

重要事項説明書

社会福祉法人町屋福祉会 看護小規模多機能型居宅介護事業

当事業所は複合型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。

*当事業所の利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」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ない方でもサービスの利用が可能です。

1. 事業者

- | | |
|-----------|-------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人町屋福祉会 |
| (2) 法人所在地 | 福井県福井市松本1丁目36番15号 |
| (3) 代表者 | 理事長 石田 次男 |

2. 事業所概要

- | | |
|-------------|---|
| (1) 事業所の名称 | 看護小規模多機能ホームクローバー |
| (2) 事業所の所在地 | 福井県越前市杉尾町1-24-1 |
| (3) 管理者 | 水谷 優子 |
| (4) 電話番号 | 0778-42-6067 |
| (5) 事業指定番号 | 1890300344 |
| (6) 事業の実施地域 | 越前市 |
| (7) 営業日 | 365日営業 |
| (8) 営業時間 | 通いサービス 6:00~21:00
訪問サービス 24時間体制
宿泊サービス 21:00~6:00 |
| (9) 定員 | 登録者数 29名まで
通いサービス 1日 18名まで
宿泊サービス 1日 9名まで |
| (10) 職員体制 | 管理者(兼務) 1名
介護支援専門員(兼務) 1名
看護職員(兼務・非常勤含む) 3名以上
介護職員(兼務・非常勤含む) 5名以上 |
| (11) 協力医療機関 | 当事業所では、下記の医療機関・歯科医療機関に協力いただいています。
・協力医療機関
名 称：今立中央病院
住 所：福井県越前市栗田部町33-1
・協力歯科医療機関
名 称：いけだ歯科医院
住 所：福井県越前市栗田部町50-41 |

*緊急の場合には、「利用同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡いたします。

3. 事業所のサービスの内容

- (1) 事業所の介護支援専門員は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成いたします。
- (2) 事業所の介護支援専門員は、居宅サービス計画に基づき、利用者の心身の状況、希望及びその置かれた環境を踏まえ、利用者が住みな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「複合型サービス計画」を作成し、援助の目標、具体的なサービスの内容を記載します。これを基本とし、利用者の日々の様態、希望等を勘案し、随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た介護を行います。
- (3) 上記の居宅サービス計画、看護小規模多機能型居宅介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し同意を得ます。同意を得た計画は利用者又はその家族に交付いたします。
- (4) サービスの提供にあたっては、利用者の意思を尊重し、ご希望を確認した上で実施いたします。

〈サービスの概要〉

- (1) 通いサービス 事業所に通っていただき、食事、排泄、入浴等の日常生活上必要な介護を行います。
- (2) 宿泊サービス 事業所に宿泊していただき、必要な介護を行います。
- (3) 訪問サービス 利用者の自宅に訪問し、掃除や買物又は入浴や排泄等の日常生活上必要な介護を行います。また、医療処置、医学的指導管理、緊急時の対応等、看護師が医師の指示に従い必要な医療行為を行います。

4. 利用料金について

- (1) 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額
利用料金は1か月ごとの包括費用（定額）です。サービス利用に係る自己負担額は下記のとおりです。（負担額は1割負担の掲載になります。お客様の所得により負担額が2割、3割に該当する方もおります。その場合は下記料金表の2倍、3倍の金額になります。）

	①看護小規模多機能型居宅介護費
要介護1	12,447円/月
要介護2	17,415円/月
要介護3	24,481円/月
要介護4	27,766円/月
要介護5	31,408円/月

* 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複合型サービス計画に定めた期日よりも利用が少なかった場合、または看護小規模多機能型居宅介護サービス計画に定めた期日よりも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。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

	②短期利用居宅介護費
要介護 1	571円/日
要介護 2	638円/日
要介護 3	706円/日
要介護 4	773円/日
要介護 5	839円/日

* ご契約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、自己負担額を除く全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、ご契約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。

