

重 要 事 項 説 明 書

指定小規模多機能型居宅介護・指定介護予防小規模多機能型居宅介護

<令和 7年 6月 1日現在>

1 指定小規模多機能型居宅介護・指定介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人 杏友会
代表者氏名	野津原 昭
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	熊本市中央区黒髪6丁目1番23号 (電話) 096-343-0720 (FAX) 096-343-0138
法人設立年月日	平成 12年 4月 19日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	小規模多機能型居宅介護事業所 ゆう
介護保険指定 事業所番号	4390101972
事業所所在地	熊本市中央区黒髪6丁目7番7号 (電話) 096-345-2283 (FAX) 096-345-2313

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	1 介護保険法令に従いご契約者が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るように支援することを目的として、介護サービスを提供することを目的とする。 2 契約者が住みなれた地域でその人らしい質の高い生活を送ることができるよう援助することを目的とする。
運営の方針	1 職員は利用者の要介護等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことが出来るよう、入浴、排泄、食事介助等の日常生活上必要な支援及び機能訓練を行う。 2 小規模多機能型居宅介護事業及び介護予防小規模多機能型居宅介護事業の実施に当たっては、関係市町村及び地域の保健医療・福祉サービス提供機関との綿密な連携を図り総合的なサービス提供に努める。

3 居室等の概要について

(1) 当事業所では、以下の居室、設備をご用意しています。宿泊サービスに利用される居室は個室です。

居室・設備の種類	備 考
宿 泊 室	全室個室（電動ベット、エアコン完備） 6部屋
居間・食堂	83.85 m ² 冷暖房完備
浴室	一般浴室、機械浴室
消防設備	自動火災報知機 非常通報装置 非常用照明 誘導等 消火器

※ 上記は、厚生労働省が定める基準により、指定小規模多機能型居宅介護事業所に必置が義務付けられている施設、設備です。

4 事業所の職員体制

管理者	中澤 晃子
-----	-------

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 看護師と兼務
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 連携する介護老人福祉施設、介護老人保健施設、医療機関等との連絡・調整を行います。	非常勤 1名 介護職員と兼務
介護従業者	1 利用者に対し必要な介護及び世話、支援を行います。 2 看護師は登録者の健康状態を把握し、関係医療機関との連携を行います。	介護職員 18名 常 勤 5名 非常勤 13名 看護職員 2名 常 勤 1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 00 分～20 時 00 分まで
②宿泊サービス提供時間	基本時間 20 時 00 分～7 時 00 分まで
③訪問サービス提供時間	24 時間
通常の事業の実施地域	熊本市

6 登録定員及び利用定員

登録定員	29 名
通いサービス利用定員	18 名
宿泊サービス利用定員	6 名

7 提供するサービスの内容及び費用について

(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
指定小規模多機能型居宅介護 〔指定介護予防小規模多機能型居宅介護〕計画の作成		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（介護予防）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。 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。 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。 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。
相談・援助等		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。
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	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。 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。 3 見守り等 利用者の安否確認等を行います。
	健康のチェック	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。
	機能訓練	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。 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。
	入浴サービス	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。
	食事サービス	1 食事の提供及び、食事の介助を行います。 2 食事は食堂でとっていただくよう配慮します。 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。

	送迎サービス	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。
訪問サービスに関する内容	身体介護	1 排せつ介助 排せつの介助・おむつの交換を行います。 2 食事介助 食事の介助を行います。 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。 4 体位変換 床ずれ予防のため、体位変換を行います。
	生活介助	1 買い物 利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。 2 調理 利用者の食事の介助を行います。 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。 4 洗濯 利用者の衣類等の洗濯を行います。
	その他	1 利用者の安否確認等を行います。

(2) 指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防小規模多機能型居宅介護〕従業者の禁止行為について

指定小規模多機能型居宅介護〔指定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) 介護保険給付サービス利用料金

