

サンケア下関

指定看護小規模多機能型居宅介護事業所

(重要事項説明書)

株式会社そよかぜ

「サンケア下関」
指定看護小規模多機能型居宅介護事業所
重要事項説明書

このサービスは原則として要介護認定の結果「要介護1から要介護5」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方であってもサービスの利用は可能です。

サンケア下関は、利用者に対して、指定居宅サービスとして「看護小規模多機能型居宅介護」、を提供します。なお、当事業所の概要及び提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを、次のとおり説明いたします。

目次

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1. 事業者 | 11. 秘密の保持と個人情報保護 |
| 2. 事業所の概要 | 12. 衛生管理等 |
| 3. 事業の営業日及び営業時間 | 13. 業務継続計画の策定等について |
| 4. 職員の配置状況 | 14. 心身の状況の把握 |
| 5. 当事業所が提供するサービスと料金 | 15. 居宅介護支援事業者等との連携 |
| 6. 事故発生時の対応 | 16. サービスの利用に関する留意事項 |
| 7. 非常災害対策 | 17. 苦情の受付について |
| 8. 身体拘束について | 18. 利用者へのお願い |
| 9. 記録・文書の管理 | 19. 緊急時の対応方法 |
| 10. 虐待の防止について | |

1. 事業者

事業者名称	株式会社そよかぜ
代表者氏名	代表取締役 高島 樹
事業者所在地 電話番号・FAX番号	富山県小矢部市今石動町1丁目2番9号 TEL 0766-50-8020 FAX 0766-50-8021
法人設立年月日	平成 22年 3月 31日

2. 事業の概要

(1) 事業所の名称等

事業所名称	サンケア下関
事業所番号	1690200892
管理者氏名	池田 光利
事業所所在地	富山県高岡市赤祖父166番地
連絡先	電話 0766-53-5866 ファックス 0766-50-8397
開設年月日	令和5年3月1日
登録定員	29名
利用定員	通い定員18名 泊り定員9名
建物	木造2階建て(準耐火構造) 延べ床面積995.82㎡
その他の設備	食堂兼機能訓練室、相談室、医務室、一般浴室、特殊浴室
事業の実施地域	高岡市
協力医療機関	富山県厚生農業協同組合連合会高岡病院
協力歯科医療機関	富山県厚生農業協同組合連合会高岡病院

(2) 事業の目的及び運営方針

目的	事業所が行う指定看護小規模多機能型居宅介護サービスは、要介護者について、その居宅において、又は事業所(サービスの拠点)に通わせ、若しくは短期間宿泊させ、当該拠点において、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並びに療養上の世話または必要な診療の補助を一体的・柔軟に提供することにより、利用者がその有する能力に応じその住み慣れた地域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しています。
運営方針	1 当事業所において提供する看護小規模多機能型居宅介護サービスは、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従い、利用者の意思及び人格を尊重し、看護小規模多機能型居宅介護計画に基づき、通い・訪問・宿泊を組み合わせて、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう目標を設定してサービスを提供することにより、利用者の居宅における機能訓練及び日常生活または療養生活の支援を行います。 2 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、高岡市地域包括支援センター、地域の保健医療及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3. 事業の営業日及び営業時間

営業日	年中無休	365日
通いサービス提供時間	基本時間	6:00 ~ 21:00
泊りサービス提供時間	基本時間	21:00 ~ 6:00
訪問サービス提供時間	適時	

4. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して以下の職員を配置して、サービスの提供に努めています。
 なお、職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	職務内容	配置状況
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看護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（兼務）
介護支援専門員	1 利用者の多様な活動が確保されるよう地域における活動への参加の機会が提供されることにも配慮した適切なサービスが提供されるよう看護小規模多機能型居宅介護計画を作成します。 2 作成した介護計画の内容について、利用者又はその家族に説明し、利用者の同意を得ます。 3 主治医との連携を図り、適切な看護サービスを提供するため看護小規模多機能型居宅介護計画を定期的に主治医に提出します。	常勤1名（兼務）
看護職員 介護職員	1 看護小規模多機能型居宅介護計画に基づき、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と充実した日常生活を送ることができるよう必要な介護、看護、支援を行います。 2 訪問日、提供した看護内容等を記載した看護小規模多機能型居宅介護報告書を作成します。 3 作成した看護小規模多機能型居宅介護報告書を定期的に主治医に提出し、連携を図ります。	看護職員 常勤換算2.5名以上 介護職員 常勤換算7名以上