* ご契約者に提供する食事及び宿泊に係る費用は別途いただきます（下記（3）参照）。

（2）初期加算（1日につき）

複合型サービス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、初期加算として下記のとおり加算分の自己負担が必要となります。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同様です。

サービス利用に係る自己負担額	30円（1日あたり）
----------------	------------

（3）中山間地域等における小規模事業所加算

別に厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所が、サービス提供を行った場合

サービス利用に係る自己負担額	所定単位数に10/100を乗じた金額
----------------	--------------------

看護小規模多機能型居宅介護サービス事業所に登録したすべての利用者が対象となり下記のとおり加算分の自己負担が必要となります。

下記の算定要件を満たす場合加算対象となる場合があります。

★認知症加算（I）（1）～（5）の要件を全て満たす場合

- （1）認知症介護実践リーダー研修等修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が20人未満の場合は1以上、20人以上の場合は1に、当該対象者の数が19を超えて10又は端数を増すごとに1を加えて得た数以上配置
- （2）認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合
- （3）当該事業所の従業者に対して、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
- （4）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
- （5）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、実施又は実施を

予定

サービス利用に係る自己負担額	920円（1ヶ月あたり）
----------------	--------------

★認知症加算（Ⅱ）（1）～（3）の要件を全て満たす場合

（1）認知症介護実践リーダー研修等修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が20人未満の場合は1以上、20人以上の場合は1に、当該対象者の数が19を超えて10又は端数を増すごとに1を加えて得た数以上配置（2）認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合（3）当該事業所の従業者に対して、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開催

サービス利用に係る自己負担額	890円（1ヶ月あたり）
----------------	--------------

★認知症加算（Ⅲ）：日常生活に支障を来すおそれのある症状・行動が認められることから、介護を必要とする認知症の利用者（認知症日常生活自立度Ⅲ以上）

サービス利用に係る自己負担額	760円（1ヶ月あたり）
----------------	--------------

★認知症加算（Ⅳ）：要介護2に該当し、日常生活に支障を来すおそれのある症状・行動や意思疎通の困難さが見られ、周囲の者による注意を必要とする認知症の利用者（認知症日常生活自立度Ⅱ）の場合。

サービス利用に係る自己負担額	460円（1ヶ月あたり）
----------------	--------------

★若年性認知症利用者受入加算

若年性認知症利用者に対して介護を行い、利用者ごとに個別に担当者を決め、当該利用者の特性やニーズに応じたサービスを提供した場合

サービス利用に係る自己負担額	800円（1ヶ月あたり）
----------------	--------------

*但し、認知症加算を算定している場合は算定できない

★栄養アセスメント加算

管理栄養士が介護職員等と共同して栄養アセスメントを行った場合

サービス利用に係る自己負担額	50円（1ヶ月あたり）
----------------	-------------

★栄養改善加算

管理栄養士等が共同して、低栄養状態にある利用者又はそのそれがある利用者に対して栄養改善サービスを行った場合

サービス利用に係る自己負担額	200円（1ヶ月あたり）
----------------	--------------

*但し3か月の期間を基本的に限定とし、1ヶ月に2回が限度となります。但し、3ヶ月後も評価の結果、低栄養状態が改善されない場合は、引き続き栄養改善サービスを行い加算の算定を継続することが出来る。

★口腔・栄養スクリーニング加算（Ⅰ）（Ⅱ）

従業員が、利用開始時及び6ヶ月ごとに利用者の口腔の健康状態のスクリーニング等を行った場合

（Ⅰ）	サービス利用に係る自己負担額	20円（1回あたり）
（Ⅱ）	サービス利用に係る自己負担額	5円（1回あたり）

★口腔機能向上加算

口腔機能が低下している又はそのおそれのある利用者に対して、口腔機能の向上を目的として個別に口腔清掃の指導や実施又は摂食・嚥下機能に関する訓練の指導や実施であ

って利用者の心身の状態の維持又は向上に資する場合

(Ⅰ)	サービス利用に係る自己負担額	150円(1ヶ月あたり)
(Ⅱ)	サービス利用に係る自己負担額	160円(1ヶ月あたり)

