

# 指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護

## 重要事項説明書 20250101

### 1、当事業所の概要

この事業所が行う指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の事業は、要支援・要介護高齢者に対して、ご利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、通い、訪問、宿泊等の形態で、家庭的な環境と、その取り巻く地域住民との交流の下、必要な日常生活上の援助を適時適切に行うことにより、ご利用者の心身の機能の維持や日々の暮らしの支援を行い、またご利用者の孤立感の解消並びにそのご家族の身体及び精神的負担の軽減を図るとともに、地域福祉の向上を図ることを目的とする。

- |                  |   |
|------------------|---|
| (1) 事業者（法人）      | 株式会社 コサカ・ライフサポート<br>八戸市一番町二丁目3番12<br>Tel 0178-27-6844<br>代表取締役 小坂 忍 |
| (2) サービス事業所名     | 小規模多機能の家 是川浄信館  |
| (3) 所在地          | 八戸市是川三丁目1番地1  |
| (4) 連絡先          | Tel 0178-96-5051 Fax 0178-96-5119                                   |
| (5) 管理者          | 小坂 愛  |
| (6) 介護保険事業者番号    | 0290300243 （平成27年4月13日指定）   |
| (7) 定員           | 登録定員 29名<br>通いサービス定員 18名/日<br>宿泊サービス定員 8名/日                         |
| (8) 通常の実施地域      | 八戸市   |
| (9) 営業日          | 月曜日～日曜日（年中無休）   |
| (10) 営業時間        | 0：00～24：00（24時間営業）  |
| (11) 休業日         | なし  |
| (12) 通いサービス提供時間  | 9：45～16：00  |
| 宿泊サービス提供時間       | 16：00～翌日9：45  |
| 訪問サービス           | 24時間対応  |
| 日中時間帯            | 6：30～20：30  |
| (13) 通常の実送迎の実施地域 | 八戸市   |
| (14) 開設年月日       | 平成27年4月16日  |

## 2、建物、居室、設備の概要

建物の構造	木造平屋建て	建物の延床面積	284.84 m <sup>2</sup>
施設の周辺環境	是川団地のほぼ中央に位置し、クリニックと隣接しています。なじみのスタッフが一体的に地域生活と連携しながら在宅生活を支援します。		
主な居室、設備の種類	室数	備 考	
居間 兼 食堂 通いサービス用 (56.57 m <sup>2</sup> )	1	フローリング (43.32 m <sup>2</sup> ) 居間 (13.25 m <sup>2</sup> )	
台所 (7.65 m <sup>2</sup> )	1		
宿泊室1～7 (8.28 m <sup>2</sup> )	7	個室 (フローリング5室・洗面台付、和室2室)	
宿泊室8 (9.94 m <sup>2</sup> )	1	居間兼宿泊室	
トイレ1 (4.97 m <sup>2</sup> )	1	車いす対応	
トイレ2 (3.86 m <sup>2</sup> )	1	車いす対応	
トイレ3 (3.31 m <sup>2</sup> )	1	車いす対応	
浴室1 (6.63 m <sup>2</sup> )	1	入浴リフト設備	
浴室2 (4.97 m <sup>2</sup> )	1		
脱衣室 (7.72 m <sup>2</sup> )	1		
事務室 (11.18 m <sup>2</sup> )	1		
地域交流室兼会議室 (16.56 m <sup>2</sup> )	1		

### 3、職員の配置状況及び勤務時間

#### (1) 職種別業務内容及び勤務体制

職種	業務内容	勤務体制
管理者	従業者、業務の管理を一元的に行う。 指定小規模多機能型居宅介護業務を行う。	日 勤： 8：30～17：30 遅 番： 9：30～18：30 （宿直待機対応） 夜勤：18：30～翌9：30  ※利用者の利用時間帯に応じて、勤務体制 に若干の変更あり
計画作成担当者	相談、（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の作成、他関係機関との連絡・調整等	
看護職員	健康チェック、日常動作訓練、日常生活上の看護・介護等	
介護職員	食事、入浴、排泄、移乗の介助や日常生活上の介護、調理等家事全般等	