<主な職種の勤務体制>

管理者	日勤	8:30 ~ 17:30
介護支援専門員	日勤	8:30 ~ 17:30
看護職員 介護職員	早出	7:00 ~ 16:00
	日勤	8:30 ~ 17:30
	遅出	10:00 ~ 19:00
	夜勤	17:00 ~ 翌10:00

5. 当事業者が提供するサービスと利用料金

当事業者では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

(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
看護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、援助目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した看護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看護小規模多機能型居宅介護計画について、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、当該看護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、必要に応じて看護小規模多機能型居宅介護計画の変更を行います。
通いサービス 泊りサービス	食事の提供及び介助	食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。また嚥下困難者のためのきざみ食等の提供を行います。
	入浴の提供及び介助	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。
	排せつ介助	介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。
	着脱介助	介助が必要な利用者に対して、更衣の介助を行います。
	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	健康観察	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。 2 主治医との密接な連携により、利用者の心身の機能の維持回復を図ります。
	機能訓練	利用者の状況に適した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。
	送迎サービス	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。
訪問サービス	看護職員が自宅を訪問し、健康状態の観察、健康相談、指導などを行います。	
	介護職員が自宅を訪問し、生活面での支援を行います。	

(2) 事業所従業員の禁止行為

当事業所職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 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
- ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 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）
- ④ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) サービス利用料金

I. 介護保険の給付対象サービス

下記の料金表によって、利用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費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。

●看護小規模多機能型居宅介護利用料

ア. 基本サービス利用料金

	単位数/月	1月当たりの自己負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	12,447単位	12,447円	24,894円	37,341円
要介護2	17,415単位	17,415円	34,830円	52,245円
要介護3	24,481単位	24,481円	48,962円	73,443円
要介護4	27,766単位	27,766円	55,532円	83,298円
要介護5	31,408単位	31,408円	62,816円	94,224円

イ. 減算計算の場合の基本サービス利用料金（末期の悪性腫瘍等により医療保険の訪問看護が行われる場合の減算）

	単位数/月	1月当たりの自己負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	11,522単位	11,522円	23,044円	34,566円
要介護2	16,490単位	16,490円	32,980円	49,470円
要介護3	23,556単位	23,556円	47,112円	70,668円
要介護4	25,916単位	25,916円	51,832円	77,748円
要介護5	28,494単位	28,494円	56,988円	85,482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。

※ 指定看護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。

ウ. 加算・減算料金

加算名	単位数	自己負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担
初期加算	30 単位/日	30 円/日	60 円/日	90 円/日
認知症加算(Ⅰ)	920 単位/月	920 円/月	1,840 円/月	2,760 円/月
認知症加算(Ⅱ)	890 単位/月	890 円/月	1,780 円/月	2,670 円/月
認知症加算(Ⅲ)	760 単位/月	760 円/月	1,520 円/月	2,280 円/月
認知症加算(Ⅳ)	460 単位/月	460 円/月	920 円/月	1,380 円/月
若年性認知症利用者受入加算	800 単位/月	800 円/月	1,600 円/月	2,400 円/月
退院時共同指導加算	600 単位/回	600 円/回	1,200 円/回	1,800 円/回
緊急時対応加算	774 単位/月	774 円/月	1,548 円/月	2,322 円/月
特別管理加算(Ⅰ)	500 単位/月	500 円/月	1,000 円/月	1,500 円/月
特別管理加算(Ⅱ)	250 単位/月	250 円/月	500 円/月	750 円/月
ターミナルケア加算	2,500 単位/月	2,500 円/月	5,000 円/月	7,500 円/月
遠隔死亡診断補助加算	150 単位/回	150 円/回	300 円/回	450 円/回
看護体制加算(Ⅰ)	3,000 単位/月	3,000 円/月	6,000 円/月	9,000 円/月
看護体制加算(Ⅱ)	2,500 単位/月	2,500 円/月	5,000 円/月	7,500 円/月
専門管理加算	250 単位/月	250 円/月	500 円/月	750 円/月
訪問体制強化加算	1,000 単位/月	1,000 円/月	2,000 円/月	3,000 円/月
総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)	1,200 単位/日	1,200 円/日	2,400 円/日	3,600 円/日
総合マネジメント体制強化加算(Ⅱ)	800 単位/日	800 円/日	1,600 円/日	2,400 円/日
褥瘡マネジメント加算(Ⅰ)	3 単位/月	3 円/月	6 円/月	9 円/月
褥瘡マネジメント加算(Ⅱ)	13 単位/月	13 円/月	26 円/月	39 円/月
排泄支援加算(Ⅰ)	10 単位/月	10 円/月	20 円/月	30 円/月
排泄支援加算(Ⅱ)	15 単位/月	15 円/月	30 円/月	45 円/月