*但し3か月の期間を基本的に限定とし、1ヶ月に2回が限度となります。但し、3ヶ月後も評価の結果、口腔機能が改善されない場合は、引き続き口腔機能改善サービスを行い加算の算定を継続することが出来る。

★退院時共同指導加算

病院、診療所、介護老人保健施設等に入院中の方が退院又は退所するに当たり、当事業所の看護師又は理学療法士などが退院時共同指導を行い、その後当該者に対する初回の訪問看護サービスを行った場合

サービス利用に係る自己負担額	600円(1回あたり)
----------------	-------------

★緊急時対応加算

利用者の同意を得て、利用者又はその家族等に対して当該基準により24時間連絡できる体制があり、かつ、計画的に訪問することとなっていない緊急時における訪問及び計画的に宿泊することとなっていない緊急時における宿泊を必要に応じて行う体制にある場合

サービス利用に係る自己負担額	774円(1ヶ月あたり)
----------------	--------------

★特別管理加算

医療面における特別な管理を必要とする利用者として認められた利用者に対して計画的な管理を行った場合

(Ⅰ)	サービス利用に係る自己負担額	500円(1ヶ月あたり)
(Ⅱ)	サービス利用に係る自己負担額	250円(1ヶ月あたり)

★専門管理加算

指定訪問看護事業所の緩和ケア、褥瘡ケア若しくは人工肛門ケア及び人工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師又は特定行為研修を修了した看護師が、指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合

サービス利用に係る自己負担額	250円(1ヶ月あたり)
----------------	--------------

★ターミナルケア加算

終末期を迎えられた利用者に対し、主治医連携の下にターミナルケア計画書を作成、ご家族に説明、同意を得た後に、死亡した利用者に対して死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上訪問等ターミナルケアを行った場合

サービス利用に係る自己負担額	2,500円(1回あたり)
----------------	---------------

★看護体制強化加算(Ⅰ) (1)～(5)の要件を全て満たす場合

- (1) 利用者総数の内、主治医の指示に基づく看護サービスを提供した方の割合が80%以上である
- (2) 利用者総数のうち、緊急時訪問看護加算を算定した方の占める割

合が50%以上である (3) 利用者総数のうち、特別管理加算を算定している方の割合が20%以上である (4) 算定日の前1年間においてターミナルケア加算を算定した利用者が1名以上である (5) 登録特定行為事業所又は登録喀痰吸引等事業所として届出がなされている

サービス利用に係る自己負担額	3,000円 (1ヶ月あたり)
----------------	-----------------

★看護体制強化加算 (Ⅱ) 上記の (1) ~ (3) を満たす場合

サービス利用に係る自己負担額	2,500円 (1ヶ月あたり)
----------------	-----------------

★訪問体制強化加算

- (1) 訪問サービスの提供にあたる常勤の従業員を2名以上配置している
- (2) 算定日が属する月において延べ訪問回数が1月当たり200回以上である

サービス利用に係る自己負担額	1,000円 (1ヶ月あたり)
----------------	-----------------

★総合マネジメント体制強化加算 (Ⅰ)

- (1) ~ (5) の要件と (6) ~ (9) のどれか1つ以上満たす場合

サービス利用に係る自己負担額	1200円 (1ヶ月あたり)
----------------	----------------

★総合マネジメント体制強化加算 (Ⅱ)

- (1) ~ (3) の要件を満たす場合

サービス利用に係る自己負担額	800円 (1ヶ月あたり)
----------------	---------------

(1) 個別サービス計画について、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 (計画作成責任者) や看護職員等の多職種協働により、随時適切に見直しを行っていること (2) 利用者の地域における多様な活動が確保されるように、日常的に地域住民等との交流を図り、利用者の状態に応じて、地域の行事や活動等に積極的に参加していること (3) 地域の病院、診療所、介護老人保健施設等に対し、事業所が提供することのできるサービスの具体的な内容に関する情報提供を行っていること (4) 日常的に利用者に関わりのある地域住民等の相談に対応する体制を確保していること (5) 必要に応じて、多様な主体が提供する生活支援のサービスが包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること (6) 地域住民等との連携により、地域資源を効果的に活用し、利用者の状態に応じた支援を行っていること (7) 障害福祉サービス事業所、児童福祉施設等と協働し、地域において世代間の交流の場の拠点となっていること (8) 地域住民等、他事業所等と共同で事例検討会、研修会等を実施していること (9) 市町村が実施する通いの場や在宅医療・介護連携推進事業等の地域支援事業等に参加していること

