社会福祉法人　青空会

小規模多機能型居宅介護事業所あおぞら

【重要事項説明書】

当事業所は青森市から介護保険の指定を受けています。

【介護保険事業所番号　　０２９０１００５５１】

当事業所はご契約者に対して指定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 ……1
2. 事業所の概要 ……1
3. 事業所設備概要 ……3
4. 事業実施地域及び営業時間 …3
5. 職員体制 ……3
6. 提供するｻｰﾋﾞｽと利用料金……4
7. 協力医療機関 ……8
8. 利用料金の支払方法 ……8
9. 利用の中止、変更、追加について ……8
10. 小規模多機能型居宅介護計画について ……9
11. サービス利用方法 ……9
12. 事故発生時の対応……10
13. 虐待防止に関する事項について ……10
14. 緊急やむを得ない場合の身体拘束について ……10
15. 重度化した場合における対応の指針 ……11
16. 看取りに関する指針 ……11
17. ｻｰﾋﾞｽ内容に関する苦情……14
18. 運営推進会議の設置 ……15
19. 秘密の保持について ……15
20. 個人情報の使用に係る事項 ……15
21. 緊急時の連絡先等について ……16
22. ｻｰﾋﾞｽ利用にあたっての留意事項…17

「高齢者虐待防止に関する指針」…18
「身体拘束等適正化のための指針」…19
「感染症予防・まん延防止に関する指針」…20
「ハラスメント対策に関する指針」…21

１．事業者

法人名	社会福祉法人　青空会
代表者名	理 事 長　　古川　崇
所在地	青森市奥野２丁目２７番１０号
電話番号	０１７－７６３－４５７０
設立年月日	平成１９年3月9日

２．事業所の概要

事業所の種類	指定小規模多機能型居宅介護事業所
介護保険事業所番号	０２９０１００５５１
事業所の目的	住み慣れた地域で生活するために、介護保険法令に従い、利用者が、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する。
事業所の名称	小規模多機能型居宅介護事業所あおぞら
所在地、 電話・FAX 番号	青森市筒井４丁目８番１７号 （電　話）　０１７－７６４－６３８８ （ＦＡＸ）　０１７－７６３－４５２２
交通の便	市営バス　中筒井バス停　徒歩１０分
管理者	小笠原　大輔
開設年月日	令和２年１０月１日

登録定員	２９名 【通いサービス定員：１８名　宿泊サービス定員：９名】
当事業所の運営方針	当事業所において提供する小規模多機能型居宅介護は、介護保険法、厚生労働省令及び告示並びに青森市条例等の主旨及び内容に沿ったものとします。 １　指定小規模多機能型居宅介護の提供にあたっては、要介護者となった利用者が、可能な限り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等を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。 ２　事業の実施にあたっては、利用者の要介護の軽減、若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行います。 ３　事業の実施にあたっては、利用者一人一人の人格を尊重し、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営むことができるよう必要なサービスを提供します。 ４　事業の実施にあたっては、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、訪問サービスの提供、電話連絡による見守りを行う等、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します。 ５　事業の実施にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又は家族に対し、サービスの提供等について、理解しやすいように説明を行います。 ６　事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービス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。 ７　指定小規模多機能型居宅介護及び指定介護予防小規模多機能型居宅介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行います。 ８　前各項のほか、介護保険法並びに関係する厚生労働省、告示の趣旨及び内容に沿った事業を実施します。

3．事業所設備概要

敷地概要	１，１７８㎡
建物概要	木造準耐火 ２階建 うち１階部分　370.98 ㎡
宿泊室の概要	個室　約六畳（９室)、全室冷暖房完備
浴室の概要	浴槽２　個別浴（普通浴)、機械浴、脱衣室
共用施設の概要	キッチン、談話コーナー、トイレ、洗面所、事務室、相談室、物置
防災設備 非常災害対策等の概要	自動火災報知設備・スプリンクラー設備・非常通報装置・消火器・非常灯
損害賠償責任保険加入先	日新火災海上保険株式会社

4．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域

青森市全域（ただし、浪岡地区は除く。）

（２）営業日及び営業時間

営業日	年中無休
通いサービス	月～日　７時００分～２１時００分
訪問サービス	随時
宿泊サービス	月～日　２１時００分～翌７時００分

5．職員体制（主たる職員）

職種	勤務体制	人数
管理者	勤　務　時　間　：　８：３０　～　１７：３０ （介護職と兼務）	１名
介護支援専門員 （計画作成担当者）	勤　務　時　間　：　８：３０　～　１７：３０ （介護職と兼務）	１名
介護職員	主な勤務時間　；　７：００　～　１９：００ 夜間の勤務時間　：　１６：００　～　翌９：００	８名
看護職員	勤　務　時　間　：　８：３０　～　１６：３０	１名