#### (2) 当事業所の職員体制

職 名	資 格	人 数	兼務の別	合 計	備 考
管理者	介護福祉士	1名	あり	1名	従業者及び業務の管理 介護職員と兼務
計画作成担当者	介護支援専門員	1名以上	あり	1名以上	他事業所と兼務
看護師	看護師	1名以上	なし	1名以上	
介護士	介護福祉士・実務者研修等	11名以上	あり	11名以上	介護福祉士1名 管理者と兼務

## 4、サービス提供における当事業所の運営方針

<b>(1) 基本方針</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・ご利用者が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、ご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、適時適切にサービスを提供する。</li><li>・登録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等を行う等、登録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する。</li><li>・地域における福祉サービス拠点のひとつとして、随時地域住民の相談を受付、助言等を行い、関係諸機関との連携を図る。</li></ul>
<b>(2) 身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為は行わない。</b>
ただし、ご利用者又は他のご利用者の生命、身体を保護する為に緊急やむを得ない場合には、適正な手続きを踏まえた上で身体等を拘束する場合があります。
<b>(3) 個人情報保護法の遵守と守秘義務</b>
当事業所は、個人情報に関する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の取扱いに関する方針等を定め、個人情報の保護を図っていきます。 当事業所の事業者、サービス従業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族等に関する事項を正当な理由なく第三者へ漏洩しません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。また、従業者であった者が従業者でなくなった後においても、利用者やご家族の秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容としています。
<b>(4) サービス従業者の禁止行為</b>
従業者はサービスの提供に当たって、次に該当する行為は行いません。 ①ご利用者もしくは、そのご家族等からの物品等の授受 ②飲酒及び、ご利用者の同意なしに行う喫煙 ③ご利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 ④その他、ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為
<b>(5) 事故発生時の対応</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・当事業所において事故が発生した場合、速やかにご家族、市町村、その他関係機関へ連絡します。</li><li>・事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。</li><li>・ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者のおかれた心身の状況を斟酌（しんしゃく）して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。</li></ul>
<b>(6) サービスの質の向上</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・当事業所は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図っていきます。また、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常に改善を図ります。</li><li>・介護員等の質の向上のために、採用時研修及び継続研修（年2回以上）等を行っていきます。</li></ul>
<b>(7) 高齢者虐待の防止</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・当事業所では、高齢者虐待の防止及び早期発見に努め、ご利用者が安全に生活できるよう支援や体制の整備をしていきます。（身体的、心理的、性的、経済的、介護的）</li></ul>

## 5、当事業所の提供するサービス内容

### A 通いサービス（9:45～16:00）

#### 【通いサービス受入の条件】

- ・ 1日18名までの定員となっています。
  - ・ ご利用者の様態や希望等により特に必要と認められる場合は出来るだけ対応しますが、通いサービスの定員18名を超える場合は、利用できないことがあります。
  - ・ 各ご利用者に応じた「通いサービス利用限度回数（ライフサポートプランに明記）」に基づき、基本的な利用計画を立案します。  
計画外で利用された場合は、代替えとして他のご利用日をお休みいただきます。
  - ・ 通いサービス時間内での定期通院は対応いたしません。
  - ・ ご利用日や時間帯の変更がある場合は、変更理由の事情をお知らせください。
  - ・ ご利用者の様態や希望等により特に必要と認められる場合（一時的、緊急的であり、ご家族・ご親類・地域住民等の支援、代替えサービス等が期待できない場合）は上記に関わらず受け入れを第一として柔軟に対応いたします。
- 例) ご家族、ご親類の突発的な事故・事件、ご家族・主介護者の体調不良や傷病、ご家族・ご親類等の入院や冠婚葬祭、主介護者の仕事の都合（急な出張・出勤）、ご利用者本人の見守りを要する体調不良（感染の恐れがない場合）、ご家族の介護負担増大により通常の日常生活を送ることができないと判断された場合等

#### (1) 通いサービスの日課（サービスの流れ）

9:45～	10:00～	12:00～	13:00～	15:30～	16:00～
是川浄信館 到着 健康チェック 水分補給など	入浴・ レクリエーション 調理	お食事	余暇活動	おやつ、お茶	是川浄信館 出発

#### (2) 時間延長、短縮

ご利用者及びご家族の要望等により、サービス提供時間前後に時間を延長、あるいは短縮してサービスを利用することができます。希望される場合は、事前に当事業所へご相談ください。

