宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、通い、訪問、宿泊の形態でサービスを提供し、家庭的な環境と地域住民との交流の下、必要な日常生活上の支援・介助を行う。・ また、利用者の孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。 |
| (9) 事業所の運営方針 | <ul style="list-style-type: none">・ 当事業所において提供する指定小規模多機能型居宅介護・指定介護予防小規模多機能型居宅介護は介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の主旨及び内容に沿ったものとする。・ 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、妥当適当にサー |

ビスを提供する。

- ・利用者一人ひとりの人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割を持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サービスを提供する。
- ・サービスの提供にあたっては、小規模多機能型居宅介護計画・介護予防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その者が日常生活を営むことができるよう必要なサービスを提供する。
- ・サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又は家族等に対し、サービスの提供等について、事前に理解しやすいように説明を行う。
- ・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、訪問サービスを提供、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する。
- ・利用者の要介護・要支援状態の軽減または悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行う。
- ・提供するサービスの質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常に改善を図る。
- ・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綿密な関係を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

(10) 定員

登録定員 25名

利用定員 通いサービス 15名

宿泊サービス 9名

(11) 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。

設備	個数	面積	備考
宿泊室(個室)	9室	8.800㎡～	全室個室、電動ベッド冷暖房

		10.310㎡	タンス、消灯台等、完備
リビング	1か所	82.670㎡	テーブル、椅子等
トイレ	3か所	3.168㎡～ 4.000㎡	車いす用トイレ完備
浴室 (脱衣室含む)	2か所	11.625㎡	普通浴槽、特殊浴槽完備 (脱衣室含む)
消防設備	消火器・自動火災報知設備・スプリンクラー設備		

※上記は厚生労働省で定める基準により、指定小規模多機能型居宅介護事業所、指定介護予防小規模多機能型居宅介護事業所に設置が義務付けられている施設の設備です。

3. 通常の事業の実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 山形市

※上記以外の地域の方は原則として当事業所のサービスを利用できません。

(2) 営業日及び営業時間

営業日		年中無休
営業時間	通いサービス	08:30～17:29
	泊まりサービス	17:30～08:29
	訪問サービス	24時間

※受付・相談については、基本的に通いサービスの営業時間と同様です。

4. 職員配置状況

- ・当事業所では、利用者に対してサービスを提供する職員として、以下の職員の配置をしています。
- ・職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	職員数	指定基準	職務内容
1. 管理者	常勤 1名	常勤 1名	事業所の内容整備（介護職員と兼務）
2. 介護支援専門員	常勤 1名	1名	サービスの調整・相談業務（介護職員と兼務）
3. 看護職員	常勤 1名 パート 1名	1名	健康チェック等の看護業務
4. 介護職員	常勤 10名	5名、（日中・3:1） 1名、（訪問対応） 2名、（夜勤・宿直対応）	日常生活の介護（うち2名 多職種兼務）

〈主な職員の勤務体制〉

職種		
1. 管理者	勤務時間	介護職員と同様
2. 介護支援専門員	勤務時間	08:30～17:30
3. 看護職員	勤務時間	08:30～17:30 09:00～17:00
4. 介護職員	早 番	07:00～16:00
	日 勤	08:30～17:30
	遅 番	11:30～20:30
	夜 勤	15:30～09:30

5. 事業所が提供するサービスと利用料金

- ・当事業所では、利用者に対して以下のサービスを提供します。提供するサービスには以下の2つがあります。

(1)利用料金の一部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)利用料金の全額を利用者にご負担いただく場合

- ・ 介護保険の給付の対象とならないサービス

(1)介護保険の給付の対象となるサービス

- ・ 以下のサービスについては、利用料金の7～9割が介護保険から給付され、利用者の自己負担は費用全体の1～3割の料金となります。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、利用者と協議の上、小規模多機能型居宅介護計画、又は介護予防小規模多機能型居宅介護計画(以下、小規模多機能型居宅介護計画)に定めます。