排泄支援加算(Ⅲ)	20 単位/月	20 円/月	40 円/月	60 円/月
科学的介護推進体制	40 単位/月	40 円/月	80 円/月	120 円/月
生産性向上推進体制加算(Ⅰ)	100 単位/月	100 円/月	200 円/月	300 円/月
生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	10 単位/月	10 円/月	20 円/月	30 円/月
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の1%	所定単位数の1%減算	所定単位数の2%減算	所定単位数の3%減算
身体拘束廃止未実施減算	所定単位数の1%	所定単位数の1%減算	所定単位数の2%減算	所定単位数の3%減算
業務継続計画未実施減算	所定単位数の1%	所定単位数の1%減算	所定単位数の2%減算	所定単位数の3%減算
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	750 単位/日	750 円/月	1,500 円/月	2,250 円/月
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	640 単位/日	640 円/月	1,280 円/月	1,920 円/月
サービス提供体制強化加算(Ⅲ)	350 単位/日	350 円/月	700 円/月	1,050 円/月
介護職員等処遇改善加算Ⅰイ	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数の16.8%			
介護職員等処遇改善加算Ⅰロ	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数の17.7%			
介護職員等処遇改善加算Ⅱイ	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数の16.5%			
介護職員等処遇改善加算Ⅱロ	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数の17.4%			
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数の15.3%			
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数の12.5%			

※ 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、緊急に看護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対して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)(Ⅱ)は、専門的な研修を受けた職員を適正に配置し、認知症の利用者に対して専門的な支援・介護を実施するとともに、事業所として職員に対して必要な会議や研修を行っている場合に算定します。

認知症加算(Ⅲ)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、認知症加算(Ⅳ)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、看護小規模多機能型居宅介護を行った場合にそれぞれ算定します。

- ※ 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）の利用者を対象に看護小規模多機能型居宅介護を行った場合に算定します。
- ※ 退院時共同指導加算は、入院中又は入所中の者が退院又は退所するにあたり、当事業所の看護師、理学療法士等が退院時共同指導を行った後、退院後に初回訪問看護サービスを行った場合に算定します。
- ※ 緊急時対応加算は、当事業所が利用者の同意を得て、利用者又は家族と24時間連絡でき、計画的に訪問することとなっていない緊急時の訪問を必要に応じて行う体制にある場合、算定します。
- ※ 特別管理加算は、訪問看護サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合に算定します。
- ※ ターミナルケア加算は、在宅で死亡された利用者について、利用者又はその家族等の同意を得て、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日（末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものは1日）以上ターミナルケアを行った場合（ターミナルケアを行った後、24時間以内にご自宅以外で死亡された場合を含む。）に算定します。
- ※ 遠隔死亡診断補助加算は、特別な研修を受けた看護師が、主治医の指示に基づき、情報通信機器を用いて医師の死亡診断の補助を行った場合に算定します。
- ※ 看護体制強化加算は、医療ニーズの高い利用者へのサービス提供体制を強化した場合に算定します。
- ※ 専門管理加算は、特別な研修を受けた看護師を配置し、医療的に特別な処置を計画的な管理のもと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サービス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看護小規模多機能型居宅介護計画を見直すとともに、地域の行事や活動に積極的に参加できるよう支援し、また、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等に算定します。
- ※ 褥瘡マネジメント加算は、継続的に利用者ごとの褥瘡の発生とリスクを評価し、多職種共同にて褥瘡ケア計画を作成し、そのケアの内容や状態を記録するなどの褥瘡管理を実施している場合に算定します。
- ※ 排せつ支援加算は、排せつに介護を要する利用者であって、適切な対応を行うことで要介護状態の軽減が見込まれる者について、多職種共同で、当該利用者が排せつに介護を要する原因を分析し、それに基づく支援計画を作成し、当該支援計画に基づく