6．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。なお、当事業所が提供するサービスは２つの料金から構成されています。

（１）利用料金が介護保険から給付（介護保険給付対象サービス）

（２）利用料金の全額を利用者に負担（介護保険給付対象外サービス）

（１）介護保険給付対象サービス

以下のサービスについては、利用料金の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割の金額となります。（※ただし６５歳以上の方で一定以上の所得がある方は２割負担、又は３割負担となります。）

サービスを具体的にどのような頻度、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に定めます。

<サービスの概要>

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、排せつ等の日常生活上の世話や機能回復練習を提供します。

①食事

・食事の提供及び食事の介助
・調理場で利用者が調理可能
・食事サービスの利用は任意

②入浴

・入浴または清拭
・衣服の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身の介助

③排せつ

・利用者の状況に応じて適切な排せつの介助を行うとともに、排せつの自立向けた適切な援助を行います。

④機能回復練習

・利用者の状況に適した機能回復練習を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。

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、ご自宅と事業所間の送迎サービスを行います。
※通院は公共機関を使用しての移動になります

訪問サービス

利用者の自宅にお伺いし、食事や入浴、排せつ等の日常生活上の世話や機能回復練習を提供します。なお、訪問サービス実施のために必要な備品等（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。

・医療行為
・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
・利用者もしくはその家族等に対する宗教活動、政治活動、営利活動
・その他利用者もしくはその家族等に対する迷惑行為

宿泊サービス

事業所に宿泊していただき、食事、入浴、排せつ等の日常生活上の世話や機能回復練習を提供します。

<サービス利用料金>

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

利用料金は１カ月ごとの包括費用（定額)。

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。)

サービス 利用料金	要介護１ 104,580 円	要介護２ 153,700 円	要介護３ 223,590 円	要介護４ 246,770 円	要介護５ 272,090 円
１割負担	**10,458 円**	**15,370 円**	**22,359 円**	**24,677 円**	**27,209 円**
２割負担	**20,916 円**	**30,740 円**	**44,718 円**	**49,354 円**	**54,418 円**
３割負担	**31,374 円**	**46,110 円**	**67,077 円**	**74,031 円**	**81,627 円**

☆月ごとの包括料金ですので、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、または利用が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。

☆月途中から登録した場合、また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。なお、この場合の「登録日」及び「登録終了日」とは、以下の日をさします。

登録日・・・利用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・・・利用者と事業所の利用契約を終了した日。

☆利用者に提供する食事及び宿泊に係る費用は別途頂きます。(下記（２）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、利用者の負担額を変更します。

加算

①初期加算　　300 円（1 日あたり）×30 日間

1 割負担	2 割負担	3 割負担
30 円（1 日あたり）×30 日間	60 円（1 日あたり）×30 日間	90 円（1 日あたり）×30 日間

＊指定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加算。

＊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に算定。

②認知症加算

認知症加算Ⅱ　8,900 円（月）

認知症介護実践リーダー研修等修了者を配置し、医師の診断により認知症生活自立度Ⅲ、Ⅳ又はMに該当する方に算定。

1 割負担	2 割負担	3 割負担
890 円	1,780 円	2,670 円

認知症加算Ⅳ　4,600 円（月）

医師の診断により認知症生活自立度Ⅱで要介護 2 に該当の方に算定。

1 割負担	2 割負担	3 割負担
460 円	920 円	1,380 円

③看護職員配置加算

看護職員配置加算Ⅰ　9,000 円（月）

専従で常勤の看護師を 1 名配置している場合に加算。

1 割負担	2 割負担	3 割負担
900 円	1,800 円	2,700 円

④訪問体制強化加算　10,000 円（月）

訪問サービスの提供に当たる常勤の従業者を 2 名以上配置し、算定日が属する月における提供回数について、延べ訪問回数が 1 月当り 200 回以上の場合に算定。

1 割負担	2 割負担	3 割負担
1,000 円	2,000 円	3,000 円

⑤総合マネジメント体制強化加算Ⅱ　8,000 円（月）

小規模多機能型居宅介護計画について、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、介護職員や看護職員等の多職種協働により、随時適切に見直しをおこなう場合及び日常的に地域住民等との交流を図り、地域の行事や活動等に積極的に参加する場合に算定。