小規模多機能型居宅介護事業所 ゆう <料金表>

R6.4.1 改定

*** 1ヶ月のお支払い金額は、負担割合によって異なります。**

介護度(1ヶ月の単位)	1割負担の場合	2割負担の場合	3割負担の場合
要支援1 (3,450 単位)	3,450 円	6,900 円	10,350 円
要支援2 (6,972 単位)	6,972 円	13,944 円	20,916 円
要介護1 (10,458 単位)	10,458 円	20,916 円	31,374 円
要介護2 (15,370 単位)	15,370 円	30,740 円	46,110 円
要介護3 (22,359 単位)	22,359 円	44,718 円	67,077 円
要介護4 (24,677 単位)	24,677 円	49,354 円	74,031 円
要介護5 (27,209 単位)	27,209 円	54,418 円	81,627 円

加算			
初回加算	30 単位/日 (利用開始日から 30 日以内)		
認知症加算Ⅱ	890 単位/月		
認知症加算Ⅳ	460 単位/月		
総合マネジメント加算	1,200 単位/月		
看護職員配置加算	900 単位/月		
訪問体制強化加算	1,000 単位/月		
看取り体制加算	64 単位/日 (看護職員配置加算Ⅰ算定している場合)		
サービス体制強化加算Ⅲ	350 単位/月		
処遇改善加算	6月以降	処遇改善加算Ⅲ	サービス単価数合計の 13.4%
処遇改善加算	4月	処遇改善加 1	サービス単価数合計の 10.2%
ベースアップ等支援加算	5月	サービス単価数合計の 1.7%	

*** 自費負担分**

宿泊代	3,000 円/1泊	
食事代	朝食	450 円/回
	昼食	750 円/回
	夕食	600 円/回
その他	日常生活費(おむつ、日用品、洗濯代、理美容代等)	

- ※ 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。
- ※ 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。
- ※ 登録者が指定短期入所生活介護〔指定介護予防短期入所生活介護〕、指定短期入所療養介護〔指定介護予防短期入所療養介護〕、指定特定施設入居者生活介護〔指定介護予防特定施設入居者生活介護〕又は指定認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕、指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護若しくは指定複合型サービスを受けている間、若しくは他の事業所において指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防小規模多機能型居宅介護〕を受けている間は、指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防小規模多機能型居宅介護〕費は算定しません。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

《小規模多機能型居宅介護》

加算		基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
				1 割負担	2 割負担	3 割負担	
要介護度による区分なし	初期加算	30	300 円	30 円	60 円	90 円	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 した場合も算定します。
	認知症加算 (Ⅰ)	920	9200 円	920 円	1,840 円	2,760 円	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・Ⅴ）の場合に算定す る 1 月当たりの加算料金 です。
	認知症加算 (Ⅱ)	890	8900 円	890 円	1,780 円	2,670 円	
	認知症加算 (Ⅲ)	760	7600 円	760 円	1,520 円	2,280 円	
	認知症加算 (Ⅳ)	460	4600 円	460 円	920 円	1,380 円	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。
	看護職員配 置加算（Ⅰ）	900	9,000 円	900 円	1,800 円	2,700 円	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。

