

# (介護予防) 小規模多機能ホーム きいちご倶楽部

## 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。  
(指定 第 3290400500 号)

あなた（又はあなたのご家族）が利用しようと考えている（介護予防）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。

### 目次

1. 事業所について
2. 提供するサービスについて
3. 費用とその請求及び支払い方法について
4. ご利用にあたっての留意事項
5. 衛生管理等
6. 緊急時の対応方法について
7. 事故発生時の対応方法について
8. 火災等非常時の対策
9. サービス提供に関する相談、苦情について
10. 情報公開について
11. 秘密の保持と個人情報の保護について
12. 虐待の防止について
13. 身体拘束について
14. 地域との連携、運営推進会議の設置について
15. サービス提供の記録
16. ハラスメント防止の取り組み
17. 業務継続計画の策定
18. 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保の取り組み
19. 第三者評価の実施状況

## 1 事業所について

### (1) 法人名等

法人名	社会福祉法人 星隆会
代表者氏名	理事長
本部所在地 (連絡先及び電話番号等)	島根県出雲市塩冶町338-1 ひかり保育園 電話 0853-21-3808 FAX 0853-21-3898
法人設立年月日	平成17年3月1日

### (2) 事業所の名称等

事業所名称	小規模多機能ホーム きいちご倶楽部
提供できるサービス	(介護予防) 小規模多機能型居宅介護
介護保険指定 事業所番号	3290400500
事業所所在地	島根県出雲市塩冶南町5丁目1番3号

### (3) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ご利用者が自宅や暮らしなれた地域の中で、人としての尊厳を保ち、自分らしさを発揮しながら、穏やかな中にもいきいきとした生活、人生をおくっていただけるよう支援を行います。
運営の方針	<p>①利用者が自宅や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、最もふさわしいサービスを提供します。</p> <p>②(介護予防) 小規模多機能型居宅介護等の提供にあたっては、居宅サービス計画、(介護予防) 小規模多機能型居宅介護計画に基づき、漫然または画一的にならないように、利用者の機能訓練及びその人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します。</p> <p>③職員は支援者として、受容と共感を基本とし、寄り添うケアに心がけます。</p> <p>④地域に開かれ、地域に根ざした運営を行います。</p>

### (4) 事業所の職員体制

管理者	
-----	--

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（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	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 ご利用者、ご家族、連携する介護事業所、医療機関、様々な地域資源との連絡・調整を行います。	非常勤 2 名
介護従業者	1 利用者に対し必要な介護及び支援を行います。	看護職員 非常勤 3 名  介護職員 9 名 常勤 5 名 非常勤 4 名

(5) 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 7 時 3 0 分～1 9 時 3 0 分まで
② 宿泊サービス提供時間	基本時間 1 9 時 3 0 分～7 時 3 0 分まで
③ 訪問サービス提供時間	24 時間（夜間は緊急時のみ）
通常の事業の実施地域	旧出雲市

(6) 登録定員及び利用定員

登録定員	2 5 名
通いサービス 利用定員	1 5 名
宿泊サービス 利用定員	7 名

(7) 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には、ベッドを使用する居室の他、和室もあります。

居室・設備の種類	室数	備考
宿泊室	個室 7 室	洋 5 室 (ベッド使用) 和室 2 室 (ふとん使用)
ホール	1	食堂、居間、レクリエーション等の活動に 使用します
和室	2	夜間は宿泊室としても使用します
地域交流室	1	
台所	1	利用者の方と職員と一緒に料理をしてい たきます
浴室	1 (浴槽は 2 機)	浴槽は特殊浴槽と一般個浴を備えていま す
トイレ	2	他に宿泊スペースに 1 箇所あります
相談室	1	
スタッフルーム	1	夜勤スタッフ用スペースが別にあります
職員休憩室	1	