#### (3) 食事

食堂にてお食事を提供致します。

尚、朝食及び夕食については、希望される場合のみと致しますので、食事を必要とされる方は予めスタッフへお申し出ください。

食事時間	朝食： 7：30 ～ 8：30頃 昼食： 12：00 ～ 13：00頃 夕食： 17：00 ～ 18：00頃
適温	適温の食事を提供します。
食事作り	昼食は、ご利用者とスタッフ共同で食材の買出しを含めた食事作りを行います。
行事食	季節や行事を考慮した行事食を提供します。

※食事の時間帯は、可能な限り柔軟に対応させていただきます。

※食事のキャンセルは下記の時間までは無料ですが、時間を過ぎますと提供の有無にかかわらず有料となります。

- 朝食 : 前日の 20：00 まで
- 昼食 : 当日の 9：30 まで
- 夕食 : 当日の 13：30 まで

#### (4) 入浴

- ・原則として 9:00 から入浴となります。
- ・当事業所では個浴が主で、本人の状態に応じた入浴を提供しています。ご利用者に相当の理由があり、必要な場合を除いて、連日の入浴は、ご遠慮願います。週に 2 回程度を目安とさせていただきます。
- ・ご利用日を変更した場合、他利用者の状況により入浴の対応ができない場合があります。
- ・体調不良等により入浴が困難な場合は、ご希望により清拭、足浴等を行います。
- ・車いすや寝たきり（座位保持ができる方）でも、リフトを利用して入浴することができます。

#### (5) 排せつ

- ・排せつの自立を促す為、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

排せつ援助	ご利用者本人の必要に応じた回数のトイレ誘導等を行います。
清拭・洗浄	排便時には清拭と洗浄を行い、清潔と皮膚の観察に努めます。

#### (6) 健康管理

- ・血圧と体温の測定、健康管理を行います。
- ・ご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又は協力医療機関であるきむらクリニックへの連絡を行う等の必要な措置を講じます。

協力医療機関の名称	きむらクリニック
所在地	八戸市是川四丁目2番3 Tel 0178-71-8855
診療科目	内科、外科、皮膚科、リハビリテーション

## 7) 送迎

- ・送迎時間 迎え 8:35～10:30  
送り 16:00～18:00
- ・当事業所／ご自宅間を当事業所の車にて送迎致します。送迎車はご利用者の心身の状態に応じた車を用意致します。迎え／送りの時間が予定の時間と大幅に異なる場合は、ご家族へあらかじめ電話等で連絡致します。
- ・時間を延長して利用される方についての送迎（8:35～18:00を超える送迎）は、都合により移動手段がない場合やご家族では送迎の対応ができない場合に限定させていただきます。

## (8) 機能訓練

- ・ご利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能減退防止のための日常動作訓練を、レクリエーションや家事等に盛り込んだ形で実施します。

## (9) レクリエーション

- ・ご利用者のご希望により、レクリエーションに参加していただくことができます。

### ●主な内容

各種ゲーム、唱歌、ドライブ、買い物、敬老を祝う会、忘・新年会…など  
 ※外出先での売店等による個人的な買い物の代金は、利用者個人の負担となります。

## B 訪問サービス (24 時間随時)

ご利用者の自宅へお伺いし、日常生活上必要な援助を行います。

身体介護サービス	入浴介助、排せつ介助、食事介助、体位交換、移動介助、通院付き添い、買い物同行 等
家事援助サービス	調理、洗濯、掃除、買い物 等

### 【訪問サービス受入の条件】

- ・原則として、ご利用者、ご家族が対応可能なサービスの提供はできません。
- ・「日常生活上・社会生活上必要な行為」（在宅生活を送る上で常日頃行っている、行わなくてはならない行為）であり、ライフサポートプランに位置づけられたサービスのみの提供となります。
- ・定期通院（事前に予定されている通院）は、ご本人・ご家族で対応していただきます。
- ・訪問サービスで施設車両を利用し、移動することはできません。ただし、特別な事情があり、その必要性を認めた場合を除きます。
- ・調理、洗濯、掃除、買い物等の「家事援助サービス」の提供は、「自立支援」が目的であり、支援援助、見守り等が目的の場合は、居宅サービス計画書に位置づけて提供しますが、その他個人的な理由（経済的・物理的）に関しては提供できません。
- ・上記調理援助に関して、「自立支援」の観点が含まれない場合は、原則、他配食サービスをご検討ください。