看護職員配置加算 (Ⅱ)	700	7,000 円	700 円	1,400 円	2,100 円	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。
看護職員配置加算 (Ⅲ)	480	4,800 円	507 円	960 円	1,440 円	看護職員を常勤換算方法で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。
看取り連携体制加算	64	640 円	64 円	128 円	192 円	看取り期におけるサービス提供を行った場合の1日当たりの加算料金です。 死亡日及び死亡日以前30日以下について死亡月に加算します。 登録者の居宅における生活を継続するために、サービスの提供体制を強化した場合に算定する1月当たりの加算料金です。
訪問体制強化加算	1,000	10,000 円	1,000 円	2,000 円	3,000 円	登録者の居宅における生活を継続するために、サービスの提供体制を強化した場合に算定する1月当たりの加算料金です。
総合マネジメント加算 (Ⅰ)	1,200	12,000 円	1,200 円	2,400 円	3,600 円	利用者の心身の状況又はその家族を取り巻く環境の変化に応じ、随時、介護支援専門員、看護師、准看護師、介護職員等が共同し、小規模多機能型居宅介護計画の見直しを行い、かつ、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場合に算定する1月当たりの加算料金です。
総合マネジメント加算 (Ⅱ)	800	8,000 円	800 円	1,600 円	2,400 円	
サービス提供体制強化加算 (Ⅰ)	750	7,500 円	750 円	1,500 円	2,250 円	小規模多機能型居宅介護費を算定している場合で、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。
サービス提供体制強化加算 (Ⅱ)	640	6,400 円	640 円	1,280 円	1,920 円	
サービス提供体制強化加算 (Ⅲ)	350	3,500 円	350 円	700 円	1,050 円	
介護職員処遇改善加算 (Ⅰ)	所定単位数 の 149/1000	左記単位数 ×地域区分	左記の1 割	左記の2 割	左記の3 割	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。 ※加算Ⅰ～Ⅳいずれかを算定します。 ※当該加算は、区分支給限度額の算定対象から除かれます。
介護職員処遇改善加算 (Ⅱ)	所定単位数 の 146/1000	左記単位数 ×地域区分				
介護職員処遇改善加算 (Ⅲ)	所定単位数 134/1000	左記単位数 ×地域区分				
介護職員処遇改善加算 (Ⅳ)	(Ⅱ) の 106/100	左記単位数 ×地域区分				

《介護予防小規模多機能型居宅介護》

加算		基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
				1 割負担	2 割負担	3 割負担	
要支援度による区分なし	初期加算	30	300 円	30 円	60 円	90 円	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算定します。
	総合マネジ メント加算	1,200	12,000 円	1,200 円	2,400 円	3,600 円	利用者の心身の状況又はその家族を取り巻く環境の変化に応じ、随時、介護支援専門員、看護師、准看護師、介護職員等が共同し、介護予防小規模多機能型居宅介護計画の見直しを行い、かつ、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場合に算定する 1 月当たりの加算料金です。
	サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	750	7,500 円	750 円	1,500 円	2,250 円	介護予防小規模多機能型居宅介護費を算定している場合で、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。
	サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	640	6400 円	640 円	1,280 円	1,920 円	
	サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	350	3,500 円	350 円	700 円	1,050 円	
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数 の 149/1000	左記単位数 ×地域区分	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	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。 ※加算Ⅰ～Ⅳいずれかを算定します。 ※当該加算は、区分支給限度額の算定対象から除かれます。
	介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数 の 146/1000	左記単位数 ×地域区分				
	介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数 134/1000	左記単位数 ×地域区分				
	介護職員処遇改善加算（Ⅳ）	（Ⅱ）の 106/100	左記単位数 ×地域区分				

※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。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。

(5) その他の費用について

以下の金額は利用料の全額が利用者の負担になります。

① 送迎費	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。
	・事業所から片道 10km 未満 50 円加算
	・事業所から片道 10km～15 km未満 150 円加算
	・事業所から片道 15 km以上の場合は 5 km 毎に 50 円加算

②交通費	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。 ・事業所から片道 10km 未満 50 円加算 ・事業所から片道 10km～15 km未満 150 円加算 ・事業所から片道 15 km以上の場合は 5 km 毎に 50 円加算
③食事の提供に要する費用	朝食 350 円/回 昼食 650 円/回 夕食 500 円/回
④宿泊に要する費用	3,000 円
⑤おむつ代	実費
⑥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用と認められるもの。 ・利用者の希望によって、身の回り品として日常生活に必要なもの ・利用者の希望によって、教養娯楽として日常生活に必要なもの

8 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及び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	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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者にお渡しします（希望により郵送可）。
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	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) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い イ 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いたします（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります）。

※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。

9 サービスの提供にあたって

- ① 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。
- ② 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。
- ③ サービス提供は指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防小規模多機能型居宅介護〕計画

に基づいて行います。なお、指定小規模多機能型居宅介護〔指定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。

- ④ 指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防小規模多機能型居宅介護〕に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

10 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2回行っています。

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。

11 緊急時の対応方法について

指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防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。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