支援を継続して実施した場合に算定します。

- ※ 科学的介護推進体制加算は、利用者ごとのADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況等の基本的な情報を厚生労働省に提出し、その情報を看護小規模多機能型居宅介護の適切かつ有効な提供に活用している場合に、算定します。
- ※ 生産性向上推進体制加算は、見守り機器等のテクノロジーを導入するとともに、介護サービスの質を確保しながらも事業所が職員の負担軽減に繋がる取り組みを行っている場合に算定します。
- ※ 高齢者虐待防止措置未実施減算は、高齢者の虐待の発生又はその再発を防止する措置を事業所が講じていない場合に減算されます。
- ※ 身体拘束廃止未実施減算は、利用者の身体拘束等について、職員に適正な教育等を行い、やむを得ず身体拘束を行う場合の手順等を適正に行っていない場合に減算されます。
- ※ 業務継続計画未実施減算は、感染症や非常災害の発生時に対して、サービスの提供を継続できるよう事前に必要な措置を事業所が講じていない場合に減算されます。
- ※ 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、利用者に対して看護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。

☆ 利用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。要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く金額が払い戻されます（償還払い）。万一、要介護認定等の結果「利用対象外」と判定された場合は、当事業所が定めた金額をお支払いいただきます。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。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。

☆ 給付の支払限度額を超えてサービスを利用される場合は、超過したサービス利用についての料金の全額が利用者の負担となります。

II. 給付対象外のサービス

①食費： 1日 1,500円（おやつ代50円含む）

※朝食 350円、昼食 600円、夕食 500円、おやつ代 50円

②宿泊費：1日 2,006円

③特別な食事の提供に要する費用

利用者の希望に基づいて、通常の食事に要する費用の額では提供が困難な高価な材料を使用し、特別な調理により、事業所において特別な食事の提供に係る費用。

利用料金：特別な食事を提供することに要した費用の実費相当額

④理美容サービス

利用者は、理容師・美容師の出張によるサービスを受けた場合に係る費用

利用料金：実費（例：ヘアカット 2,030 円）

⑤オムツ・パット代

オムツ・紙パンツ 100 円／枚

パット 50 円／枚

⑥レクリエーション、行事

利用者の希望によりレクリエーションや行事に参加していただくことができます。

利用料金：行事により一部実費徴収する場合があります。

⑦洗濯費 100 円／回

⑧テレビリース代 100 円／日

⑨その他

日常生活において通常必要となる経費であって、利用者負担が適当と認められるもの（利用者の希望により提供する日常生活上必要な身の回り品など）について、費用の実費をいただきます。

（４）利用料金のお支払い方法

前記（３）の料金・費用は、毎月 15 日前後に前月分の利用料金等をご請求します。お支払いはサービス提供月の翌々月 2 日に原則としてご指定の金融機関から自動引き落としさせていただきます。ご指定の金融機関より自動引き落としができなかった場合はお振り込みでお支払ください。事業所窓口での現金支払いはご遠慮下さい。

金融機関口座からの自動引落とし（引落とし手数料をご負担いただきます。）

お振込先金融機関： 富山銀行 石動支店 （普通）口座番号 3026924

口座名義： 株式会社そよかぜ 代表取締役 高島 樹

（５）利用の中止、変更、追加

- 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の利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。
- 利用予定日の前日までに申し出がない場合でも、利用者の急な体調不良等やむを得ない事情があれば、利用当日に利用を中止することができます。その場合は、利用当日の午前 8 時 30 分までの間に事業所までご連絡ください。なお、キャンセル料として初日の該当食費相当額をご負担いただきます。

- サービス利用の変更・追加の申し出に対しては、事業所の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示する、若しくは代替えのサービスを提案して協議します。