〈サービスの概要〉

ア 通いサービス

- ・ 事業所において、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。
- ・ 食事サービスの利用は任意です。
- ・ 台所スペースで利用者が簡単な調理をすることができます。

②入浴

- ・入浴または清拭を行います。
- ・衣類の着脱、寝台での清拭、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

- ・利用者の状態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

- ・利用者の状態に適した機能訓練を行い、身体機能の低下を予防するよう努めます。

⑤健康チェック

- ・血圧測定等、利用者の全身状態の把握を行います。

⑥送迎サービス

- ・利用者の希望により、居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

- ・利用者の居宅にお伺いし、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話をいたします。
- ・訪問サービス実施の為に必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で 사용됩니다。
- ・訪問サービスの提供にあたって、次の該当する行為はいたしません。

①医療行為

②利用者もしくはその家族等からの金銭または高価な物品の授受

③飲酒及び喫煙に関する介護はいたしません。

④利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑤その他利用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、排泄、入浴等の日常生活上の世話を提供します。

〈サービス利用料金〉

ア 通い・訪問・宿泊(介護費用分)すべてを含んだ一月の単位の包括費用の額
利用料金は1カ月ごとの包括費用(定額)となります。

- ・下記の料金表によって、利用者の要介護度等に応じたサービス利用料金から介護給付費又は予防給付費を除いた金額(自己負担額)をお支払いください。
(サービス利用料金は、利用様の要介護度等に応じて異なります。)

予防給付及び介護給付サービス（同一建物外）記載は 1 割負担の場合

要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
3,450 円	6,972 円	10,458 円	15,370 円	22,359 円	24,677 円	27,209 円

※介護保険負担割合に応じた負担額になります。

予防給付及び介護給付サービス（同一建物内）記載は 1 割負担の場合

要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
3,109 円	6,281 円	9,423 円	13,849 円	20,144 円	22,233 円	24,516 円

※介護保険負担割合に応じた負担額になります。

- ・月ごとの包括料金ですので、利用者の体調不良や状態の変化等により小規模多機能型居宅介護計画に定めた期日より利用が少なかった場合や小規模多機能型居宅介護計画に定めた期日より多かった場合であっても、日割りでの割引または増額はいたしません。
- ・月途中から登録をした場合、又は月途中にて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。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…利用者が当事業者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…利用者と当事業者の利用契約を終了した日。
- ・利用者がまだ要介護認定・要支援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いったんお支払いいただきます。要介護・要支援の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。償還払いとなる場合、利用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。
- ・利用者に提供する食事及び宿泊にかかる費用は別途いただきます(下記(2)ア及びイ参照)。
- ・介護保険から給付額に変更があった場合、変更された額にあわせて、利用者の負担額を変更しお知らせいたします。
- ・利用者に小規模多機能型居宅介護計画を作成しますが、料金に関して一切かからず、1 カ月の包括料金に含まれます。

イ 加算

下記に記載する各種加算のうち、算定可能な加算に係る料金をお支払いいただきます。

加算についても介護保険負担割合に応じた負担額になります。下記の以降の記載は 1 割負担の場合の額になります。

・初期加算(1 日につき)

指定小規模多機能型居宅介護・指定介護予防小規模多機能型居宅介護に登録した日から起算して 30 日以内の期間については、初期加算として下記の通り加算分の自己負担が必要となります。30 日を超える入院をされた後に再び利用を開始した場合も同様です。

・加算対象サービス名及び自己負担額	初期加算(30 日まで) 30 円(1 日)
-------------------	------------------------

・認知症加算(1 ヶ月につき)※要介護のみ

認知症加算(I)

- ・認知症介護指導者研修修了者を配置し、認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の方に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合
- ・介護職員、看護職員に対して、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
- ・認知症介護指導者研修修了者を 1 名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施
- ・介護職員、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、研修を実施

認知症加算(Ⅱ)