【協力医療機関】 (協力医療機関一覧)	医療機関名 野津原内科医院 所 在 地 熊本市中央区黒髪6丁目1-23 電話番号 096-343-0720 ファクス番号 096-343-0138 受付時間 9:00～18:00 (月火水木金) 9:00～13:00 (土) 診療科 内科、呼吸器科、循環器科、胃腸科、 小児科、整形外科、リハビリテーション科、糖尿病内科 (代謝内科)
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号
【家族等緊急連絡先①】	氏 名 続柄 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先
【家族等緊急連絡先②】	氏 名 続柄 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定小規模多機能型居宅介護〔指定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、利用者に対する指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防小規模多機能型居宅介護〕の提供又は送迎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。

【市町村（保険者）の窓口】 熊本市役所 健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課	所在地 熊本市中央区手取り本町1番1号 電話番号 096-328-2347 ファックス番号 096-327-0855 受付時間 8:30～17:15(祝・休日、12月29日～翌年1月3日を除く)
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 小規模多機能型居宅介護事業所 所在地 熊本県熊本市中央区黒髪6丁目7番7号 電話番号 096-345-2283 担当介護支援専門員 石田悦子

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	東京海上日動火災保険
	保 険 名	施設賠償責任保険
	補償の概要	①施設の安全性の維持・管理の不備、構造上の欠陥 ②施設用法に伴う仕事の遂行
自動車保険	保険会社名	東京海上日動火災保険
	保 険 名	トータルアシスト自動車保険
	補償の概要	自動車保険

13 非常災害対策

- ① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名：（介護部長・緒方易子）

- ② 非常災害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 6月・11月）

14 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 提供した指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防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 相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口：小規模多機能型居宅介護事業所 ゆう

所在地：熊本市中央区黒髪6丁目7-7

電話番号：096-345-2283 ファックス番号：096-345-2313

担当者：緒方易子 又は 畠村千賀子

- ・利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
- ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
- ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

② 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順・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訪問を実施し状況の聞き取りや事情の確認を行う。

- ・管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・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、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する）。

③ その他参考事項

事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 小規模多機能型居宅介護事業所 ゆう 担当：介護部長 緒方 易子	所在地 熊本市中央区黒髪6丁目7-7 電話番号 096-345-2283 ファックス番号 096-345-2313 受付時間 8:30～17:30
【市町村（保険者）の窓口】 熊本市役所 健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課	所在地 熊本市中央区手取り本町1番1号 電話番号 096-328-2347 ファックス番号 096-327-0855 受付時間 8:30～17:15(祝・休日、12月29日～翌年1月3日を除く)
【都道府県（保険者）の窓口】 熊本県庁高齢者支援総室	所在地 熊本市中央区水前寺6丁目18番1号 電話番号 096-333-2215 ファックス番号 096-384-5052 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）
【公的団体の窓口】 熊本県国民健康保険団体連合会	所在地 熊本市東区 電話番号 096-214-1101 ファックス番号 096-214-1105 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）

15 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1階廊下掲示板に文書により掲示し公開しています。

16 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	① 事業者は、利用者又はその家族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、適切な取り扱いに努めるものとします。 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又は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。 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。 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。
② 個人情報の保護について	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。また、利用者の家族の個人情報についても、予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。 ② 事業者は、利用者又は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。 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。）

17 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、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	介護部長・緒方易子
-------------	-----------

- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 虐待防止の指針及び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。
- ⑦ 虐待防止策を検討する委員会を定期的開催し、結果の周知に従業者に徹底します。

18 身体拘束について

事業者は、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、次に掲げることに留意して、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します。
- (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します。
- (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。

また、次に掲げる必要な措置を講じます。

- ① 身体拘束廃止に関する責任者を選定しています。

身体拘束廃止に関する責任者	管理者・中澤晃子
---------------	----------

- ② 身体拘束等適正化検討委員会を定期的開催し、結果の周知に従業者に徹底します。
- ④ 従業者に対する身体拘束等の適正化の為の研修を定期的実施していきます。
- ⑤ 身体拘束等の適正化の為の指針を整備します。

19 地域との連携について

- 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 指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防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〔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回以上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（外部評価）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。