## 2 提供するサービスの内容

### (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
介護計画の作成	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、他の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（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を作成します。</li> <li>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。</li> <li>3 計画を作成した際には、当該（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を利用者に交付します。</li> <li>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。</li> </ol>
相談・援助等	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol>

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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3 見守り等 利用者の安否確認等を行います。</li> </ol>
	健康のチェック	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol>
	機能訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
	入浴サービス	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2 利用者の状態に応じて、一般浴槽、特殊浴槽のいずれを使用していただくかを適切に選択し、機能維持、清潔保持を図りながら、温浴を楽しんでいただきます。</li> </ol>
	食事サービス	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 食事の提供及び、食事の介助を行います。</li> <li>2 食事はできるだけ食堂でとっていただくよう配慮します。</li> <li>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。</li> <li>4 メニューの作成、食材の購入、調理、後片付けは、できる限り利用者と職員が一緒に行います。なお、食材費は別途ご負担いただきます。</li> </ol>
	送迎サービス	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol>
訪問サービスに関する内容	身体介護	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 排せつ介助 排せつの介助・おむつの交換を行います。</li> <li>2 食事介助 食事の介助を行います。</li> <li>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。</li> <li>4 体位変換 床ずれ予防のため、体位変換を行います。</li> </ol>
	生活介助	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 買い物 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。</li> <li>2 調理 利用者の調理の介助を行います。</li> <li>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。</li> <li>4 洗濯 利用者の衣類等の洗濯を行います。</li> </ol>

その他	1 利用者の安否確認等を行います。 2 服薬の支援を行います。
-----	------------------------------------

(2) (介護予防) 小規模多機能型居宅介護従業者の禁止行為

(介護予防) 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 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) サービスの提供にあたって

- a. 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。
- b. 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。
- c. サービス提供は「(介護予防) 小規模多機能型居宅介護計画」に基づいて行ないます。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

### 3 利用料金とその支払い方法

#### (1) 介護保険給付サービス利用料金

##### 《介護予防小規模多機能型居宅介護費》

要介護度 所定単位	要支援 1 3,450 単位	要支援 2 6,972 単位
サービス利用料	34,500 円	69,720 円
自己負担額が 1割の方	3,450 円	6,972 円
自己負担額が 2割の方	6,900 円	13,944 円
自己負担額が 3割の方	10,350 円	20,916 円

##### 《小規模多機能型居宅介護費》

要介護度 所定単位	要介護 1 10,458 単位	要介護 2 15,370 単位	要介護 3 22,359 単位	要介護 4 24,677 単位	要介護 5 27,209 単位
サービス利用料	104,580 円	153,700 円	223,590 円	246,770 円	272,090 円
自己負担額が 1割の方	10,458 円	15,370 円	22,359 円	24,677 円	27,209 円
自己負担額が 2割の方	20,916 円	30,740 円	44,718 円	49,354 円	54,418 円
自己負担額が 3割の方	31,374 円	46,110 円	67,077 円	74,031 円	81,627 円

- ※ 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。
- ※ 1ヶ月ごとの包括費用（月限定）です。
- ※ 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等により（介護予防）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であっても、日割りでの割引はいたしません。
- ※ 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、又は月途中で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。
- ※ ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、上記に係る利用料は、全額をいったん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されます（償還払い）。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の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(2) 加算料金

