

## 小規模多機能 マナの木重要事項説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えてい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》 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、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第34号）」第88条により準用する第3条の7 《「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年厚生労働省令第36号）」第64条により準用する第11条》 の規定にもとづき、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》 サービス提供契約に際して、事業者があらかじめ説明しなければならない内容を記したものです。

### ※※ 目 次 ※※

1	事業主体（法人の情報）	2
2	事業所の概要	2
3	事業の目的と運営方針	3
4	事業実施地域、営業時間、定員等	3
5	従業者の職種、員数及び職務の内容等	3
6	利用者の状況	4
7	サービスの概要	4
8	サービス利用料金	5～6
9	利用にあたっての留意事項	7
10	非常災害時の対策	8
11	事故発生時及び緊急時の対応方法	8
12	協力医療機関等	9
13	秘密の保持と個人情報の保護	9
14	<u>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》計画</u>	10
15	<u>居宅サービス計画《介護予防サービス計画の作成》の作成等</u>	10
16	身体的拘束等について	11
17	苦情処理の体制	11
18	衛生管理	12
19	運営推進会議の概要	12
20	高齢者虐待防止について	12

（別紙）「居宅サービス計画の作成等《介護予防サービス計画の作成》の実施方法について」



## 1 事業主体

事業主体（法人名）	医療法人ネバーランド石井内科クリニック
法人の種類	医療法人
代表者（役職名及び氏名）	理事長 氏名 石井 純一
法人所在地	〒704-8138 岡山市東区神崎町105番地1
電話番号及びFAX番号	電話086-946-2030 FAX086-946-2031
Eメールアドレス	ishii-naika-clinic@eos.ocn.ne.jp
設立年月日	2001年（平成13年）7月9日
法人の理念	<p>一、利用者様の人生、経験、人格を理解し、尊敬の心を持って介護させていただきます。</p> <p>二、自分の親、又は自分自身がマナの木で介護を受けたいかどうかを行動の基本とします。</p> <p>三、マナの木の繁栄と利用者様とスタッフの幸福のために全力をつくします。</p>

## 2 事業所の概要

事業所の名称	小規模多機能 マナの木
事業所の管理者	氏名 荻野雅也
開設年月日	平成22年4月1日
介護保険事業者指定番号	岡山市指定 3390100836
事業所の所在地	〒704-8138 岡山市東区神崎町102番2 日常生活圏域 山南地域
電話番号及びFAX番号	電話086-946-2110 FAX086-946-2121
交通の便	JR赤穂線西大寺駅から両備バス15分 ほんぶしん南停留所から徒歩約3分
敷地概要・面積	都市計画法による第一種住居地域 敷地面積：880.66㎡
建物概要	構造：軽量鉄骨造2階建て 延べ床面積：717.88㎡の内、304.20㎡
損害賠償責任保険の加入先	株式会社損害保険ジャパン
主な設備の概要	
宿泊室	9室（定員1名） 1室あたり面積10.34㎡
食堂、居間	居間・食堂 53.07㎡（1人当たり3.53㎡）
トイレ	1階 車椅子対応トイレ3箇所 トイレ1箇所
浴室	1階 1室
台所	1階 1室



### 3 事業の目的と運営方針（利用契約書第1条）

事業の目的	小規模多機能マナの木（以下「事業所」という）が行う指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護事業の適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め事業所の管理者、介護職員、看護職員、介護支援専門員が（要支援）要介護状態にある高齢者に対し、適切な（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供をすることを目的とする。
運営方針	指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供にあたっては、（要支援）要介護者となった利用者が、住み慣れた地域での居宅において自立した生活を営むことができるよう、心身の特性を踏まえて、通いサービスを中心として、訪問サービス及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせて、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、入浴、排泄、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。

### 4 事業実施地域、営業時間、定員等

営業日及び営業時間等	営業日 1年365日 営業時間 24時間
サービス提供時間	通いサービス 基本 10:00～16:00 泊まりサービス 基本 16:00～10:00 訪問サービス 24時間
通常の事業実施地域	岡山市
定員	登録定員 27名 通いサービス定員16名 宿泊サービス定員9名