20 サービス提供の記録

- ① 指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防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。

21 指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防小規模多機能型居宅介護〕サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防小規模多機能型居宅介護〕計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) 利用料、利用者負担額の目安

(介護保険を適用する場合)

《小規模多機能型居宅介護費》

基本利用料	介護保険適用の有無	サービス内容							利用料	利用者負担額
		初期加算	認知症加算(Ⅱ)	訪問体制強化加算	総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)	看護職員配置加算(Ⅰ)	サービス提供体制強化加算(Ⅲ)	介護職員処遇改善加算(Ⅲ)		
○	○	○		○	○	○	○	○	円	円
1月当りの利用料、利用者負担額(見積もり) 合計額									円	円

《介護予防小規模多機能型居宅介護費》

基本利用料	介護保険適用の有無	サービス内容				利用料	利用者負担額
		初期加算	総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)	サービス提供体制強化加算(Ⅲ)	介護職員処遇改善加算(Ⅲ)		
○	○	○	○	○	○	円	円
1月当りの利用料、利用者負担額(見積もり) 合計額						円	円

(2) その他の費用

① 送迎費	重要事項説明書3(5)―①記載のとおりです。
② 交通費	重要事項説明書3(5)―②記載のとおりです。
③ 食事の提供に要する費用	重要事項説明書3(5)―③記載のとおりです。
④ 宿泊に要する費用	重要事項説明書3(5)―④記載のとおりです。
⑤ おむつ代	重要事項説明書3(5)―⑤記載のとおりです。
⑥ その他	重要事項説明書3(5)―⑥記載のとおりです。

(3) 1月当たりのお支払い額(利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)とその他の費用の合計)の目安

お支払い額の目安	
----------	--

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

なお、サービス内容の見積もりについては、確認ができれば、別途利用金表の活用も可能です。※この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

22 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	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「熊本市指定地域密着型サービスに関する基準を定める条例（平成 24 年熊本市条例第 86 号）」第 82 条、「熊本市指定地域密着型介護予防サービスに関する基準を定める条例（平成 24 年熊本市条例第 91 号）」第 44 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	熊本市中央区黒髪 6 丁目 7 番 7 号
	法人名	医療法人 杏友会
	代表者名	野津原 昭 印
	事業所名	小規模多機能型居宅介護事業所 ゆう
	説明者氏名	印

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

<看取り期における対応方針について> (重要事項説明書 追加事項)

小規模多機能型居宅介護事業所 ゆう

当事業所に於いては、利用者がかかりつけ医師により一般的に認められている医学的知見から疾患回復の見込みがない終末期の状態であると診断され、かつ当事業所を利用した状態における見取の対応が可能な状態と判断され、利用者・家族が対応を希望された場合に、医師、看護師協力の下で、出来る限り下記方針に沿って見取の介護対応を行います。

◆看取り介護の方針

看取り介護は、利用者ご本人が慣れ親しんだ場や人たちの中で、いかに生きて頂くかを考え、実践する事と考えます。ご本人の意思並びにご家族の意向を尊重し、気持ちに寄り添いながら、ご家族の心身の疲労や精神的なご負担にも配慮しつつ、主治医の先生との連携を十分図りながら、出来る限り支援させていただきます。

◆看取り介護の目的

看取り介護の目的は、ご本人が最後まで尊厳を保ち、安らかな気持ちで生きる事が出来る様に支援する事です。たとえ回復する事が期待できない状況でも、残された時間、今日一日を、身体的にも、精神的にも、ご本人にふさわしく送れる様に支援する事です。
また、ご家族の気持ちを理解し、支え、悲しみや苦しみを分かち合うための支援を致します。