★褥瘡マネジメント加算 (Ⅰ)

利用者ごとに褥瘡の発生と関連のあるリスクについて評価し、情報を厚労省に提出している。又、褥瘡ケア計画に従い管理を実施、3ヶ月に1回計画を見直している

サービス利用に係る自己負担額	3円 (1ヶ月あたり)
----------------	-------------

★褥瘡マネジメント加算 (Ⅱ)

加算 (Ⅰ) の要件に加えて、褥瘡が発生するリスクがあるとされた利用者について褥瘡

の発生がないこと。

サービス利用に係る自己負担額	13円（1ヶ月あたり）
----------------	-------------

★排せつ支援加算（Ⅰ）

- （１）利用者ごとに要介護状態の軽減の見込みについて医師と連携した看護師が利用開始時に評価、その後3ヶ月に1回以上は評価を行い、情報を厚労省に提出し必要な情報を活用している事（２）排せつに関する支援計画を作成し支援を実施していること（３）3か月に1回以上は計画の見直しを行っていること

サービス利用に係る自己負担額	10円（1ヶ月あたり）
----------------	-------------

★排せつ支援加算（Ⅱ）

加算（Ⅰ）の要件に加えて、要介護状態の軽減が見込まれる方について利用開始と比べて排尿又は排便の状態少なくとも一方が改善するとともに悪化がないこと。又はおむつを使用しなくなったこと。利用開始時に尿道カテーテルが留置されていたが、抜去された場合。

サービス利用に係る自己負担額	15円（1ヶ月あたり）
----------------	-------------

★排せつ支援加算（Ⅲ）

加算（Ⅰ）及び（Ⅱ）の全ての要件を満たす場合

サービス利用に係る自己負担額	20円（1ヶ月あたり）
----------------	-------------

★科学的介護推進体制加算

- （１）利用者ごとのADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況など基本的な情報を厚労省に提出していること。（２）必要におうじて計画書を見直し、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こと。

サービス利用に係る自己負担額	40円（1ヶ月あたり）
----------------	-------------

★生産性向上推進体制加算（Ⅰ）

- （１）Ⅱの要件を満たし、Ⅱのデータにより業務改善の取組による成果が確認されていること。（２）見守り機器等のテクノロジーを複数導入していること。（３）職員間の適切な役割分担の取組等を行っていること。（４）1年以内ごとに1回、業務改善の取組による効果を示すデータの提供を行うこと。

サービス利用に係る自己負担額	100円（1ヶ月あたり）
----------------	--------------

★生産性向上推進体制加算（Ⅱ）

- （１）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の開催や必要な安全対策を講じた上で、生産性向上ガイドラインに基づいた改善活動を継続的に行っていること。（２）見守り機器等のテクノロジーを1つ以上導入していること。（３）1年以内ごとに1回、業務改善の取組による効果を示すデータの提供を行うこと。

サービス利用に係る自己負担額	10円（1ヶ月あたり）
----------------	-------------

★サービス提供体制強化加算（Ⅰ）

（１）従業員ごとに研修計画を作成し、研修を実施又は予定していること（２）利用者に関する情報や留意事項の伝達又は従業員の技術指導を目的とした会議を定期的で開催していること（３）当事業所の介護職員（常勤換算数）の中で介護福祉士資格を有する者が70%を超える実績があること。