### 5 従業者の職種、員数及び職務の内容等

#### ① 従業者の職種、員数及び職務内容

職種	常勤及び非常勤	職務内容
管理者	1名	従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
計画作成担当者	1名以上	利用者、家族の相談に応じると共に居宅サービス計画の作成や小規模多機能型居宅介護計画の作成を行う。
介護従業者	7名以上	利用者に対し介護、日常生活上の世話、支援を行う。
看護職員	1名以上	利用者に対し介護、日常生活上の世話、支援を行う。

#### ② 主な職種の勤務の体制

職種	勤務体制	職種	勤務体制
管理者	8:30～17:30	介護従業者 及び 看護職員	昼間の体制
計画作成担当者	8:30～17:30		早番① 6:00～15:00 1名以上
		早番② 7:00～16:00 1名以上	
		日勤 8:30～17:30 3名以上	
		遅出 10:00～19:00 2名以上	
		夜間の体制	
		夜勤 16:30～翌 9:30 1名以上	
		宿直 16:30～翌 9:30 1名以上	



6 利用者の状況（令和6年 6月1日現在）

登録者数	23名（男性：5名 女性：18名）
要介護度別	要支援1：0名 要支援2：2名 要介護1：5名 要介護2：3名 要介護3：3名 要介護4：6名 要介護5：4名

7 サービスの概要（利用契約書第4条）

通いサービス	食 事	食事の提供及び食事の介助をします。 食事は食堂でとっていただくよう配慮します。 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。 調理、配膳等を介護従事者とともに行うこともできます。 食事サービスの利用は任意です。
	排 泄	利用者の状況に応じ、適切な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。
	入 浴	利用者の状況に応じ、衣服の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身等の適切な介助を行います。 入浴サービスについては任意です。
	機能訓練	利用者の状況に応じた機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するように努めます。
	健康チェック	血圧測定、体温測定等、利用者の健康状態の把握に努めます。
	送 迎	利用者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎を行います。
訪 問	利用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を提供します。	
宿 泊	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を提供します。	

8 サービス利用料金（利用契約書第10条）

①保険給付サービス利用料金

保険給付サービス	要介護度別に応じて定められた金額（省令により変更あり）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（月定額）です。 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。 地域区分：乙地（1単位あたり 10.17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して事業所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 登録終了日とは利用者として事業所の利用契約を終了した日



小規模多機能型居宅介護（1月あたり）

介護度	単位数	金額	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	10,458 単位	106,357 円	10,636 円	21,271 円	31,908 円
要介護2	15,370 単位	156,312 円	15,632 円	31,262 円	46,894 円
要介護3	22,359 単位	227,391 円	22,740 円	45,479 円	68,218 円
要介護4	24,677 単位	250,965 円	25,097 円	50,193 円	75,290 円
要介護5	27,209 単位	276,715 円	27,672 円	55,343 円	83,015 円

\*サービス付き高齢者住宅に居住する場合の小規模多機能型居宅介護（1月あたり）

介護度	単位数	金額	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	9,423 単位	95,831 円	9,584 円	19,167 円	28,750 円
要介護2	13,849 単位	140,844 円	14,085 円	28,169 円	42,254 円
要介護3	20,144 単位	204,864 円	20,487 円	40,973 円	61,460 円
要介護4	22,233 単位	226,109 円	22,611 円	45,222 円	67,833 円
要介護5	24,516 単位	249,327 円	24,933 円	49,866 円	74,799 円

短期利用居宅介護費（1日あたり）

介護度	単位数	金額	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	572 単位	5,817 円	582 円	1,163 円	1,745 円
要介護2	640 単位	6,508 円	651 円	1,302 円	1,952 円
要介護3	709 単位	7,210 円	721 円	1,442 円	2,163 円
要介護4	777 単位	7,902 円	790 円	1,580 円	2,371 円
要介護5	843 単位	8,573 円	857 円	1,715 円	2,572 円

《介護予防小規模多機能型居宅介護（1月あたり）》

介護度	単位数	金額	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
要支援1	3,450 単位	35,086 円	3,509 円	7,018 円	10,526 円
要支援2	6,972 単位	70,905 円	7,091 円	14,181 円	21,272 円

《\*サービス付き高齢者住宅に居住する場合の介護予防小規模多機能型居宅介護（1月あたり）》

介護度	単位数	金額	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
要支援1	3,109 単位	31,618 円	3,162 円	6,324 円	9,486 円
要支援2	6,281 単位	63,877 円	6,388 円	12,776 円	19,164 円