1 割負担	2 割負担	3 割負担
800 円	1,600 円	2,400 円

⑥サービス提供体制強化加算Ⅱ　６４０単位（月）

介護福祉士が職員の５０％以上配置している場合に加算。

⑦介護職員等処遇改善加算Ⅱイ

介護職員のキャリアアップ支援や職場環境の改善など、職員の働きやすさを向上させる取り組みを行った場合に算定されます。

１月あたりの総単位数（基本サービス費＋各種加算）×168/1000

⑧中山間地域等における小規模事業所加算

厚生労働大臣が定める地域に所在し、事業所を設置して要介護者に対して介護サービスを行った場合に算定されます。

１月あたりの総単位数（基本サービス費＋各種加算）の 100/1000

（２）介護保険給付対象外サービス

以下のサービスは、利用料金の金額が利用者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

・食事の提供（食事代）

朝食	400 円
昼食	500 円
夕食	500 円
おやつ	100 円

・宿泊に要する費用

１泊　2,000 円（水道光熱費、リネン交換代含む）
※21：00 から 7：00 までの利用で宿泊料が発生します。

・レクリエーション、クラブ活動

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。

利用料金：材料代等の実費

☆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、変更を行う２カ月前までにご説明します。

・交通費

通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において訪問サービスを行った場合に要する自動車を使用した場合の交通費は、次の額となります。

① 通常の事業の実施地域を超えた地点から片道１０㎞未満　５００円

② 通常の事業の実施地域を超えた地点から片道１０㎞以上　５㎞増すごとに５００円に３００円を追加

通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して送迎を行った場合の費用は次の額となります。

① 事業所から片道１０㎞未満　片道５００円

② 事業所から片道１０㎞以上　片道５㎞増すごとに５００円に３００円を追加

7．協力医療機関

協力医療機関名	あおもり協立病院
診療科目､ﾍﾞｯﾄﾞ数等	内科・外科・リハビリテーション科等：入院ベッド数 223 床
協力医師	氏名：澤岡　孝幸（中部クリニック）

協力医療機関名	ミナトヤ歯科医院
診療科目	歯科
協力医師	氏名：湊谷　浩

8．利用料金の支払方法

・　料金・費用は１カ月ごとに計算し、翌月１５日までにご請求致しますので、請求を受けた２５日までにお支払い下さい。お支払い頂きますと領収書を発行致します。
・　お支払い方法は、現金・銀行振込・口座振替などございますので、ご登録時に選択ください。（口座振替の場合は、別途口座振替依頼書を提出して頂きます。）

9．利用の中止、変更、追加について

☆指定小規模多機能型居宅介護サービスは、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、利用者の日々の容態、希望等を勘案し、適時適切に「通いサービス」「訪問サービス」「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、指定小規模多機能型居宅介護サービスの利用を中止または変更、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、事業所に申し出てください。

☆６.（２）の介護保険の対象外のサービスについては、当日になって利用中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金 （自己負担相当額）の 100%

☆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利用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利用者に提示して協議します。

１０．小規模多機能型居宅介護計画について

指定小規模多機能型居宅介護サービスは、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、地域での暮らしを支援するものです。

事業所は、利用者の状況に合わせて適切にサービスを提供する為に、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。計画の内容は書面に記載してご契約者に説明の上交付します。また、実施状況票か及び翌月利用内容確認等のために、ご契約者自宅にて、ご契約者・ご家族と、最低月１回面談させていただきます。

１１．サービスの利用方法

（１）サービスの利用開始

①お電話等でお申し込み下さい。当事業所介護支援専門員（ケアマネジャー）もしくは管理者がご自宅等にお伺いいたします。

②利用希望意向がありましたら、「登録申込書」に記載いただき、サービス利用内容の相談をさせていただきます。

③登録者が定員に達している場合は、待機していただくことになります。

④登録ができることとなった時点で、診断書・契約書等の書類を準備頂きます。また、利用者の生活状況を確認させていただくため、自宅を訪問させていただきます。

⑤自宅訪問及び診断書・契約書等の提出を以て実際のサービス提供開始となります。

⑥すでに担当ケアマネジャーがいて、居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼している場合は、事前に担当ケアマネジャーとご相談ください。

（２）サービスの終了

①利用者のご都合でサービスを終了する場合サービス終了希望の７日前までに、お申し出下さい。実際のサービス利用がない場合でも、登録を継続している場合は料金が発生しますので、ご留意ください。