サービス利用に係る自己負担額	
看護小規模多機能型居宅介護費	750円（1ヶ月あたり）
短期利用居宅介護費	25円（1日あたり）

★サービス提供体制強化加算（Ⅱ）

（１）従業員ごとに研修計画を作成し、研修を実施又は予定していること（２）利用者に関する情報や留意事項の伝達又は従業員の技術指導を目的とした会議を定期的で開催していること（３）当事業所の介護職員（常勤換算数）の中で介護福祉士資格を有する者が50%を超える又は勤続10年以上の介護福祉士資格を有する者が25%以上の実績があること。

サービス利用に係る自己負担額	
看護小規模多機能型居宅介護費	640円（1ヶ月あたり）
短期利用居宅介護費	21円（1日あたり）

★サービス提供体制強化加算（Ⅲ）

当事業所の介護職員（常勤換算数）の中で介護福祉士資格を有する者が40%を超える実績があること。

サービス利用に係る自己負担額	
看護小規模多機能型居宅介護費	350円（1ヶ月あたり）
短期利用居宅介護費	12円（1日あたり）

★介護職員等処遇改善加算

介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数に加算率を乗じた単位数×14.9%
要件①～⑧を満たす	
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数に加算率を乗じた単位数×14.6%
要件①②③④⑥⑦⑧を満たす	
介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数に加算率を乗じた単位数×13.4%
要件①②③⑥⑦⑨を満たす	
介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数に加算率を乗じた単位数×10.6%
要件①②⑥⑦⑨を満たす	

※要件

- ①. キャリアパス要件Ⅰ（任用要件・賃金体系の整備等）
- ②. キャリアパス要件Ⅱ（研修の実施等）
- ③. キャリアパス要件Ⅲ（昇給の仕組みの整備等）

- ④. キャリアパス要件Ⅳ（改善後の年額賃金要件）
- ⑤. キャリアパス要件Ⅴ（介護福祉士等の配置要件）
- ⑥. 月額賃金改善要件Ⅰ（月給による賃金改善）
- ⑦. 月額賃金改善要件Ⅱ（旧ベースアップ等加算相当の賃金改善）
- ⑧. 職場環境等要件（6つの区分ごとにそれぞれ2つ以上）
- ⑨. 職場環境等要件（6つの区分ごとにそれぞれ1つ以上）

（3） その他の費用

① 食費

朝食代	400	円/食
昼食代	700	円/食
おやつ代	100	円/食
夕食代	600	円/食

② 宿泊費 1,600 円/日

③ その他行事に係る費用、おむつ代などは実費となります。

（4） 支払方法

1ヶ月分ずつのお支払いになります。月末に閉め、翌月初めに請求書をお渡ししますので、現金でお支払い頂くか、金融機関から自動振替へも可能です。その場合、毎月指定日に指定の口座から自動的に引き落とされます。

5. サービス利用の中止、変更

- （1） 利用者の都合によりサービス利用の中止、変更の場合は利用予定日までに事業所にご連絡ください。
- （2） サービス利用日の変更の申し出に対し、事業所の稼働状況により、利用者の希望する期日にサービス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。

6. サービスの終了

- （1） ご利用者の都合でサービスを終了する場合、中止の1週間前までにお電話にてその旨をご連絡ください。
- （2） 契約書第5条1項、及び契約書第10条の規定により、当事業所から契約を終了させていただく場合は、終了の1ヶ月前までに文書で通知いたします。
- （3） 次のような場合、通知がなくても契約は自動的に終了します。
 - ・ 利用者が要介護認定で要支援、自立と認定された時
 - ・ 利用者がお亡くなりになった時

7. サービス利用に関する留意事項

（1） サービスの実施

- ① 利用者は契約書第3条で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

- ② 複合型サービスの実施に関する指示・命令は事業者が行います。但し、事業所職員は、サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

(2) 事業所職員の禁止行為

事業所職員は、利用者に対する看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- ① 介護職員の医療行為
- ② 利用者もしくはその家族からの物品の授受や飲食等のもてなし
- ③ 利用者もしくはその家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ④ その他、利用者もしくは家族等に行う迷惑行為