6. 事故発生時（緊急時）の対応

サービス提供時において、利用者に病状の急変が生じた場合、その他事故等が発生した場合には、病状の様態、事故の形態、状況に応じ、迅速且つ適切な処置をとります。また、事実を正確に把握したうえで、主治医や救急車での対応、家族等への連絡、さらに市等関係機関への報告を速やかに行います。

また、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。

7. 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。
- (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。
- (4) (3) の訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

8. 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、利用者に対して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、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。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。

9. 記録・文書の管理

サービスの実施に関する文書や記録（フェースシート、ケアプラン、ケース記録、事故報告書など）を整備します。

なお、サービスに係る関係書類は、ご利用が終了した日から5年間は事業所にて保管します。

10. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための指針を整備し、定期的に委員会を開催します。
- (2) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (3) 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。

11. 秘密の保持と個人情報保護

事業者は業務上知り得た利用者または、家族に関する事項については、本人または家族の同意のある場合以外は第三者に漏洩しません。また、その職を辞した後も同様といたします。

また、個人情報の使用については別紙「個人情報使用同意書」にて説明を行い、同意を得た上でサービス担当者会議等必要な範囲内で、利用者の個人情報をを用いることができることとします。

事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（磁気媒体情報及び伝送情報を含む）については、厳重に管理し、また処分する際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

12. 衛生管理等

- (1) 事業者は施設、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、又は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を実施します。

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を実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行います。

14. 心身の状況の把握

サービスの提供にあたっては、地域包括支援センター等からの情報と事前面接を通じて、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社会資源の活用状況等の把握に努めるものとします。

15. 地域包括支援センター等との連携

サービスの提供にあたり、地域包括支援センター及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

16. サービスの利用に関する留意事項

(1) 施設・設備の使用上の注意

- ① 施設、設備、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- ② 故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- ③ 当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

(2) 喫煙

事業所内での喫煙はできません。

17. 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担当者が受け付けます。

苦情解決責任者	事業所管理者	池田 光利
苦情受付担当者	事業所主任	竹林 淳

○受付時間 8：30 ～ 17：30

※ 苦情・相談は窓口の他に電話・FAXでも受け付けます。また、苦情受付ボックスを玄関に設置します。

電話 (0766) 53-5866 FAX (0766) 50-8397

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情又は相談があった場合は、苦情受付担当者は利用者の状況や苦情内容の実態を調査するとともに、苦情解決責任者に報告する。
- ② 苦情解決責任者は、苦情又は相談の内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨の連絡を行います。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情受付担当者が実施した苦情又は相談に関する実態調査の報告に基づき、苦情又は相談に対する解決策を検討し、事業所内に周知徹底を図ります。
- ④ 苦情解決責任者は、必要に応じて本件苦情又は相談に対する事業所内で検討会議を開催します。
- ⑤ 苦情受付担当者は、苦情申出人に本件苦情又は相談に対する対応内容等の説明を行うとともに、必要に応じて高岡市に本件苦情の報告を行います。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

高岡市福祉保健部長寿福祉課	所在地 富山県高岡市広小路7番50号 電話番号 (0766) 20-1373
富山県国民健康保険団体連合会	所在地 富山県富山市下野字豆田995番地3 電話番号 (076) 431-9833
富山県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 富山県富山市安住町5番21号 電話番号 (076) 432-3280

18. 利用者へのお願い

当事業所が交付するケアプランは利用者の介護に関する重要な書類ですので、契約書、重要事項説明書等と一緒に大切に保管してください。

※ 重要事項説明書に記載された内容に変更が生じることが予想される場合には、書類を交付して口頭で説明し、署名・捺印によって同意の確認をします。

19. 第三者評価の実施状況

当事業所は、第三者評価を実施しておりません。

20. 緊急時の対応方法

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、速やかに主治医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。

【緊急連絡先】

家族等緊急連絡先	氏名	(続柄)
	電話番号①	
	電話番号②	
	勤務先	
主治医	医療機関名	
	医師名	
	電話番号	

【説明確認欄】

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
説明場所	

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。

説明者職名	
説明者氏名	

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ました。

ご利用者	住 所	
	氏 名	

ご契約者 (家族代表)	住 所	
	氏 名	
	続 柄	