※食事のキャンセルは下記の時間までは無料ですが、時間過ぎますと提供の有無にかかわらず有料となります。

● 昼食 : 当日の 9 : 30 まで

● 夕食 : 当日の 13 : 30 まで

- ・送迎車、職員の配置等により、提供の時間帯、内容等の調整をさせていただきます場合があります。
- ・ご利用者の様態や希望等により特に必要と認められる場合（一時的・緊急的であり、ご家族・ご親類・地域住民等の支援、代替えサービス等が期待できない場合）は上記に関わらず受け入れを第一として柔軟に対応させていただきます。

### 【提供できないサービス】

- ① 介護職員による医療行為
- ② 施設車両を使用した通院送迎、買い物等の個別の外出。  
(急な体調不良による通院は送迎いたします。)
- ③ 預貯金の引き出しや預け入れ  
(ご利用者自ら、預貯金の引き出しや預け入れを行うために外出する際の付き添い介助は行います。)
- ④ ご利用者以外（主としてご家族）に対するサービス
  - ・ご利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し等
  - ・主としてご利用者が使用する居室等以外の掃除等
  - ・来客の接待（お茶、食事の手配等）等
  - ・自家用車の洗車・清掃等
- ⑤ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等
- ⑥ 商品の販売や農作業等、生業の援助的な行為等

※訪問サービスの提供にあたっては、訪問するスタッフを指名することはありませんので、ご了承ください。

## C 宿泊サービス（16:00～翌 9:45）

事業所に宿泊していただき、食事、入浴、排泄等に係る日常生活上必要な援助を行います。

### 【宿泊サービス受入の条件】

- ・ 1日8名までの定員となっております。急な利用（ご利用者の様態や希望等により特に必要と認められる場合）は出来るだけ対応しますが、宿泊サービスの定員8名を超える場合は、利用できないことがあります。
- ・ 連泊の宿泊の場合は、通いサービスの提供計画を調整する場合があります。（日中の時間帯は通いサービスとして算定されます。）
- ・ レスパイト（介護負担軽減のための宿泊）利用は、原則ご利用者お一人につき、半年で10日前後の利用が可能です。当事業所にご相談ください。
- ・ 他のご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。
- ・ 宿泊室を指定することはできません。
- ・ 他のご利用者の身体状況等総合的に判断し、事業所側で宿泊室は決めさせていただきます。

## 6（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の作成・実施について

当事業所では、個別の具体的なサービス内容やサービス提供方針を「（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画」（ライフサポートプラン）に定め、実施していきます。

計画作成担当者が「（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画」の原案を作成します。その後ケアカンファレンスを行い再検討し、作成された原案についてご利用者、及びご家族へ内容を説明し、同意を得られたものを正式な（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画とし、実施していきます。同意の際は、文書に署名捺印をいただきます。

（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画は6ヶ月に一回、またご利用者の身体状況等の変化やご利用者、ご家族の要請に応じて変更の必要がある場合はご利用者及びご家族と協議の上、（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を変更します。

なお、（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画についての内容等は、変更都度書面にて交付いたします。

## 7 短期利用居宅介護

ご利用者の状態やご利用者の家族等の事情により、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が、緊急に利用することが必要と認めた場合であって、事業所の介護支援専門員が、当該事業所の登録者に対する小規模多機能型居宅介護の提供に支障がないと認めた場合に、空いている宿泊室等を利用し、短期間の小規模多機能型居宅介護（以下「短期利用居宅介護」という。）を提供します。

- ①短期利用居宅介護は、登録者の宿泊サービスの利用者と登録者以外の短期利用者の合計が、宿泊サービスの利用定員の範囲内で、空いている宿泊室を利用するものとします。
- ②短期利用居宅介護の利用は、あらかじめ7日以内（利用者の日常生活上の世話をを行う家族等が疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内）の利用期間を定めるものとします。
- ③短期利用居宅介護の利用に当たっては、利用者を担当する居宅介護支援専門員が作成する居宅サービス計画の内容に沿い、事業所の介護支援専門員が小規模多機能型居宅介護計画を作成することとし、当該小規模多機能型居宅介護計画に従いサービスを提供します。