《短期利用介護予防居宅介護費（1日あたり）》

介護度	単位数	金額	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
要支援1	424 単位	4,312 円	431 円	862 円	1,294 円
要支援2	531 単位	5,400 円	540 円	1,080 円	1,620 円



加算（当該事業所が厚生労働省の定める加算要件が整った場合に限り必要となります。）

加算項目	単位数/月	利用者負担		
		1割/月	2割/月	3割/月
認知症加算Ⅱ（※1）	890 単位	906 円	1811 円	2441 円
Ⅱ IV（※1）	460 単位	468 円	936 円	1404 円
総合マネジメント体制強化加算Ⅱ（※2）	800 単位	814 円	1628 円	2441 円
サービス提供体制強化加算Ⅲ（※2）	350 単位	356 円	712 円	1068 円
Ⅱ（※3）	11 単位/日	12 円/日	24 円/日	36 円/日
看護職員配置加算Ⅱ（※1）	700 単位	712 円	1424 円	2136 円
若年性認知症利用者受入加算（※2）	800 単位	814 円	1,628 円	2,441 円
科学的介護推進体制加算（※2）	40 単位	41 円	82 円	122 円
初回加算（※2, ※4）	30 単位/日	31 円/日	61 円/日	92 円/日
口腔・栄養スクリーニング加算（※2, ※5）	20 単位/回	21 円/回	41 円/回	61 円/回
看取り連携体制加算（※2, ※6）	64 単位/日	65 円/日	130 円/日	195 円/日
介護職員処遇改善加算Ⅱ	月間所定単位数に 14.9% を乗じた単位数			

（※1）要介護の方は上記のとおり加算分の利用者負担があります。

（※2）要介護及び要支援の方は上記のとおり加算分の利用者負担があります。

（※3）短期利用（介護予防）居宅介護をご利用の方は上記のとおり加算分の利用者負担があります。

（※4）初期加算

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》事業所に登録した日から起算して30日以内の期間については、上記のとおり加算分の利用者負担があります。

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。

（※5）口腔・栄養スクリーニング加算

利用開始時及び6月ごとに、口腔の健康状態及び栄養状態の確認を行い、担当の介護支援専門員に情報提供を行った場合、上記のとおり加算分の利用者負担があります。

（※6）看取り連携体制加算

- ・看護師により24時間連絡できる体制を確保している。
- ・看取り期における対応方針を定め、利用開始の際に利用者又はその家族に、対応方針の内容を説明し同意を得ている。

上記の条件を満たした上で、利用者の看取り期におけるサービス提供を行った場合、死亡日及び死亡日を含めて30日を上限として、上記のとおり加算分の利用者負担があります。

※看取り介護加算は死亡月にまとめて算定する為、入居していない月についても自己負担額を請求することになります。また、退居等の翌月に亡くなった場合に前月分の看取り加算の負担金の請求があります。

## ②その他のサービス利用料金

以下の金額は利用料金の全額が利用者の負担になります。

食事の提供に要する費用	朝食460円 昼食670円 夕食620円
おむつ代	実費



宿泊に要する費用	1日 2,500円
通常の事業実施地域を越える送迎費用	通常実施地域を越えた地点から利用者の居宅まで片道10km未満 250円 通常実施地域を越えた地点から利用者の居宅まで片道10km以上 500円
通常の事業実施地域を越える訪問サービスの交通費	交通機関を利用した場合 交通機関利用料金実費 自動車を利用した場合 通常実施地域を越えた地点から利用者の居宅まで片道10km未満 125円 通常実施地域を越えた地点から利用者の居宅まで片道10km以上 250円
レクリエーション、クラブ活動	利用者の希望により、教養娯楽として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。 材料費等の実費
その他の日常生活費	洗濯代・乾燥代(水道代、電気代) 各100円/回 ※少数枚の場合は1枚につき各20円

### ③ 利用料金の支払い方法

利用料、その他の費用の請求	利用料、その他の費用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。 請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月13日までに利用者あてにお届けします。
利用料、その他の費用の支払い	請求月の25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 ア) 自動口座引き落とし(日にち指定あり) イ) 事業者指定口座への振り込み ウ) 事業所での現金支払い 【事業者指定口座振り込みの場合】 中国銀行 西大寺支店 普通 1775161 口座名義 医療法人ネバーランド石井内科クリニック 理事長石井純一 (フリガナ)イヨウホウジンネバーランド イシイケイコクニク リシヨウ イシイジュンイチ お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