②以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービス終了いたします。

・利用者が、介護保険施設に入所した場合

・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合。

・利用者が亡くなられた場合

③その他

・利用者が病院または診療所に入院し、明らかに１ヶ月以内に退院できる見込みがない場合、または入院後１カ月経過しても退院できないことがあきらかとなった場合

・サービス提供は、当事業所と利用者及びご家族との信頼関係の上に成り立つものです。よって、利用者やご家族が、当事業所や当事業所サービス従業者に対して、身体・財産・信用等を傷付け、又は本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、サービス契約終了の３０日前に文書で通知し、サービス終了とさせていただく場合があります。

１２．事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに利用者がお住まいの市町村、ご家族に連絡を行います。

また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。（当事業所は日新火災海上保険株式会社と損害賠償保険契約を結んでおります。）

１３．虐待防止に関する事項について

事業所では、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次のように取り組んでいます。

・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、結果を職員に周知徹底を図ります。
・虐待防止のための指針の整備に取り組みます。
・虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
・虐待防止に関する取り組みを適切に実施するための担当者を決めます。

（詳細は「高齢者虐待防止に関する指針」を後掲していますのでご一読下さい。）

１４．緊急やむを得ない場合の身体拘束について

事業所では当該利用者又はその他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は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

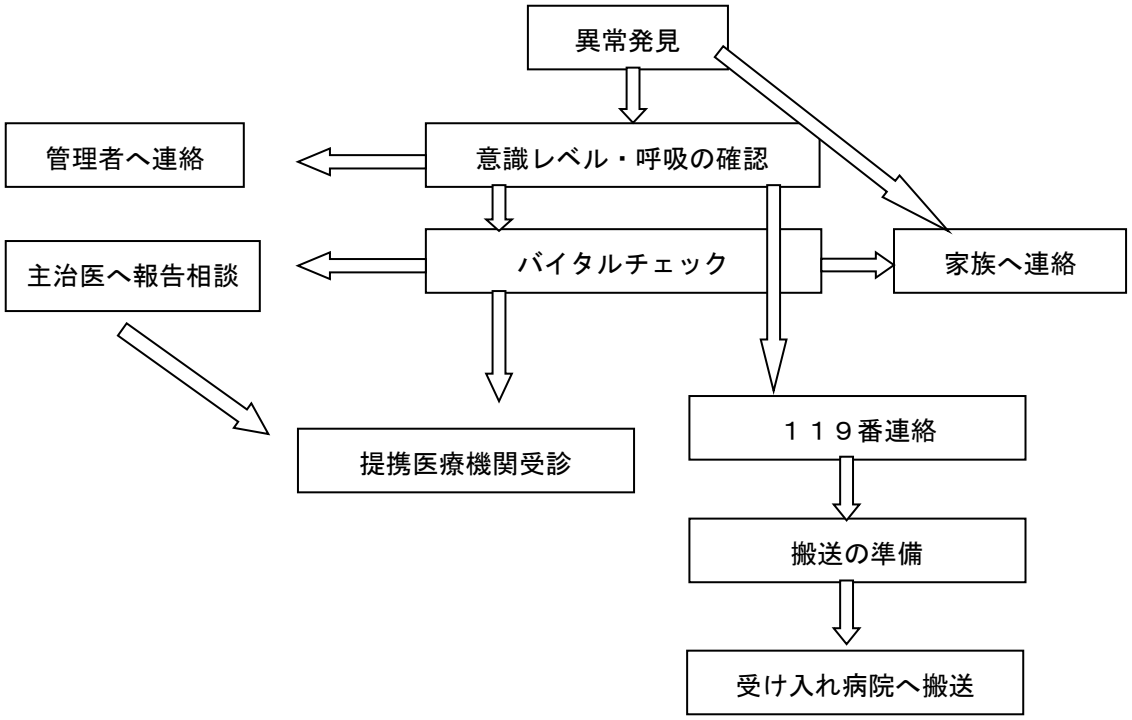
（詳細は「身体拘束適正化のための指針」を後掲していますのでご一読下さい。）

１５．重度化した場合における対応の指針

（１）急性期における連携医療機関

連携医療機関　①青森市東大野２丁目１番１０号
あおもり協立病院　電話：017-762-5500
②青森市中央３丁目１０－２
中部クリニック　　電話：017-777-6206
③青森市問屋町１丁目１５－１０
青森保健生活協同組合さくら病院　電話：017-738-2101

（2）異常発生時のフローチャート



１６． 看取りに関する指針

（1）当事業所における重度化及び看取り介護の考え方

重度化及び看取り介護とは、近い将来に死に至ることが予見される方に対し、その身体的・精神的苦痛、苦悩を出来るだけ緩和し、死に至るまでの期間、その方なりに充実し納得して生き抜くことが出来るように日々の暮らしを営めることを目的として援助することであり、対象者の尊厳に十分配慮しながら終末期の介護について心をこめてこれを行うことです。