- ・認知症介護実践リーダー研修修了者を配置し、認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の方に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合
- ・介護職員、看護職員に対して、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

認知症加算(Ⅲ)

日常生活自立度ランクⅢ、Ⅳ又はⅤに該当するもの。(主治医意見書により判断)

認知症加算(Ⅳ)

要介護 2 の方であり、日常生活自立度ランクⅡに該当するもの。(主治医意見

書により判断)

・加算対象サービス名及び自己負担額	認知症加算Ⅰ	920 円(1 月)
	認知症加算Ⅱ	890 円(1 月)
	認知症加算Ⅲ	760 円(1 月)
	認知症加算Ⅳ	460 円(1 月)

・看護職員配置加算(1 ヶ月につき)※要介護のみ

看護職員配置加算(Ⅰ)

常勤専従の看護師を 1 名以上配置

看護職員配置加算(Ⅱ)

常勤専従の準看護師を 1 名以上配置

看護職員配置加算(Ⅲ)

看護職員を常勤換算で 1 名以上配置

・加算対象サービス名及び自己負担額	看護職員配置加算Ⅰ	900 円(1 月)
	看護職員配置加算Ⅱ	700 円(1 月)
	看護職員配置加算Ⅲ	480 円(1 月)

・看取り連携体制加算 (1 日につき)

死亡日及び死亡日以前 30 日以下について加算する。

・加算対象サービス名及び自己負担額	看取り連携体制強化加算	64 円(1 日)
-------------------	-------------	-----------

・口腔・栄養スクリーニング加算 (6 ヶ月に 1 回)

事業所の職員が、利用開始時及び利用中 6 月ごとに利用者の口腔の健康状態及び栄養状態について確認を行い、介護支援専門員に情報を提供していること。

・加算対象サービス名及び自己負担額	口腔・栄養スクリーニング加算 (Ⅰ)	20 円 (6 ヶ月に 1 度が限度)
-------------------	--------------------	---------------------

・科学的介護推進体制加算(1 ヶ月につき)

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利用者の心身の状況等に係る基本的な情報を、厚生労働省に提出していること。

・加算対象サービス名及び自己負担額	科学的介護推進体制加算	40 円(1 月)
-------------------	-------------	-----------

・サービス提供体制強化加算(1 ヶ月につき)

サービス提供体制強化加算(Ⅰ)

以下のいずれかに該当すること

- ① 介護福祉士 70%以上
- ② 勤続 10 年以上の介護福祉士 25%以上

サービス提供体制強化加算(Ⅱ)

介護福祉士 50%以上

サービス提供体制強化加算(Ⅲ)

以下のいずれかに該当すること

- ①介護福祉士 40%以上
- ②常勤職員 60%以上
- ③勤続 7 年以上の者が 30%以上

・加算対象サービス名及び自己負担額	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)
	750 円(1 月)
	サービス提供体制強化加算(Ⅱ)
	640 円(1 月)
	サービス提供体制強化加算(Ⅲ)
	350 円(1 月)

・介護職員等処遇改善加算(1 ヶ月につき)

介護職員等処遇改善加算(Ⅰイ)

介護職員等処遇改善加算(Ⅰロ)

介護職員等処遇改善加算(Ⅱイ)

介護職員等処遇改善加算(Ⅱロ)

介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)

介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)

・加算対象サービス名及び自己負担額	介護職員等処遇改善加算(Ⅰイ)
	所定単位数に 17.1%を乗じた単位数
	介護職員等処遇改善加算(Ⅰロ)

	所定単位数に 18.6%を乗じた単位数 介護職員等処遇改善加算(Ⅱイ) 所定単位数に 16.8%を乗じた単位数 介護職員等処遇改善加算(Ⅱロ) 所定単位数に 18.3%を乗じた単位数 介護職員等処遇改善加算(Ⅲ) 所定単位数に 15.6%を乗じた単位数 介護職員等処遇改善加算(Ⅳ) 所定単位数に 12.8%を乗じた単位数
--	---