## 8 その他のサービス

- 当事業所では、オムツの販売を行っています。このサービスに係る費用はご利用者の負担となります。

別紙「利用料について」を参照

- 個別の趣味活動への援助

上記サービスに係る材料費はご利用者の負担となります。

- 個別の外出（買い物、通院等）・旅行に対する付添援助

上記サービスに係る費用及び付添職員に係る交通費、宿泊費、入場料についてもご利用者の負担となります。

## 9、サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始、変更、追加

サービス利用を希望される場合は、まずは当事業所へご相談ください。また稼働状況（利用人数の空き状況）によりますが、サービス実施中で当事業所の利用の変更、追加をすることができますので、早めに当事業所へご相談ください。

### (2) 利用をお休みする場合

利用日当日迎え予定時間の前日までにご連絡ください。特に、時間延長サービス利用のキャンセルについては、できるだけ早めに連絡願います。

### (3) 医療機関等へ入院した場合

- ・入院一ヶ月までは登録解除せず、日割り計算にて利用料をいただきます。その後、利用者、家族、主治医、その他関係する機関と今後の見通しを協議の上で登録解除をする場合があります。
- ・月あたりの登録日数が15日未満の場合は日割りにて、15日以上の場合は月額料金をいただきます。（入院後の調整・連絡等が発生するため）
- ・退院する際に再登録を希望する場合、円滑に再登録できるよう可能な限り配慮いたしますが、退院直後に再登録が困難な場合は、他居宅サービス等の関係機関と連携し、在宅生活の支援を図ります。

### (4) サービスの終了

イ) ご利用者の都合でサービスを中止する場合、速やかに当事業所へお申し出下さい。ただし、当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、ご利用者は即座に契約を解約・解除することができます。

ロ) 以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

- ① ご利用者の「(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画」が変更され、利用予定がなくなった場合
- ② ご利用者が介護保険施設へ入所した場合
- ③ 要介護認定により、ご利用者の心身の状況が非該当(自立)と判定された場合
- ④ ご利用者が死亡した場合
- ⑤ 他の居宅介護支援事業所に移った場合
- ⑥ 最終利用月から6ヶ月サービスを利用しなかった場合

## ハ) 契約の解除若しくは解約があった場合

契約書第15条に基づき、以下の場合はサービスを終了いたします。

- ① 利用料の滞納があった場合。
- ② 利用者が法令違反あるいは、秩序破壊行為を行い、改善の見込みがない場合。
- ③ 利用者及び契約者が、事業者の申し入れする利用料の変更に承諾しない場合。
- ④ 利用者のもつ伝染性の疾患により、他の利用者への感染の恐れがあり、治療が必要な場合。
- ⑤ 利用者の行動が他の利用者の生命、健康及び精神面に重大な影響を及ぼす場合。
- ⑥ 事業者が提示する安全のための方策に、正当な理由なく利用者が従わないことが継続する場合。
- ⑦ ハラスメント問題が発生し、事態が回復しない場合。

## ニ) その他

契約者が、サービス利用料金の支払を1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内に支払わない場合、または利用者やご家族などが当施設に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます。なお、この場合、契約の終了後の予約は無効となります。

## 10、施設利用の留意事項

ご利用に当たって、利用者の快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守りください。

### (1) 面会

時間の規定はありませんが、来訪時は必ずその都度職員へ届出てください。

### (2) 喫煙

全館禁煙です。敷地内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

### (3) 施設、設備の使用上の注意

- ・ 宿泊室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用してください。
- ・ 故意に施設、設備等を破損、汚した場合、ご利用者の自己負担で復旧していただくか、相当の代価をお支払いいただくことがあります。

#### (4) その他

- ・当事業所の職員や他のご利用者に対し、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。
- ・食事等の持ち込みは原則禁止です。万一、持参された食事が原因で事故が発生した場合、事業所は責任を負いかねますので、ご了承ください。
- ・金銭、貴重品は事務室へお預け下さい。ご自身での管理を希望された際に紛失等の事故が発生した場合、事業所は責任を負いかねますのでご了承ください。

### 1 1、事故発生時の対応

当事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

当事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。

当事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

当事業所は、事故が発生した場合にはその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じる。

### 1 2、緊急時における対応方法

サービス提供中にご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又はあらかじめ当事業所が定めた協力医療機関へ連絡を行う等の必要な措置を講じます。