## 9 利用にあたっての留意事項

被保険者証の提示	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。
サービス提供中	気分が悪くなったときは、速やかに申し出てください。



食 事	<p>食事サービスの利用は任意です。 お弁当をご持参いただくことも可能です。その場合は、あらかじめ事業所に申し出てください。</p>
入 浴	<p>入浴サービスについては任意です。 入浴時間帯：通いサービス中の10時から16時 ※希望によっては、上記の時間以外にも入浴可能です。</p>
送 迎	<p>朝8：30以前、夕方17：30以降の送迎につきましては対応しかねます。 なお、ご家族等による送迎につきましては対応させていただきます。</p>
訪 問	<p>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。 医療行為 利用者の家族に対する訪問介護サービス 飲酒及び利用者又はその家族等の同意なしに行う喫煙 利用者又はその家族等からの金銭又は物品の授受 利用者又はその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 利用者又はその家族等に行う迷惑行為</p>
宿 泊	<p>急な利用希望もできるだけ対応いたしますが、宿泊室の定員を超える場合は、利用できないことがあります。 他の利用者の希望もありますので、調整させていただくことがあります。</p>
設備、備品の使用	<p>事業所内の設備や備品は、本来の用法に従ってご利用ください。本来の用法に反した利用により破損等が生じた場合は、弁償していただく場合があります。</p>
迷惑行為等	<p>騒音等他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。 また無断で他の利用者の宿泊室に立ち入らないようにしてください。</p>
飲酒、喫煙	<p>飲酒はご遠慮ください。 喫煙は決められた場所でしてください。</p>
所持品の持ち込み	<p>高価な貴重品や大金はこちらで管理できません。</p>
動物の持ち込み	<p>ペットの持ち込みはお断りいたします。</p>
宗教活動、政治活動	<p>事業所内で他の利用者に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。</p>



## 10 非常災害時の対策

非常災害時の対応方法	サービス提供中に天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な措置を講じる。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とる。非常災害時に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処する計画を作成する。
平常時の訓練等	年2回避難訓練を行います。
防犯防火設備 避難設備等の概要	スプリンクラー、自動火災警報装置、消火器、誘導灯、非常用照明を設置しています。

## 11 事故発生時及び緊急時の対応方法（利用契約書第17条）

事故発生時の対応方法	<p>当事業所が利用者に対して行う<u>小規模多機能型居宅介護</u>《<u>介護予防小規模多機能型居宅介護</u>》の提供により、事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。</p> <p>また、当事業所が利用者に対して行った<u>小規模多機能型居宅介護</u>《<u>介護予防小規模多機能型居宅介護</u>》の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。</p> <p>事故については、事業所として事故の状況・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。</p>		
利用者の病状の急変等の緊急時の対応方法	<p><u>小規模多機能型居宅介護</u>《<u>介護予防小規模多機能型居宅介護</u>》の提供中に、利用者の体調悪化時や病状の急変等の緊急時には、利用者の主治医又は協力医療機関へ連絡し、必要な措置を速やかに講じます。また、利用者の家族に速やかに連絡させていただきます。</p> <p>病状等の状況によっては、事業者の判断により救急車による搬送を要請することはあります。</p>		
協力医療機関	10 ページ「12 協力医療機関等」参照		
主治医	利用者の主治医		
	所属医療機関名		
	所在地 電話番号	岡山市	電話
家族等	緊急連絡先のご家族等		
	住所 電話番号	岡山市	電話



## 1 2 協力医療機関等

協力医療機関	石井内科クリニック	
	所在地 岡山市東区神崎町105-1	電話 086-946-2030
協力歯科医療機関	えたに歯科医院	
	所在地 岡山市東区神崎町88-1	電話 086-946-1118
連携介護老人福祉施設	特別養護老人ホーム 阿知の里	
	所在地 岡山市東区下阿知1180	電話 086-946-1165
連携介護老人保健施設	介護老人保健施設 日立養力センター	
	所在地 岡山市東区吉原247-1	電話 086-944-1177
連携病院	医療法人社団 藤田病院	
	所在地 岡山市東区西大寺上3丁目8-63	電話 086-943-6555