- ・ 中山間地域等における小規模事業所加算（1 ヶ月につき）

・ 加算対象サービス名及び自己負担額	中山間地域等における小規模事業所加算 所定単位数に 10%を乗じた単位数
--------------------	---

(2)介護保険の給付対象とならないサービス

※介護保険の給付対象とならないサービスの利用料金は、利用者の負担となります。

ア 食事の提供(食事代)

- ・ 利用者に提供する食事に要する費用です。

※料金 朝食 600 円、昼食 700 円、夕食 900 円

イ 宿泊の提供（宿泊費）

- ・ 利用者に提供する宿泊サービスに要する費用です。

※料金 3,100 円/1 泊

ウ オムツ

- ・ オムツ等は利用者の負担にてお願いいたします。ただしオムツ等の貸し出しは行いますので後日、枚数分のオムツ等を事業所に返還下さい。

エ レクリエーション・活動費

- ・ 利用者の希望によりレクリエーションや活動に参加していただくことができます。

※利用料金 用途により 100 円～1,000 円を徴収する。レクリエーションや活動は利用者の希望で参加できます。参加の際は前もって家族等に相談し了解を得た上で後日、レクリエーション・活動費の料金を負担いただきます。

カ 複写物の交付

- ・ 利用者はサービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費を負担いただきます。

※料金 1枚につき5円から10円

- ・経済状況の著しい変化や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。その場合は事前に変更内容と変更する事由について、変更を行う2ヵ月前までご説明します。

(3)利用料金のお支払い方法

- ・前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、原則として翌月10日頃請求しますので翌月の末日までに、原則として以下のいずれかの方法で支払ってください。

※口座振込の場合、振込手数料は利用者のご負担になります。

- | |
|----------------------------|
| ア、事業所窓口での現金支払い |
| イ、下記の指定口座への振込 |
| ・振込金融機関名 米沢信用金庫 山形支店 |
| ・普通口座 ・口座番号 0993966 |
| ・口座名義人 株式会社 ダンケ |

6. サービス利用の中止、変更、追加

- ・サービスは、小規模多機能型居宅介護計画に定められた内容を基本としつつ、利用者の日々の様態、希望等を勘案し、適時適切に通いサービス・訪問サービス又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、利用者の都合により、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利用を追加することが出来ます。
- ・追加もしくは変更の場合には原則として実施日の前日まで、中止の場合は実施日の前日から当日の8:30まで事業者申し出てください。
- ・介護保険の給付対象となるサービスについては、利用料金は1か月ごとの包括料金(定額)の為、サービスの利用回数を変更された場合も1か月の利用料金は変更されません。
- ・サービスの利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者の希望する日時にサービスを提供できない場合があります。ただし、他の利用可能な日時を利用者に提示して協議いたします。
- ・サービス利用前に風邪、病気の際はサービスの提供をお断りすることがあります。
- ・当日の健康チェックの結果体調が悪い場合、サービス内容の変更または中止することがあり、その場合家族等に連絡の上、適切に対応します。
- ・利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合、家族等に連絡の上、適切に対応します。また、必要に応じて速やかに

主治医又は協力医療機関の医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

7. 小規模多機能型居宅介護計画・介護予防小規模多機能型居宅介護計画

- ・サービスは、利用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出来るよう、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。
- ・事業者は利用者の状況に合わせて適切にサービスを提供するために、利用者と協議の上で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利用者又は家族等に説明し同意を得た上交付します。

8. 健康診断等

- ・サービス利用開始前に、利用者には必要に応じて健康診断を受けていただきます。その際、感染症等にて他の利用者に重大な影響を与える恐れがある等やむを得ない場合には、治癒するまではサービスの提供をお断りする場合がありますのでご了承ください。
- ・11月初めにインフルエンザ等の予防接種を受けていただきます。もし、主治医がいない場合には事業所までお申し付けください。