◆看取り介護の共通認識

- 1、看取り介護は日常生活の延長線上にあると捉えた上で、日々の日常ケアの充実を図ります。
- 2、その人らしい人生の最後を迎えられる様、ご本人とご家族が残された時間をゆったりと過ごすための支援をします。
- 3、認知症で意思が伝えられない方、お一人暮らしの方、このほかさまざまな事情があっても在宅に於いて人生の幕を閉じたいと希望される方の充実した最期の日々のためにも、出来る限りの支援をします。
- 4、ご本人、ご家族と「死」の話題をはぐらかすことなく、共に残された時間を大切にします。
- 5、看取り介護計画はご本人並びにご家族の意見や思いを込めて作ります。
- 6、時間経過や症状変化に伴い、ご本人、ご家族の思いが揺れ動いた場合にも、いつでも思いを伝えられる様に、ご本人、ご家族とのコミュニケーションを怠らない様にします。
- 7、予測されない状態の急変などがあつた場合は、医療機関に搬送する事がある事をご本人やご家族にも伝えます。又その場合は入院先の医療機関へ必要な情報提供を行い連携を図ります。
- 8、ご家族が遠慮や気兼ねをしないで済むような配慮を行うと共に、職員もご家族が出来るだけ係れるよう支援します。
- 9、医師・医療機関と夜間、緊急時における24時間連絡体制（オンコール）を取り、職員間で周知徹底を図ります。
- 10、夜間・緊急時に於いて連絡すべきご家族の連絡先も確認し、明記しておきます。

◆看取り介護の内容

1、環境整備

ご家族が気兼ねなく付き添い、ご本人と最期の時間を過ごせるように、室温調整や採光、換気等の環境整備に注意し、最後の時を安楽にゆったりと迎えられる様に配慮します。

2、栄養・食事

食事・水分摂取量の確認を行い、食事形態にも配慮し、ご本人の状態に応じた食事の提供や好みの食事等の提供を行います。

3、清潔

常に清潔を保てるよう、身体状況に合わせて、体力消耗を最小限にする方法で身体の保潔を支援します。

4、排泄

食事や水分摂取量と排泄（排尿・排便・発汗等）状況を常に確認しながら、主治医の先生と必要時連携を取りながら、栄養・水分・排泄の管理を支援します。

5、疼痛緩和

状態に応じて安楽な体位を工夫し、体位交換やマッサージ等を実施します。病気の症状から来る「痛み」に関しては、主治医の先生と看護師が連携を図りながら、対応します。

6、精神的支援

ご本人の不安や苦痛を取り除くため、出来るだけ一人にしない様にします。手を握る、体をマッサージする等、声掛けやスキンシップを十分にとり、寄り添う事を重視します。特に精神的支援についてはご家族の力が大きいと思われる為、ご家族と十分に話し合いながら支援に努めます。

7、ご家族への継続的な支援

時間経過や症状変化に伴い、ご本人・ご家族の思いが揺れ動いた場合にも、いつでも思いを伝えられる様に、常にコミュニケーションを取る様に努めます。ご家族の不安を出来るだけ少なくするため、身体機能の低下のプロセス等を分かりやすく説明し、不安を募らせることが無いようにします。

8、泊りサービスを利用せずに自宅での見取を希望される場合も、上記方針や対応に沿って通いや訪問サービスを利用しながら、ご自宅に於いて看取り介護が支援できるようにご本人・ご家族、主治医の先生と相談しながら、支援に努めます。

又、当事業所からの看護師の訪問が必要に応じてタイムリーに実施出来る様に、24時間オンコール体制を強化し対応します。

9、泊まりサービスを利用して看取り支援を希望される場合、ご家族の付き添いについては出来るだけ対応致します。その場合、寝具料、食事代等の別途負担金が発生する場合があります。

<看取り介護についての同意書>

令和 年 月 日

小規模多機能型居宅介護事業所 ゆう において、在宅看取りを支援するに
当たり、「看取り期における対応方針」の説明をいたしました。

<事業者> 住所 熊本市 中央区 黒髪6丁目 7-7

名称 小規模多機能型居宅介護事業所 ゆう

理事長 野津原 昭 印

<説明者> 管理者 中澤 晃子 印

私は、小規模多機能型居宅介護事業所 ゆうの「看取り期における対応方針」
について説明を受けました。この方針に同意します。

<登録利用者> 住所

氏名 印

<代理人> 住所

氏名 印

ご本人との続柄 ()