## 1 3 秘密の保持と個人情報の保護 (利用契約書第19条)

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者及び事業者の従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な利用なく、第三者に漏らしません。</p> <p>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も継続します。</p>
従業者に対する秘密の保持について	<p>就業規則にて従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を保持する義務を規定しています。</p> <p>また、その職を辞した後にも秘密の保持の義務があります。</p>
個人情報の保護について	<p>事業所は、利用者からあらかじ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、あらかじ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。</p> <p>事業所は、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>



1 4 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》計画の作成（利用契約書第 8 条）

<p>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》について</p>	<p>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》サービスは、利用者一人一人の人格を尊重し、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、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、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。</p> <p>事業所の計画作成担当者（介護支援専門員）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、利用者と協議のうえで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》計画を定め、また、その実施状況を評価します。</p> <p>計画の内容及び評価結果等は書面に記載して利用者に説明のうえ交付します。</p>
<p>サービス提供に関する記録について</p>	<p>サービス提供に関する記録は、その完結の日から 5 年間保管します。また、利用者又は利用者の家族はその記録の閲覧が可能です。複写の交付については、実費をご負担いただきます。</p> <p>1 枚につき 10 円</p>

1 5 居宅サービス《介護予防サービス》計画の作成等（利用契約書第 7 条）

<p>居宅サービス計画 《介護予防サービス計画》 の作成について</p>	<p>事業所の計画作成担当者（介護支援専門員）は、利用者の状況に合わせて適切に居宅サービス《介護予防サービス》を提供するために、利用者の<u>解決すべき課題の把握《支援すべき総合的な課題の把握》</u>（アセスメント）やサービス担当者会議等を行い、<u>居宅サービス計画《介護予防サービス計画》</u>（ケアプラン）を作成します。</p> <p>計画の内容及び評価結果等は書面に記載して利用者に説明のうえ交付します。</p> <p>※ 別紙 1 に掲げる「居宅サービス計画の作成等 《「介護予防サービス計画」の作成等》の実施方法について」を参照下さい。</p>
--	--



1 6 身体的拘束等について（利用契約書第5条7項）

身体的拘束等の禁止	事業者は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行いません。
緊急やむを得ない場合の検討	<p>緊急やむを得ない場合に該当する、以下の要件をすべて満たす状態であるか管理者、計画作成担当者、看護職員、介護職員で構成する「身体拘束廃止委員会」で検討会議を行います。個人では判断しません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。</li> <li>・身体的拘束等を行う以外に代替する介護方法がないこと。</li> <li>・身体的拘束等が一時的であること。</li> </ul>
家族への説明	緊急やむを得ない場合は、あらかじめ利用者の家族に、身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束等の時間帯、期間等を、詳細に説明し、同意を文書で得た場合のみ、その条件と期間内においてのみ行うものとします。
身体的拘束等の記録	身体的拘束等を行う場合には、上記の検討会議録、利用者の家族への説明、経過観察や再検討の結果等を記録します。
再検討	身体的拘束等を行った場合には、日々の心身の状態等の経過観察を行い「身体拘束廃止委員会」で検討会議を行い、拘束の必要性や方法に関する再検討を行い、要件に該当しなくなった場合は、直ちに身体的拘束等を解除します。また、一時的に解除して状態を観察する等の対応も考えます。

1 7 苦情処理の体制（利用契約書第20条）

苦情処理の体制及び手順	<p>苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。）</p> <p>苦情又は相談については、事業所として苦情相談の内容・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。</p>
事業所苦情相談窓口	<p>担当者 管理者 荻野雅也          連絡先 086-946-2110          また、苦情受付箱を事業所受付に設置しています。</p>
事業所外苦情相談窓口	<p>岡山市役所 保健福祉局介護保険課          岡山市北区鹿田町一丁目1番1号          電話086-803-1000（代表）086-803-1240～3（直通）          「岡山市事業指導課」電話086-212-1013</p>
	<p>岡山県国民健康保険団体連合会 介護保険課          岡山市北区桑田町17番5号          電話086-223-8876</p>