上記の基本部分に加えて、当事業所のサービス体制または実施サービス内容が以下の要件を満たす場合、下記の料金をご利用料金として加算されることがあります。

加算の種類	加算及び算定の要件	加算額	
		基本利用料	利用者負担額
総合マネジメント体制強化加算	個別サービス計画が他職種協働により適切に評価されていること。 地域住民と交流があり、地域の活動への参加の機会が確保されていること。	12,000 円	利用者負担割合に応じた額
訪問体制強化加算	訪問を担当する常勤の従業者を2名以上配置していること。 1月あたりの延べ訪問回数が200回以上あること	10,000 円	同上
初期加算	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含まれます。	300 円	同上
認知症加算(Ⅲ)	日常生活に支障のきたすおそれのある症状または行動が認められることから介護を必要とする利用者(日常生活自立度Ⅲ・Ⅳ・M)の場合に算定する1月当たりの加算料金です。	7,600 円	同上
認知症加算(Ⅳ)	要介護2であって、周囲の者による日常生活に対する注意を必要とする利用者(日常生活自立度Ⅱ)の場合に算定する1月当たりの加算料金です。	4,600 円	同上
看護職員配置加算(Ⅰ)	常勤かつ専従の看護師を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。	9,000 円	同上
看護職員配置加算(Ⅱ)	専従の准看護師を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。	7,000 円	同上
看護職員配置加算(Ⅲ)	常勤換算方法で1名以上の看護職員を配置している場合の1月当たりの加算料金です。	4,800 円	同上
サービス提供体制強化加(Ⅰ)	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。	7,500 円	同上
サービス提供体制強化加(Ⅱ)		6,400 円	同上
サービス提供体制強化加(Ⅲ)		3,500 円	同上
科学的介護推進体制加算	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に係る基本的な情報を厚生労働省に提出し、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している場合の1カ月当たりの加算料金です。	400 円	同上

生産性向上推進体制加算	介護業務における ICT 等のテクノロジーの導入等により、介護サービスの質を確保するとともに、職員の負担軽減に資する生産性向上の取組をしている場合に算定します。	100 円	同上
介護職員等処遇改善加算 I	<p>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。</p> <p>※当該加算は、区分支給限度額の算定対象から除かれます。</p> <p>※介護職員の安定的な処遇改善を図るための環境整備とともに、介護職員等の賃金改善に充てることを目的とした加算です。</p> <p>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。</p> <p>※当該加算は、区分支給限度額の算定対象から除かれます。</p> <p>※経験・技能のある職員に重点化を図りながら、介護職員の更なる処遇改善を進めることを目的とした加算です。基本的に、勤続 10 年以上の介護福祉士とされていますがひとつの目安です。</p>	<p>介護報酬 総単位数 × 149/1000</p>	

また出雲市独自の加算として次のものがあります。

区分	算定要件	加算単位数	利用者負担額
加算 I (体制加算)	日中の時間帯において、人員配置基準上必要な介護従業者の数に、常勤換算方法で1を加えた数以上の介護従業者を配置している。ただし、訪問体制強化加算を算定している場合は算定しない。	200 単位/月	左記の基本利用料の 1 割または 2 割または 3 割
加算 II (対象者加算)	認知症高齢者等の日常生活自立度 II の要介護利用者(認知症加算対象者を除く。)を受け入れている。	200 単位/月	
(加算IV) (対象者加算)	独居の利用者に対して、サービスの提供を行っている。宿泊サービスの利用日数がその月において15日以上である月については、算定しない。	200 単位/月	
(加算 V) (対象者加算)	訪問回数が月に 60 回を超える利用者に対してサービスを提供している。 要介護 1 または 2 の利用者で通いサービスと訪問サービスを併せて週 10 回以上提供している	200 単位/月	
(加算VI) (対象者加算)	①継続して登録している利用者であって、適切な小規模多機能型居宅介護計画に基づいて提供されたサービスにより、認定更新等の結果、要介護状態の区分が軽くなった場合に、その認定期間中において算定する。 ②要介護 1 または 2 の利用者で適切な小規模多機能型居宅介護計画に基づいて提供されたサービスにより、要介護度区分を維持した場合(利用開始後 6 カ月を経過した後)に算定する	①を満たす場合 200 単位/月 ②を満たす場合 100 単位/月	