9. 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等に関する秘密の保持について

- ・事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び家族等に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。秘密保持(守秘義務)を遵守し利用者及び家族等に関する秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。この秘密を保持する義務は契約が終了した後も継続します。

(2)個人情報の使用・提供に関する注意事項について

- ・事業所は、前項の規定にかかわらず、利用者及び家族等の個人情報を以下のために、必要最小限の範囲で使用・提供、または収集します。
- ・利用者に関わる小規模多機能型居宅介護計画の立案や円滑なサービス提供のために実施されるサービス担当者会議等での情報提供
- ・介護支援専門員と他のサービス事業者との連絡調整
- ・利用者が医療サービスの利用を希望している場合及び当事業所の協力医の意

見を求める必要がある場合

- ・利用者の容態の変化にともない、緊急連絡を必要とする場合

(3)利用者の個人情報に要する場合は利用者の同意を、利用者の家族等の個人情報に要する場合は、家族等の同意を、あらかじめ文書により取り交わすものとします。

- ・利用者の個人情報を含む小規模多機能型居宅介護計画、各種記録等については、関係法令及びガイドライン等に基づき個人情報の保護に努めるものとします。

10. 苦情の受付について

(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窓口でお受け付けいたします。

○苦情受付窓口(担当者)

職名、氏名・管理者、相庭 恵理

○受付日時 月～金 08:30～17:30 TEL023-666-6485 FAX023-666-6487

(2) 行政機関他苦情受付機関

○山形市役所 介護保険課

TEL023-641-1212

山形県山形市旅籠町2丁目3番25号

○山形県国民健康保険団体連合会

TEL0237-87-8000

山形県寒河江市大字寒河江字久保6番地

(3) 苦情解決手順

○苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付記録簿」に記録し、その内容について申立人に確認する(その際は、必ず2名以上の職員で対応すること)。

- ① 苦情の内容・希望等(なにが、いつ、どこで、だれが、どのように)
- ② 第三者への報告の要否
- ③ 話し合い時の第三者の立会い

但し、申立人に対し、第三者への報告に関して、定期的に第三者へ苦情の発生状況を報告すること、苦情解決責任者の判断により必要に応じて第三者へ報告・助言を求めることができることを伝える。

○苦情解決の記録、報告

苦情に関する会議等の記録は、苦情受付担当者が、苦情受付から解決までの経過と結果について「苦情受付記録簿」に記録する。その記録は、その完結の日から5年間、保存しなければならない。

苦情解決する際に申出人に対し、提示・約束した改善事項の状況について、一定期間後に報告する。

○苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き、事業所内に掲示すると同時に運営推進会議にて報告する。

11. 運営推進会議の設置

- ・当事業所では指定小規模多機能型居宅介護・指定介護予防小規模多機能型居宅介護の提供にあたり、サービスの提供の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ます。

○運営推進会議

- ・構成:利用者、利用者の家族等、地域住民の代表者、地域包括支援センター職員、小規模多機能型居宅介護・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。
- ・開催:2ヶ月に1度
- ・会議録:運営推進会議の報告、評価、要望、助言等について記録を作成いたします。
- ・上記の会議録は当事業所にて公表しいつでも閲覧可能とする。

12. 身体的拘束その他の行動制限

- ・サービスの提供にあたり、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するためやむを得ない場合を除き、隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により利用者の行動を制限しないものとします。
- ・利用者に対し隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により行動を制限する場合は、利用者に対し事前に、緊急やむを得ない理由、内容、見込まれる期間等について十分説明を行うものとします。
- ・又この場合は、事前、又は事後速やかに、利用者の家族等に対し、緊急やむを得ない理由、内容、見込まれる期間等について十分説明するものとします。
- ・隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により行動を制限した場合には、記録に次の事項を記載するものとします。
ア 行動制限を決定した者の氏名、緊急やむを得ない理由、内容、見込まれる期間、実施された時間及び利用者の心身の状況