（2）重度化及び看取り介護の視点終末期の過程においては、その死をどのように受け止めるかという個々の価値観が存在し、看取る立場にある家族の思いも錯綜することも普通の状態として考えられます。 小規模多機能型居宅介護サービスでの看取り介護は、長年過ごした場所で親しい人々に見守られ自然な死を迎えられることであり、事業者は利用者または家族に対し以下の確認を事前に行い理解を得ます。

①小模多機能型居宅介護事業所における医療体制の理解（常勤医師の配置がないこと、医療スタッフが常駐ではなく、看護師による訪問と緊急時の連絡により駆けつけるオンコール体制を確保していること）

②病状の変化等に伴う緊急時の対応については看護師等が医師と連絡をとり判断すること。夜間においては夜間勤務職員が夜間緊急連絡体制に基づき、看護職員等と連絡をとって緊急対応を行うこと。

③家族との 24 時間の連絡体制を確保していること。

④看取りの介護に対する本人または家族の同意を得ること。

（3）重度化及び看取り介護の具体的支援内容

①利用者に対する具体的支援

Ⅰ．ボディケア

・バイタルサインの確認　・環境の整備を行う　・安寧、安楽への配慮

・清潔への配慮　・栄養と水分補給を適切に行う　・排泄ケアを適切に行う

・発熱、疼痛への配慮

Ⅱ．メンタルケア

・身体的苦痛の緩和　・コミュニケーションを重視する

・プライバシーへの配慮を行う　・全てを受容してニーズに沿う態度で接する

Ⅲ．看護処置

・医師の指示に基づき訪問し、状態観察の結果に応じて、必要な看護処置を講ずる。

②家族に対する支援

・話やすい環境を作る・家族関係への支援にも配慮する

・希望や心配事に真摯に対応する　・身体的、精神的負担の軽減へ配慮する

・死後の援助を行う

（4）看取り介護の具体的方法

①看取り介護の開始時期 看取り介護の開始については、医師により一般に認められている医学的知見から判断して回復の見込みがないと判断し、かつ、医療機関での対応の必要性が薄いと判断した対象者につき、医師より利用者または家族にその判断内容を懇切丁寧に説明し、看取り介護に関する計画を作成し 終末期を当事業所内または自宅で介護を受けて過ごすことに同意を得て実施されるものです。

②医師より説明

Ⅰ．医師が①に示した状態で、看取り介護の必要性があると判断した場合、管理者を通じ、当該利用者の家族に連絡をとり、日時を定めて医師より利用者又は家族に説明を行います。この際、小規模多機能居宅介護事業所で出来る看取り体制を示します。

Ⅱ．この説明を受けた上で、利用者又は家族は利用者が当事業所または自宅で看取り介護を受けるか、医療機関に入院するか選択することが出来ます。医療機関に入院を希望する場合は、事業所は入院に向けた支援を行います。

③看取り介護の実施

Ⅰ．家族が事業所内で看取り介護を希望した場合は、介護支援専門員は医師、看護師等、介護職員等と共同して看取り介護計画を作成します。なお、この計画は医師からの利用者又は 家族への説明に際し事前に作成しておき、その際に同意を得ます。

Ⅱ．看取り介護の実施に関しては個室で対応します。なお家族が泊まりを希望される場合、看取りの個室に寝具類等お持込頂きます。

Ⅲ．看取り介護を行う際には、医師・看護師等・介護職員等が 2 週に 1 度以上定期的に情報共有や話し合いを行い、利用者又は家族への説明を行います。

Ⅳ．小規模多機能居宅介護事業所の全職員は、利用者が尊厳を持つ一人の人間として、安らかな死を迎えることが出来るように利用者又は家族の支えともなり得る身体的・精神的支援に努めます。

（５）夜間緊急時の連絡と対応について 当事業所における夜間緊急時の連絡・対応マニュアルに沿って必要な措置を講じます。

（６）協力医療機関との連携体制

当事業所は協力医療機関と 365 日、24 時間の連絡体制を確保し、必要に応じ健康上の管理等に対応することができる体制をとります。

（７）看取り介護終了後カンファレンスの実施について

①看取り介護が終結した後、看取り介護の実施状況について評価のカンファレンスを行います。

②管理者又は介護支援専門員は、看取り介護の対象者の遺留金品引渡しの際、家族等に別紙様式におけるアンケートの協力を求めます。家族等が拒否した場合にはアンケート記入は求めません。