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。

協力医療機関の名称	きむらクリニック
所在地	八戸市是川四丁目2番3     Tel 0178-71-8855
診療科目	内科、外科、皮膚科、リハビリテーション

### 1 3、運営推進会議の概要

(介護予防) 小規模多機能型居宅介護に関して、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。

#### ●委員の構成

利用者代表、利用者家族の代表、地域住民の代表者、知見者、八戸市職員、地域包括支援センター職員、当事業所代表

#### ●開催時期

おおむね2ヶ月に1回

### 1 4、サービス利用料金とお支払い方法

#### (1) サービス利用料金

別紙「利用料について」を参照

#### (2) その他の料金

別紙「利用料について」を参照

※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（利用者の希望によって提供する日常生活上必要な身の回り品、教養娯楽品、レクリエーション費など）について、費用の実費をいただきます。

#### (3) 利用料のご請求について

- ・毎月、15日前後に請求書にて前月分のご請求をいたします。
- ・要介護認定更新中等のために介護度が出ていない場合は料金が確定しませんので、介護度が出てからのご請求となります。その場合、複数月の利用料請求が一度に行くことがあります。ご了承ください。なお、一度にお支払いできない場合等は、当事業所スタッフまでご相談ください。

#### (4) お支払い方法

お支払い方法は、郵便局預金口座自動振替、みちのく銀行口座振替、その他の銀行口座振替の中から選べます。

※自動振替の場合には通帳に記帳される明細がお支払いの証明となります。

## (5) 連帯保証人

連帯保証人は、万一の場合に契約者に代わり債務を保証していただけるかたで、独立した生計を営み、利用料その他支払い能力のある成人者としてください。

## 1 5、非常災害対策

事業者は、非常災害に関する具体的計画を立てておくとともに、非常災害に備えるため、定期的に避難訓練、救出その他必要な訓練を行います。

- (1) 定期避難訓練は、年2回以上実施する。
- (2) 前項の場合において、当事業所の管理者は防火管理者を定めるとともに、監督官庁へ届出した消防計画に基づいて避難訓練を実施しなければならない。
- (3) 非常災害の発生場所は、全職員共同のうえ、利用者を安全な場所へ避難させること。
- (4) 火気取締り責任者は、火気のある場所等を巡視し、火災の発生を予防しなければならない。
- (5) 地震・風水害、悪天候時に状況により避難及び退避させること。

## 1 6、天災など不可抗力

- 1 事業者は、地震・風水害等の天災その他自己の責めに帰すべからざる事由によりサービスの実施が出来なくなった場合には、事業者は利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。
- 2 前項の場合に、利用者はすでに実施したサービスについては所定の利用料金を事業者を支払うものとします。

## 1 7、苦情・相談の受付について

### (1) 当事業所における苦情・相談の受付

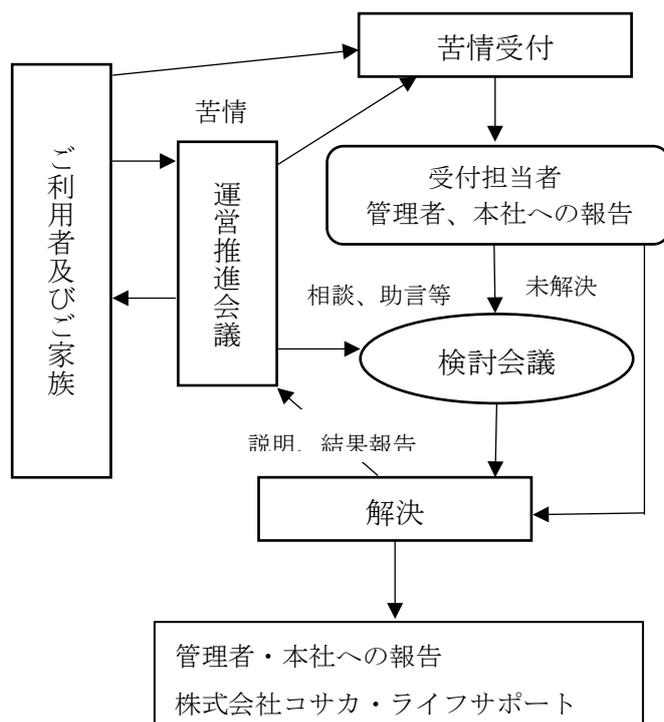
当事業所における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けております。