(3) サービス提供の記録等

事業者は、「看護小規模多機能型居宅介護サービス記録書」等の記録を作成し、完了後、2年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧、又はその写し（実費負担）を提出します。

8. 損害賠償

サービス提供に伴い事業者の責任において、利用者の身体及び財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

ただし、次のような場合は賠償できませんのでご注意ください。

- (1) 利用者又はご家族が利用者の心身の状況等に関し、故意に隠したり真実とは違うことを告げたことに起因して発生した損害
- (2) 利用者の急激なむ体調の変化等、事業者が実施したサービスに起因しない損害
- (3) 利用者が事業者の指示、依頼に反して行った行為に起因して発生した損害

9. 事故発生時における対処方法

利用者に対する看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供により事故が発生した場合には、市町村、当該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。また、賠償すべき事故である場合は、速やかに損害賠償を行います。

10. 苦情窓口

事業所のサービス内容等において苦情・相談・ご意見がございましたら、いつでも承ります。その他、介護保険関係の苦情・相談窓口は下記のとおりです。

(1) 苦情相談窓口

福井県社会福祉協議会運営適正化委員会・・・ (0776) 24-2339

越前市・・・長寿福祉課 (0778) 22-3715

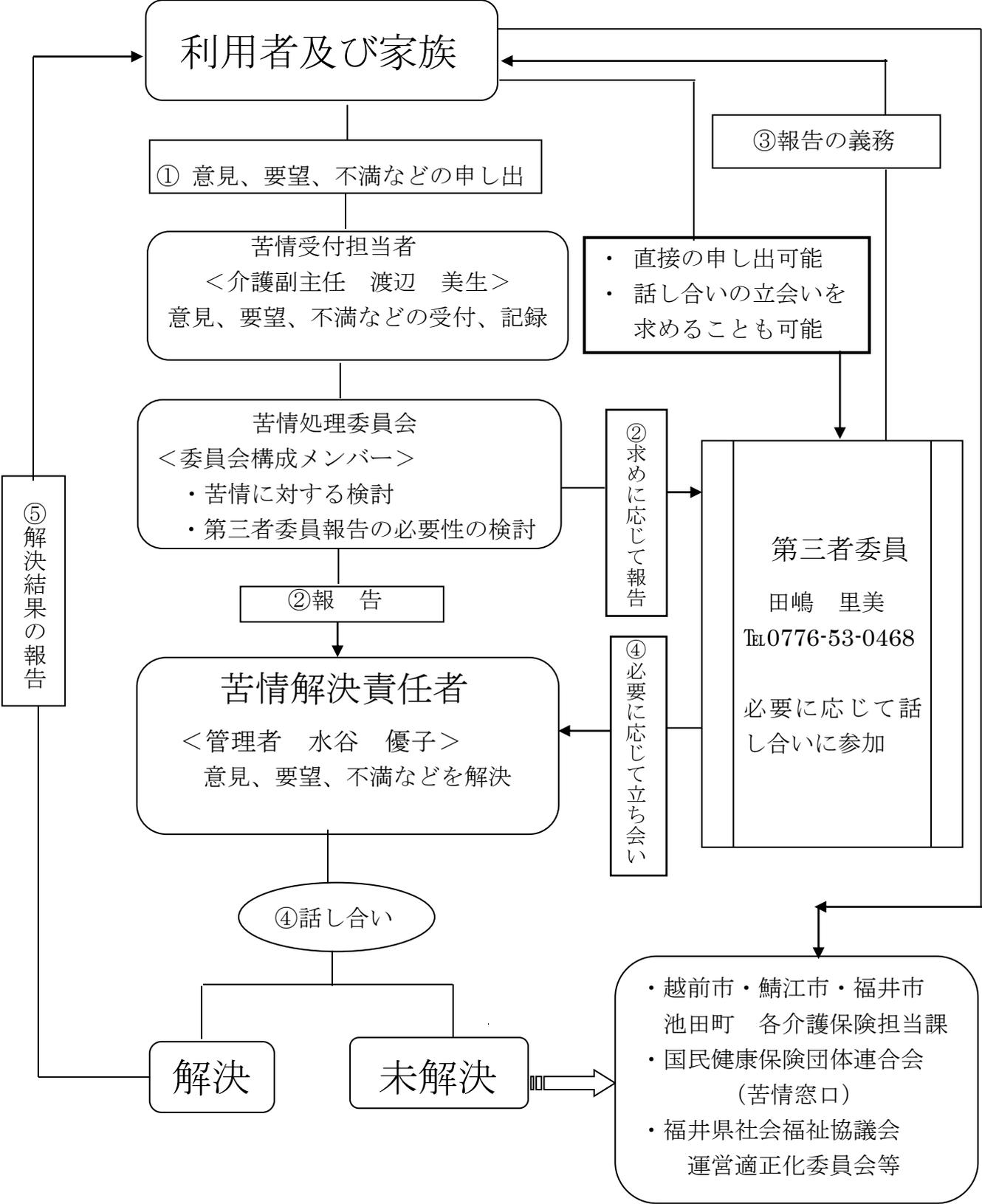
福井県国保連合会・・・介護保険専用 (0776) 57-1614

(2) 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

措置の概要	
1	利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 ①事業所内に苦情、相談用窓口を設置する。 ②常設窓口 看護小規模多機能ホームクローバー TEL 0778-42-6067 担当者 水谷 優子（管理者）
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・相談窓口の担当者が利用者およびその家族からの苦情、相談を受け、その問題解決にあたる。又その内容、解決方法を記録し管理者に報告する。 ②窓口担当者で解決困難な場合は、管理者及び苦情・相談の対象となっている部署の責任者と協議し、利用者及びその家族の問題解決にあたる。 ③事業所内で解決困難な場合は、保健者又は地域包括支援センターと連携し当該利用者及びその家族の問題解決にあたる。 ④③での解決困難な場合は、当該苦情を国民健康保険連合会に（以下「国保連合会」とする。）に苦情申し立てができる旨を伝え、本人及びその家族が国保連合会に苦情申し立てを希望する場合には、それに協力する。 ⑤苦情処理の改善を図った後、処理内容及び改善結果内容を利用者及びその家族に確認してもらい、その後も状況観察を行い、再発防止に努める。 ⑥苦情処理の成果等を記録する。
3	その他参考事項 ①普段から苦情の出ないよう、定期的に職員の研修等を行いサービスの質の向上に努める。 ②利用者からの苦情に対しては、常に利用者の立場に立って、利用者の意思を尊重した対応に努める。 ③県・国保連合会及び市町村からの指導、調査協力依頼、問い合わせ等があった場合には速やかに協力するとともに、必要な改善を行う。要求に応じて必要な改善内容の報告を行う。

苦情解決のための仕組み図

社会福祉法人町屋福祉会
看護小規模多機能ホームクローバー



1 1. 身体拘束

事業者は利用者に対して、原則、行動の制限を行わないが、緊急やむをえないと判断する場合は下記のとおり実施する。

- ①委員会の開催
- ②利用者・家族への説明、同意
- ③経過記録の記載
- ④解除することを目標にカンファレンスにて検討

1 2. 運営推進会議の設置

当事業所では、看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供にあたり、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、運営推進会議を設置しています。

1 3. 非常火災時の対応

非常火災時には、別途定める消防計画に則って対応を行います。また、避難訓練を年2回、契約者も参加して行います。

〈消防用設備〉

- ・自動火災報知機 ・非常通報装置 ・ガス漏れ探知機 ・非常用照明
- ・誘導灯 ・消火器 ・スプリンクラー ・消火栓

1 4. 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。これに反したご利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。
- 所持金品は、自己の責任で管理してください。
- 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。

※ この重要事項説明書は、厚生労働省令第34号（平成18年3月14日）第88条により準用する第9条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。