③介護支援専門員は遺留金品類引渡し終了から１週間以内に「看取り介護終了後カンファレンス」を開催します。参加職員は管理者・看護師等・介護職員・その他必要に応じた職員とします。この際、家族によるアンケート結果がある場合には、これを資料として提出します。

④カンファレンスは別紙の内容に基づき話し合いを行い報告するものとします。

１７．サービス内容に関する苦情

（１）当施設の利用者相談・苦情窓口

ア（担当者） 事業所 管理者

（電 話） ０１７－７６４－６３８８（ＦＡＸ）０１７－７６３－４５２２

（受付日） 年中 （受付時間） 午前８時３０分～午後１７時３０分

イ（担当者） 法人本部

（電 話） ０１７－７６３－４５７０（ＦＡＸ）０１７－７３２－３７０７

（受付日） 月曜日～土曜日

※ただし、祝日、年末年始（１２/２９～１/３）を除く。

（受付時間） 午前９時００分～午後１８時００分

※ただし、土曜日は午前９時００分～午後３時００分

（２）苦情処理体制

Ⅰ 処理体制

内容に応じ管理者等を中心とし、介護従業者から構成される苦情処理チームを作り、迅速に処理を行う。

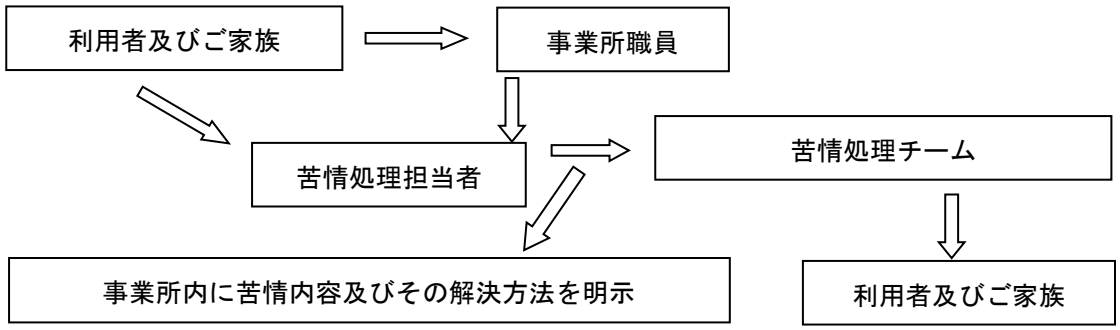
Ⅱ 手順

①予想される苦情についてあらかじめ対応マニュアルを作成し研修等を行う。

②苦情処理チームにより事実関係の調査を速やかに行う。

③苦情処理チームが必要に応じ、担当者や関係機関と連絡をとり、改善措置を見出す。
④利用者及びその家族に対し、事実関係を説明した上で、適切な改善措置をとる旨理解して頂く。
⑤苦情の事実を記録し、施設のサービスの向上を目指すため、原因及び改善措置後の経過等必要書類等の整備を行い保管する。

◎苦情処理フロー



（3）その他

当事業所以外に、お住まいの市町村及び青森県国民健康保険団体連合の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

ア 青森市介護保険課　　０１７－７３４－５２５７　（直通）
イ 青森県介護保険審査会　　０１７－７３４－９３４０
ウ 青森県国民健康保険団体連合会（介護保険課　苦情処理係）
０１７－７２３－１３０１（苦情・相談受付専用）
エ 青森県運営適正化委員会（福祉サービス相談センター）
０１７－７３１－３０３９

１８．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。

構　成：利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、市職員又は、地域包括支援センター職員、（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：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

１９．秘密の保持について

（１）当該事業所の従業者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

（２）当該事業所の従業者であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

（３）事業者では、利用者の医療上緊急の必要がある場合又は介護サービス計画の作成上必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

２０．個人情報の使用に係る事項

（１）使用する期間

当事業所にご登録している期間

（２）使用目的

１．小規模多機能型居宅介護事業所あおぞらのサービスを受けるにあたって、事業所内で行われる職員会議及び担当者ミーティングにおいて、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。

２．現にサービス利用中で、利用者が体調等を崩しまたは怪我等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

（３）使用する条件

１．個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外のものに洩れることのないよう細心の注意を払います。

２．個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録します。

２１．緊急時の連絡先等について

サービス提供中に様態の変化等があった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、家族等にご連絡致します。