(3) 介護保険給付対象外サービス

以下は利用料の全額を利用者においてご負担いただきます。

① 送迎費	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所から片道 10km 未満 60円加算</li> <li>・事業所から片道 10km～15 km未満 100円加算</li> <li>・事業所から片道 15 km以上の場合は 5 km 毎に 30円加算</li> </ul>
②交通費	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所から片道 10km 未満 60円加算</li> <li>・事業所から片道 10km～15 km未満 100円加算</li> <li>・事業所から片道 15 km以上の場合は 5 km 毎に 30円加算</li> </ul>
③食事の提供に要する費用	<p>朝食 500円/回          昼食 800円/回          夕食 600円/回          おやつ 100円/回 (1回あたり)          *透析食、腎臓病食、ミキサー食、ソフト食など特別な内容、形態を要する場合は、副食を宅配弁当業者に調理を依頼して提供するものとします。</p>
④ 宿泊に要する費用	2,800円
⑤おむつ代	実費
⑥その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご契約者は、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、その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。</li> <li>・利用者の希望によって、レクリエーションやクラブ活動に参加していただく際に、その内容によっては必要となる材料代等の実費をいただくことがあります。</li> <li>・理美容代</li> <li>・健康管理費 (インフルエンザ予防接種等にかかる費用など)</li> <li>・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当と認められるもの。</li> </ul>

なお、物価等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その事由について、変更を行う2ヶ月前までにご説明します。

(4) 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 (手渡しまたは郵送) します。</p>
---	--

<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>	<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20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) 利用者指定農協口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、 領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願い 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。

#### 4. 利用にあたっての留意事項

##### (1) 飲酒

原則として禁止とします。

##### (2) 喫煙

利用者の健康保持、火災予防の観点から、全館禁煙とさせていただきます。

##### (3) 設備・器具の利用

所定の方法に従ってご利用いただけます。尚、状況により利用を中止、又は制限させていただきます場合がございます。

##### (4) 信仰・政治

信仰や思想の自由は尊重されます。ただし、他の利用者が迷惑とを感じるような勧誘等の活動はご遠慮ください。

##### (5) 営利活動

全面的に禁止させていただきます。

#### 5 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 感染症対策マニュアル

ノロウイルス・インフルエンザ等の感染症予防マニュアルを整備し、従業者に周知徹底します。また、従業者への衛生管理に関する研修を年1回以上行っています。

##### 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。

## 6 緊急時の対応方法について

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。

病状の急変、主治医への連絡が困難な場合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。また必要な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

【協力医療機関】	島根県出雲市古志町 1107-1	佐藤内科クリニック
	島根県出雲市塩冶有原町 4-79	塩冶歯科診療所

## 7 事故発生時の対応方法について

利用者に対する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）の提供により事故が発生した場合は、市、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、利用者に対する小規模多機能型居宅介護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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損額保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	ウォームハート
補償の概要	[Cコース] 身体・財物：1億円、経済的損失：1,000万円 他

## 8 非常火災時の対策

- ① 事業所に非常火災に関する担当者（防火管理者）を置き、別途定める消防計画に則り、地域の消防体制や消防計画と連携して、火災時の避難に関する取り組みを行います。

非常火災に関する担当者（防火管理者）職・氏名：管理者

- ② 非常火災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

<消防用設備>

1. 自動火災報知設備
2. 火災通報装置（自動火災報知設備連動）
3. 水道直結型スプリンクラー設備（全室）
4. ABC消火器（1階に3ヶ所、2階に1ヶ所）
5. 避難誘導灯

## 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

ア 提供した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)

イ 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。

#### ① 苦情申苦情処理体制の周知

苦情解決責任者は利用者や家族に対して、施設内への掲示、パンフレットの配布、重要事項説明書、ホームページにより、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知するとともに、求めに応じてわかりやすく説明する。

#### ② 苦情の受付と記録

利用者等から苦情があった場合は、苦情受付担当者は受け付け、その内容を規程様式により書面に残し、申出人に確認する。第三者委員が直接苦情を受け付けることもできる。

#### ③ 責任者と第三者委員への報告

苦情受付担当者は申出人が拒否した場合を除き、苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。それぞれが苦情の内容を確認し解決策を検討する。なお投書など匿名の苦情についても、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