イ前項に基づく利用者に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要

ウ前項に基づく利用者の家族等に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要

13. 虐待防止

- ・当事業所はサービスの提供にあたり、利用者に対し職員及び家族等からの虐待行為を許しません。
- ・サービスの提供時及びサービスの提供時以外にも虐待行為を発見した場合は、関係機関等に通報する事があります。

14. 損害賠償責任

- ・サービス提供にともなって事業者の責めに帰すべき事由により、利用者が損害を被った場合、事業者は利用者に対して損害を賠償するものとします。但し、事業者は自己の責に帰すべき事由がない限り損害賠償責任を免れます。
- ・とりわけ以下の各号に該当する場合は、事業者は損害賠償責任を免れます。

○利用者が本契約を結んだ際に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことによって損害が発生した場合

○利用者がサービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことによって損害が発生した場合

○利用者の急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由によって損害が発生した場合

○利用者が事業者もしくは職員の指示・依頼に反して行った行為によって損害が発生した場合

- ・利用者の責めに帰すべき事由によって、事業者が損害を被った場合、利用者及び代理人は連帯して事業者に対してその損害を賠償するものとします。

15. 協力医療機関等(緊急時等の対応)

- ・当事業所のサービスの提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合等には、家族等または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治医又は協力医療機関の医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。当事業所では、利用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おります。

〈協力医療機関・施設〉

○訪問診療クリニックやまがた

TEL023-616-6360

山形県山形市銅町 2 丁目 13-11

○山田菊池医院

TEL023-643-5500

山形県山形市西田 2 丁目 1-27

※利用者に担当主治医がない場合におきましては、当事業所協力医療機関を紹介させていただきます。

○社会福祉法人 慈福会

小規模特別養護老人ホーム あつぷるの里久保田

TEL023-647-6330

山形市久保田 1 丁目 7 番 7 号

16. 非常災害発生時の対応

(1) 火災時の対応について

- ・当事業所サービスの提供中に、火災が発生した場合に備えて消防計画を策定し、消防計画にそって年 2 回以上の訓練を実施します。火災が発生した場合には、職員は利用者の避難等適切な措置を講じます。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、火災時には避難等の指揮を執ります。

○防火管理者：浅野 壮登

○消防用設備：自動火災報知設備、非常通報装置、消火器、誘導灯、スプリンクラー設備

(2) 火災時以外の対応について

- ・当事業所にて、業務継続計画を策定し災害時（地震・風水害・感染症等）に備え年に 1 回以上の訓練を実施します。天災その他の災害が発生した場合には、業務継続計画に基づき職員は利用者の避難等適切な措置を講じます。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には避難等の指揮を執ります。

○策定計画：非常災害発生時における業務継続計画

感染症発生時における業務継続計画

非常災害時における非常災害対策計画

17.事故発生時の対応

- ・当事業所サービスの提供中に事故が発生した場合には下記の方法にて適切に対応する。なお事故内容により市町村等に報告する場合があります。
- ・サービスの提供にあたり、利用者に対して事故が発生した場合には下記の項目を行う。
 - ① 経過の把握 状態は必ずメモをとる(時間、バイタル、身体状況など)
 - ・事故当事者の氏名、事故内容及び経過、事故の度合い。
 - ・通院時には通院内容、完治期間、その際のやりとりの概要
 - ② 主治医への連絡
 - ③ 家族等への連絡
 - ④ 管理者及び介護支援専門員への報告
- ・事故内容については、情報収集後に利用者及び家族等に対して十分説明を行うものとします。
- ・事故内容により通院等が必要な場合には度合いにより利用者及び家族等と協議の上対応する。

18. 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。これに反した用途の使用により破損等が生じた場合、弁償していただく場合があります。
- ・サービス提供前に健康チェックを行い、結果によっては入浴サービス等を中止する場合があります。
- ・他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。
- ・所持金品は自己の責任で管理してください。(必要時、事業所預かり行います)
- ・事業所での他の利用者に対する執拗な宗教活動及び政治活動等をご遠慮ください。