<table>
<tr><td rowspan="2">主治医</td><td colspan="2">氏名
（ふりがな）</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">連絡場所</td><td></td><td>電話</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="8">連絡先</td><td rowspan="2">①</td><td>氏名
（ふりがな）</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>連絡場所</td><td></td><td>電話</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">②</td><td>氏名
（ふりがな）</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>連絡場所</td><td></td><td>電話</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">③</td><td>氏名
（ふりがな）</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>連絡場所</td><td></td><td>電話</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">④</td><td>氏名
（ふりがな）</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>連絡場所</td><td></td><td>電話</td><td></td></tr>
</table>

＊緊急時には①の連絡先から順次電話を致します。
連絡が取れ次第、こちらからの連絡は一度終了しますので、ご家族間の連絡は、ご家族で行って下さい。

２２．サービス利用にあたっての留意事項

（１）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。これに反した利用により破損等が生じた場合、弁償していがだく場合があります。
（２）他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。
（３）所持金品は、自己の責任で管理してください。
（４）事業所内での他の利用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。

令和　　年　　月　　日

指定小規模多機能型居宅介護サービスの提供開始にあたり、本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業者　（所在地）　青森市筒井４丁目８番１７号
（名称）　社会福祉法人　青空会
小規模多機能型居宅介護事業所あおぞら
（代表者名）　理事長　古川　崇
（説明者名）

私は、本書面により、事業者から指定小規模多機能型居宅介護サービスについての重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

契約者氏名

利用者
（住所）

（氏名）

利用者代理人（利用者が署名出来ない場合）
（住所）

（氏名）

「高齢者虐待防止に関する指針」

1　高齢者虐待に関する基本的な考え方

高齢者の尊厳を保持するため、いかなる時も利用者に対して虐待を行ってはならない。職員は高齢者虐待について理解し、虐待を未然に防ぐ方策を共有する。

2　高齢者虐待防止のための体制

（1）高齢者虐待防止委員会の設置及び開催

高齢者虐待防止に向けて高齢者虐待防止委員会を設置し、その結果について、職員に周知徹底を図る。

委員会は年に２回、部門会議内での開催（通常開催６月、１２月）と、虐待発生時に要する場合の適宜開催（適時委員会）の２種類とする。

（2）委員会の構成員

委員会の構成員は、管理者とし委員長は法人が指名する。委員長は高齢者虐待防止の一連の措置を適切に実施するための担当者を兼任する。

（3）委員会の検討項目

高齢者虐待・不適切なケアの未然防止の取り組みを目的とする。

・様式整備
・虐待につながりかねない不適切なケアの発見・改善の取組み
・苦情の分析と再発防止に関する取り組み
・研修実施
・利用者のケースに応じた成年後見制度の利用に関する検討
・指針およびマニュアルの定期的な見直しと周知

3　高齢者虐待防止のため、定期的な研修（２回）及び新規採用時研修を実施します。

4　虐待の定義

（1）身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れのある暴力を加えること。また、正当な理由なく身体を拘束すること

（2）介護の放棄放任

意図的、結果的であるかを問わず、行うべきサービス提供を放棄又は放任し、利用者の生活環境や、身体・精神状態を悪化させること

（3）心理的虐待

利用者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと

（4）性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること又は利用者にわいせつな行為をさせること

（5）経済的虐待

利用者本人の同意なしに金銭を使用する、または本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること

5　虐待発生時の考え方

職員は、日頃から虐待の早期発見に努めなければいけません。虐待の通報があった時、又は虐待を発見した時は、虐待防止委員会に速やかに報告します。

「身体拘束等適正化のための指針」

1　身体拘束適正化に関する考え方

（1）基本的な考え方

利用者の尊厳と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化することなく職員一人ひとりが身体的・精神的弊害を理解し、拘束廃止に向けた意識を持ち、身体拘束をしない支援の実施に努めます。

（2）身体拘束の原則禁止

利用者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、身体的拘束その他の方法により入居者の行動を制限することを禁止します。

（3）拘束を行う基準について

やむを得ず身体拘束を行う場合には、社会福祉法人青空会「身体拘束に関するマニュアル」に沿って組織的かつ慎重に行います。

（4）日常的に身体的拘束を行う必要性を生じさせない為に、利用者主体の行動・尊厳ある生活に努め、利用者の安全を確保する観点から、利用者の自由（身体的・精神的）を安易に妨げるような行動をしません。また、利用者の思いを汲み取る、利用者の意向に沿った支援を提供し、個々に応じた丁寧な対応をし、言葉や応対等で利用者の精神的な自由を妨げないように努めます。