#### ④ 解決案の提示と話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人と話し合い、解決案を提示する。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

#### ⑤ 経過と結果の記録と報告

苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について規程様式により記録する。苦情解決責任者は適宜第三者委員に報告する。

#### ⑥ 申出事項の改善

解決案を実施する。またそれについて職員間で事例検討し業務の改善につなげる。

#### ⑦ 取り組みの公表

苦情解決の取り組み実績を個人情報に関するものを除き、広報、ホームページで公表する。

### (2) 事業者の窓口

きいちご倶楽部 苦情受付担当者	きいちご倶楽部 連絡先 0853-23-9115
--------------------	--------------------------

社会福祉法人星隆会 苦情に関する第三者委員	連絡先  連絡先
出雲市（保険者）の窓口	出雲市役所 高齢者福祉課 連絡先 0853-21-6972
島根県健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 松江市学園1丁目7-14 電話番号 0852-21-2811 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）

## 10 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、ホームページ等において公開しています。

## 11 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	<p>① 事業者は、利用者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、「きいちご倶楽部個人情報保護方針」に則り、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>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及び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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
② 個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>② 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（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。</p> <p>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。）</p>

## 1 2 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、「きいちご倶楽部利用者の権利擁護に関する基本方針」および「権利擁護・虐待等防止対応規程」に従うとともに、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	管理者
-------------	-----

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 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ています。それらの研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や、知識・技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

## 1 3 身体拘束について

事業者は、身体拘束も虐待の一形態として、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、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。

## 1 4 地域との連携、運営推進会議の設置について

- 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、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。

#### 1.5 サービス提供の記録

- ① 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。

#### 1.6 ハラスメント防止への取り組み

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、従業員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。利用者様又はご家族等からの従業員に対する言動のうち、社会通念上の範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当するとして、それが防止されるよう努めます。

- ・身体的な暴力
- ・性的な言動
- ・大声での叱責や威圧的な言動
- ・通常の介護業務の範囲を超えた過度な要求
- ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、サービス提供の見直し等について、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、誠意をもって対応いたします。

#### 1.7 業務継続計画の策定等について

- ① 新型コロナウイルスなどによる感染症や、地震・大雨・洪水などの自然災害の発生によって、利用者に対する通常のサービスの提供が困難になる状況においても、必要なサービスを継続的に実施するための計画（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 計画に沿って対応する場合、ご利用者の安全や生命の確保を最優先とするために、ケアや支援の内容を優先度に従って制限するなど、一時的に緊急の対応を行うことがあります。状況が改善したことを確認した後に通常のサービスを提供します。ご理解とご協力をお願いします。
- ③ 職員に対し、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実施します。また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。

#### 1.8 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保等

業務の効率化、介護サービスの質の向上その他の生産性の向上に資する取組の促進を図る

ため、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及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を定期的を開催します。

### 1 9 第三者評価の実施状況

第三者評価の実施	令和6年度分実施済
実施した直近の日付	令和7年5月31日
評価機関名称	運営推進会議
評価結果の開示状況	下記文書をホームページで開示しています ・事業所自己評価(9項目) ・サービス評価総括表

### 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	令和8年 月 日
-----------------	----------

小規模多機能ホーム「きいちご倶楽部」の利用に当たり、利用者に対して契約書及び本書面で重要な事項について説明を行いました。

事業者	所在地	出雲市塩冶町南町5丁目1番3号
	法人名	社会福祉法人 星隆会
	代表者名	印
	事業所名	小規模多機能ホーム きいちご倶楽部
	説明者氏名	印

私は、小規模多機能ホーム「きいちご倶楽部」の利用に当たり、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	印

代理人	住所	
-----	----	--

	氏 名	印
--	-----	---