## 18 衛生管理

衛生管理について	<p>事業所の設備及び備品等については、消毒等の衛生的な管理に努めています。また、空調設備により適温の確保に努めています。</p> <p>従業員の健康管理を徹底し、従業員の健康状態によっては、利用者との接触を制限する等の措置を講ずるとともに、従業員に対して手洗い、うがいを励行する等、衛生教育の徹底を図っています。</p> <p>利用者にも手洗い、うがいを励行させていただきます。</p>
感染症対策マニュアル	<p>O-157、ノロウイルス、インフルエンザ等の感染症対策マニュアルを整備し、従業員に周知徹底しています。</p> <p>また、従業員への衛生管理に関する研修を年1回行います。</p>

## 19 運営推進会議の概要

運営推進会議の目的	<p><u>小規模多機能型居宅介護</u>《<u>介護予防小規模多機能型居宅介護</u>》の          に関して、通いサービス、宿泊サービス、訪問サービスの提供回数          等の活動状況を報告し、運営推進会議の委員から評価、要望、助言          等を受け、サービスの質の確保及び適切な運営ができるよう設置し          ます。より地域に開かれた事業所を目指します。</p>		
委員の構成	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">利用者代表 東浦町内会会長 岡山市保健福祉局介護課職員</td> <td style="width: 50%; border: none;">利用者の家族代表 神崎町民生委員</td> </tr> </table>	利用者代表 東浦町内会会長 岡山市保健福祉局介護課職員	利用者の家族代表 神崎町民生委員
利用者代表 東浦町内会会長 岡山市保健福祉局介護課職員	利用者の家族代表 神崎町民生委員		
開催時期	おおむね2ヶ月に1回開催します。		

## 20 高齢者虐待防止について

高齢者虐待防止等のための取り組み	<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。</li> <li>② 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。</li> <li>③ 従業員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、従業員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。</li> </ol>
------------------	---



この重要事項説明書の説明年月日

令和 6年 月 日

上記の内容について「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第34号）」第88条により準用する第9条 《「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年厚生労働省令第36号）」第64条により準用する第11条》の規定にもとづき、利用者に説明を行いました。

事業者所在地	岡山市東区神崎町105番地1
事業者法人名	医療法人ネバーランド石井内科クリニック
法人代表者名	理事長 石井 純一 印
事業所名称	小規模多機能 マナの木
説明者 氏名	印

私は、本説明書にもとづいて、重要事項の説明を確かに受けました。

利用者 住 所	岡山市
利用者 氏 名	印
利用者の家族 住 所	
利用者の家族 氏 名	印

#### 5 要介護認定等の緊力について

- 1 事業者は、利用者の要介護認定申請の受付、申請書の提出、申請書の提出が行われるよう必要な緊力を行う。
- 2 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定申請書の提出を支援する。

#### 6 居宅サービス計画等の情報提供

- 1 利用者が他の利用者と介護支援計画を作成する場合は、希望する場合は、利用者本人または介護支援計画作成委員から聞き取りを行い、介護支援計画等の情報を提供し、必要に応じて説明を行う。



(別紙1)

「居宅サービス計画の作成等の実施方法について」

居宅サービス計画の作成等の流れ	提 供 方 法	利用料金
①居宅を訪問し、利用者の方の解決すべき課題を把握します。(アセスメント)	別紙2に掲げる「居宅サービス計画」の作成等の実施方法についてを参照下さい。	介護保険適用となる場合には、利用料は小規模多機能型居宅介護費に含まれています。
②サービス提供事業者の情報等を提供し、利用するサービスを選定していただきます。		
③居宅サービス計画の原案を作成します。		
④サービス担当者介護を開催し、サービス提供事業者と意見交換、利用の調整等を行います。		
⑤利用者の方へ居宅サービス計画の説明、意見を伺い同意をいただきます。		
⑥居宅サービス計画に沿って、サービスが提供されるようサービス利用票、サービス提供票を作成します。		
⑦サービス利用		
⑧毎月、利用者の方のサービス状況の把握を行い(モニタリング)、サービス提供事業者と連絡調整を行います。		
⑨毎月の給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。		
⑩居宅サービス計画の変更を希望される場合、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います。		



## 1 居宅サービス計画の作成について

- ① 事業者は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
  - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。(アセスメント)
  - イ 利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
  - ウ 事業者は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
  - エ 事業者は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。(サービス担当者会議)
  - オ 事業者の介護支援専門員が本業務を行う際には、身分証を携帯し、利用者または利用者の家族から提示を求められた際には、身分証を提示します。
- ② 事業者は、利用者が訪問看護等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。
- ③ 事業者は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
  - ア 事業者は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。
  - イ 利用者は、事業者が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