2　身体拘束等適正化のための体制

（1）身体拘束適正化委員会の設置及び開催

身体拘束の適正化に向けて身体拘束適正化委員会を設置し、その結果について、職員に周知徹底を図ります。

委員会は3ヵ月に1回、部門会議内での開催（通常開催）と、身体拘束の適否判断を緊急に要する場合の適宜開催（適時委員会）の2種類とします。

（通常開催：4月、7月、10月、1月）

（2）委員会の構成員

委員会の構成員は、管理者とし委員長は法人が指名する。委員長は身体拘束適正化の一連の措置を適切に実施するための担当者を兼任します。

（3）委員会の検討項目

・様式整備　　・予防策の検討　　・研修実施　　・身体拘束を行う際の判断

３　身体拘束適正化のため、定期的な研修（年２回）及び新規採用時研修を実施します。

４　本人又は他利用者の生命又は身体を保護するための措置として緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、社会福祉法人青空会「身体拘束に関するマニュアル」に沿った手順をふまえて行います。

「感染症予防・まん延防止に関する指針」

１　感染症予防・まん延防止に関する考え方

感染症発生時、まん延しないように必要な措置を講ずるための体制を整備し、平素から対策を実施するとともに、感染予防、感染症発生時には迅速で適切な対応が取れるよう取り組んでいきます。

２　感染症予防・まん延防止の体制

（１）感染症予防対策委員会の設置及び開催

感染症予防に向けて感染症予防対策委員会を設置し、感染症予防及びまん延の防止のための対策を検討します。委員会は奇数月に開催と、感染症発生時緊急に要する場合の適宜開催（適時委員会）の２種類とします。

（２）委員会の構成員

委員会の構成員は、法人が指名し任期を２年間とする。

（３）委員会の検討項目

・様式整備
・感染症予防対策及び発生時の対応の検討
・研修実施
・指針およびマニュアルの定期的な見直しと周知

３　感染症予防対策及び発生時まん延防止のため、定期的な研修（年２回)、定期的な訓練（年２回)、新規採用時研修を実施します。

４　平常時の対応

（１）感染症予防及びまん延の防止のため、施設内の衛生保持に努め、手洗い場、トイレ、汚物処理等の整備と充実に努めるとともに、日頃から整理整頓を心がけ、換気・清掃・消毒を定期的に実施します。

（２）日頃からの職員の手洗い、手指消毒、うがいを徹底し、感染症の流行が見られた場合にはマスクを着用します。また、利用者にも注意喚起をして可能な限りの感染症対策をお願いします。その他、血液・体液・排泄物・嘔吐物等を扱う場面では最新の注意を払い、適切な方法で対処します。利用者の変化をできるだけ早く発見するために健康状態を常に注意深く観察します。

（3）面会者への衛生管理の周知徹底を図りまん延防止に努めます。マスクの着用や手指消毒等感染症対策の協力を依頼し、感染状況によっては面会や外来の制限の対策を取ります。

5　発生時の対応

万が一、感染症及び食中毒が発生した場合は、法人の感染症対応マニュアルに沿って対応を図ります。

「ハラスメント対策に関する指針」

1　ハラスメントに関する考え方

ハラスメント防止対策に必要な措置を講ずるための体制を整備し、相談・苦情があった時には迅速で適切な対応が取れるよう取り組んでいきます。

2　ハラスメント防止対策の体制

（1）ハラスメント対策委員会の設置及び開催

ハラスメント防止に向けハラスメント対策委員会を設置します。委員会は毎月開催と、ハラスメントに関する相談・苦情があった場合の適宜開催（適時委員会）の２種類とします。

（2）委員会の構成員

委員会の構成員は、法人が指名し任期を２年間とする。

（3）委員会の検討項目

・ハラスメント相談窓口の設置及び周知
・トップメッセージの発信。「ハラスメントは許しません」ポスター掲示。
・様式整備
・ハラスメントに関する相談・苦情を受けた時の対応の検討
・研修実施
・指針およびマニュアルの定期的な見直しと周知

3　平常時の対応

日頃から、意識調査のためのアンケート実施やハラスメント種類の紹介、実例の紹介等を実施しハラスメント防止の意識を持ち「働きやすい職場環境づくり」に取り組みます。

4　ハラスメントに関する相談・苦情があった時の対応

万が一、ハラスメントに関する相談・苦情があった場合は、法人のハラスメント相談窓口対応マニュアル及びハラスメント調査委員会対応マニュアルに沿って対応を図ります。

※「高齢者虐待防止に関する指針」「身体拘束適正化のための指針」「感染症予防・まん延防止に関する指針」「ハラスメント対策に関する指針」は利用者及びご家族が自由に閲覧をできるように事業所内にてファイルを置きます。