受付窓口	照井 純子
解決責任者	小坂 愛
申し出先	小規模多機能の家 是川浄信館 電 話 0 1 7 8 - 9 6 - 5 0 5 1 F A X 0 1 7 8 - 9 6 - 5 1 1 9 受 付 時 間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0

●円滑かつ迅速に苦情処理を行う  
ための処理手順

・苦情解決は迅速かつ適切に対応する。

右図中の「検討会議」等に参加して  
いただいている。



## (2) その他の苦情受付機関

青森県国民健康 保険団体連合会	所在地 青森市新町2丁目4-1 青森県共同ビル3階 電話 017-723-1336 FAX 017-723-1088 受付時間 8:30~17:00
八戸市介護保険課	所在地 八戸市内丸1丁目1-1 電話 0178-43-2111 FAX 0178-47-0732 受付時間 8:15~17:00
連携介護保険施設	●ケア・ステーション浄信館 所在地 八戸市一番町二丁目3番地12 電話 0178-27-6844 FAX 0178-27-7051 受付時間 9:00~16:00

## 18、ハラスメント対策

利用者及び家族と事業者がお互いに信頼関係を築きより良い介護を提供し続けられるよう、ハラスメント（迷惑行為）に当たる以下のような行為は慎んでくださいようお願い致します。尚、事業者が事態の回復が見込めないと判断した場合には、契約書15条に基づき契約を解約させて頂く場合がありますのでご理解ください。

※介護現場におけるハラスメントの定義

①身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

（職員が回避し危害を免れた場合も含む）

例) <ul style="list-style-type: none"> <li>・物を投げつける</li> <li>・蹴る</li> <li>・手を払いのける</li> <li>・服を引きちぎる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・叩く</li> <li>・手をひっかく</li> <li>・つねる</li> <li>・水などをかける</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・首を絞める</li> <li>・杖などを振り回す</li> <li>・唾を吐く</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
---	--	--

②精神的暴力…個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為。

例) <ul style="list-style-type: none"> <li>・怒鳴る</li> <li>・大声を発する</li> <li>・脅す</li> <li>・威圧的な態度で文句を言い続ける</li> <li>・「この位は出来て当然」と理不尽な要求をする</li> <li>・職員に対して批判的な言動を繰り返す</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の職員に対し嫌がらせをする</li> <li>・家族が利用者の発言を鵜呑みにし、理不尽な要求をする</li> <li>・通常のサービス以外の要求をする</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
--	--

③セクシャルハラスメント…意に添わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的な嫌がらせをする行為。

例) <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要もなく職員の身体を触る</li> <li>・卑猥な言動を繰り返す</li> <li>・女性のヌード写真等を見せる</li> <li>・あからさまに性的な話をする</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
---

④その他、ハラスメントとして該当すると認めた行為。

例) <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者間の公平性に反する要求を繰り返す</li> <li>・土下座の要求をする</li> <li>・長時間にわたり職員を拘束する</li> <li>・インターネット上で名誉棄損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
--

## 19、ご利用者の個人情報利用について

サービスを提供する上で知り得たご利用者及びそのご家族等に関する個人情報については第4章（3）「個人情報保護法の遵守と守秘義務」で示したとおりですが、他介護サービス事業所との連絡調整やサービス担当者会議など、介護サービスを提供するに当たって取得した個人情報を使用、提供、管理することがあります。

当事業所では個人情報の取扱いについて、別紙「個人情報利用同意書」をご利用者及びその代理人（ご家族等）へ事前に説明を行い、同意をいただいた上でその情報を活用させていただきます。

## 20、個人情報の開示等について

当事業所は、当事業所で保有している個人データに関し、そのご利用者もしくは契約者が求める際、特別な場合を除き、本人・契約者の身元確認などを含む一定の手続きを踏まえた上で情報を開示等致します

令和 年 月 日

指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスの提供の開始に際し、本書面に  
に基づき重要事項の説明を行いました。

指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護  
小規模多機能の家 是川浄信館

説明者 職名 氏名 印

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、指定（介護予防）小  
規模多機能型居宅介護サービスの提供開始に同意いたしました。

登録日 令和 年 月 日

ご利用者（契約者） 住所

氏名 印

身元引受人 住所

氏名 印