## 2 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 事業者は、居宅サービス計画作成後も、利用者またはその家族、さらに指定居宅サービス事業者と継続的に連絡をとり、居宅サービス計画の実施状況の把握に努めるとともに、目標に沿ったサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との調整を行います。
- ② 事業者は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ③ 事業者は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

## 3 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

## 4 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

## 5 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

## 6 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者や小規模多機能型居宅介護事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。



(別紙1)

《「介護予防サービス計画」の作成等の実施方法について》

介護予防サービス計画の作成の作成等の流れ	提 供 方 法	利用料金
①居宅を訪問し、利用者の方の支援すべき総合的な課題を把握します。(アセスメント)		
②サービス提供事業者の情報等を提供し、利用するサービスを選定していただきます。		
③介護予防サービス計画の原案を作成します。		
④サービス担当者介護を開催し、サービス提供事業者と意見交換、利用の調整等を行います。		
⑤利用者の方へ介護予防サービス計画の説明、意見を伺い同意をいただきます。		
⑥介護予防サービス計画に沿って、サービスが提供されるようサービス利用票、サービス提供票を作成します。	別紙に掲げる「介護予防サービス計画」の作成等の実施方法についてを参照下さい。	介護保険適用となる場合には、利用料は介護予防小規模多機能型居宅介護費に含まれています。
⑦サービス利用		
⑧1月に1回、介護予防サービス事業者よりサービスの提供状況や利用者の状況等に関する報告を聴取します。		
⑨利用者の方のサービス状況の把握を行い(モニタリング)、サービス提供事業者と連絡調整を行います。		
⑩毎月の給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。		
⑪介護予防サービス計画の変更を希望される場合、必要に応じて介護予防サービス計画の変更を行います。		



## 1 介護予防サービス計画の作成について

- ① 事業者は、介護予防サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
  - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。(アセスメント)
  - イ 利用する介護予防サービスの選択にあたっては、当該地域における指定介護予防サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
  - ウ 事業者は、利用者に対して介護予防サービスの内容が特定の種類の、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
  - エ 事業者は、介護予防サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。(サービス担当者会議)
  - オ 介護支援専門員が本業務を行う際には、身分証を携帯し、利用者または利用者の家族から提示を求められた際には、身分証を提示します。
  - カ 介護予防の効果を最大限に発揮できるよう、利用者の意欲を高め、利用者による主体的な取組を支援します。
  - キ 利用者の自立の可能性を最大限に引き出す支援を行います。
- ② 事業者は、利用者が訪問看護等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。
- ③ 事業者は、介護予防サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
  - ア 事業者は、利用者の介護予防サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく介護予防サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。
  - イ 利用者は、事業者が作成した介護予防サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して介護予防サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

## 2 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 事業者は、介護予防サービス計画作成後も、利用者またはその家族、さらに指定介護予防サービス事業者と継続的に連絡をとり、介護予防サービス計画の実施状況の把握(モニタリング)に努めるとともに、目標に沿ったサービスが提供されるよう指定介護予防サービス事業者等との調整を行います。
  - ア モニタリングにあたっては、少なくとも、サービス提供開始月・提供開始月の翌月から起算して3月に1回・サービス評価期間が終了する月・利用者に著しい変化があった場合に利用者の居宅を訪問して行います。
  - イ 利用者の居宅を訪問しない月においては、介護予防サービス事業者等への訪問や電話等により利用者への連絡をします。
- ② 事業者は、介護予防サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ③ 事業者は、利用者が要介護状態となった場合には、利用者へ小規模多機能型居宅介護事業者や居宅サービス計画を作成する居宅介護支援事業者に関する情報を提供するとともに、利用者が選定した小規模多機能型居宅介護事業者や居宅介護支援事業者に対して、利用者の同意を得たうえで、利用者に関する情報を提供します。

## 3 介護予防サービス計画の変更について

事業者が介護予防サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が介護予防サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって介護予防サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

## 4 給付管理について

事業者は、介護予防サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

## 5 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

## 6 介護予防サービス計画等の情報提供について

利用者が他の介護予防小規模多機能型居宅介護事業者の利用を希望する場合には、利用者の介護予防サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、介護予防サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。