会津若松市指定地域密着型サービス（指定看護小規模多機能型居宅介護）

看護小規模多機能型居宅介護　医療生協のどか

重 要 事 項 説 明 書

当事業所は、介護保険の指定を受けています。

（会津若松市指定 第 0790200349 号）

当事業所は、利用者に対して指定看護小規模多機能型居宅介護を提供します。 事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上のご注意いただきたいことを次のとおり説明します。
※当サービスの利用は、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。介護認定初回申請や区分変更申請中の方はご相談ください。

１．事業者 （法人）の概要

(1)法人名	会津医療生活協同組合
(2)法人所在地	会津若松市東千石一丁目 2-13
(3)法人電話番号	0242-28-1272
(4)代表者氏名	理事長 佐藤 忠彦
(5)設立年月日	1978 年 5 月28日

２．事業所の概要

看護小規模多機能型居宅介護事業所の指定番号およびサービス提供地域

(1)事業所の種類	指定看護小規模多機能型居宅介護
(2)事業所の名称	看護小規模多機能型居宅介護 医療生協のどか
(3)所在地	会津若松市東千石一丁目 2-17
(4)事業所の電話番号	0242-23-8512
(5)介護保険指定番号	会津若松市指定　0790200349

(6) サービス提供地域	会津若松市内
(7) 開所年月日	2019 年 9 月 1 日
(8) 相談窓口営業時間	8 時 30 分～17 時 00 分

職員体制

職　種	常　勤	職　務　内　容
管理者	1 名	・事業所の従事者の管理及び業務の管理
介護支援専門員	1 名	・利用者の居宅サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護計画等の作成 ・法定代理受領の要件であるサービス利用に関する市町村への届出代行 ・利用者及びご家族の日常生活上の相談、助言 ・地域包括支援センターや他の関係機関との連絡・調整
看護師	2.5 名以上	・利用者の衛生管理、看護業務 ・主治医の指示による訪問看護業務 ・看護小規模多機能型居宅介護報告書の作成
従業者	6 名以上	・利用者の衛生管理、及び日常生活全般にわたる介護業務
日中（通い）	利用者 3 人に 1 名	
日中（訪問）	2 名以上	
夜間	1 名以上	

3．営業日及び営業時間

(1) 営業日	365 日
(2) 営業時間	通いサービス　9 時00分～19 時00分
	宿泊サービス　19 時00分～9 時 00 分
	訪問サービス　24時間
	看護サービス　9 時00分～17時00分

尚、通い及び宿泊サービスの営業時間については、利用者の心身の状況・希望及びそのおかれている環境をふまえて、柔軟に対応するものとします。また、上記の営業時間の他、電話による24時間常時連絡が可能な体制とし、利用者の要請に基づき、営業時間外の対応を行うことができることとします。

４．事業の目的

利用者が可能な限り、住み慣れた自宅・地域でその人らしい暮らしが実現できるよう、療養上の管理の下で通い・訪問（介護・看護）・宿泊等を柔軟に組み合わせることにより、家庭的な環境と地域住民との交流を通じ、必要な日常生活上の援助等を行い、利用者がその有する能力に応じ、心身の機能の維持回復を図るとともに、機能訓練およびその居宅において自立した日常生活を営むことができることを目的とします。

５．当事業所の運営方針

（1）　当事業所において提供する看護小規模多機能居宅介護は、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示および会津若松市指定地域密着型サービスの事業の人員、 設備、運営等の基準に関する条例の主旨及び内容に従い、利用者の意思及び人格を尊重し、看護小規模多機能型居宅介護計画に基づいて、通い・訪問・宿泊を組み合わせて、要介護状態の軽減若しくは悪化の予防に資するよう目標を設定してサービスを提供することにより、利用者の居宅において、またはサービスの拠点に通わせ、若しくは短期間宿泊させ、日常生活上の世話および機能訓練並びに療養上の世話または必要な診療の補助を妥当適切に行います。

（2）　事業の実施にあたっては、会津若松市・地域包括支援センター・居宅介護支援事業者・医療機関および地域の保健医療及び福祉サービス・障がい者サービス事業者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

（3）　登録定員　　29 名（通いサービス定員18 人、宿泊サービス定員9人）

（4）　居室等の概要　　当事業所では、以下の居室・設備を用意しています。

居室	設備の種類・室数	備考
宿泊室	7室	7.7 ㎡
個室外宿泊室	2室	間仕切りにて1名あたり 14.4625 ㎡
食堂・居間	1室	55.305 ㎡
浴室	2室	1室チェアイン
相談室	1室	3.60 ㎡

その他　消防設備

※上記は、厚生労働省が定める基準により、必置が義務付けられている施設・設備です。

６．当事業所が提供するサービスと利用料金　（2021 年４月１日～）

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。

当事業所が提供するサービスについて、以下の 3 つの場合があります。

（1）利用料金が介護保険の給付の対象となる場合	介護保険の給付となるサービス
（2）利用料金が医療保険の給付の対象となる場合	医療保険の給付となるサービス
（3）利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合	保険の給付とならないサービス

（1）　利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の9割（若しくは８割または7割）が介護保険から支給され、利用者の自己負担は費用全体の1割若しくは 2 割または 3 割の金額となります。ア～ウのサービスを具体的にそれぞれどのような頻度、内容で行うかについては、利用者と協議の上、看護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>

（Ⅰ）通いサービス

・事業所のサービス拠点において、日常生活上の必要な援助を提供します。

① 日常生活上の世話及び機能訓練

② 療養上の世話または必要な診療の補助

③ 食事の提供（ただし、食事の提供にかかる費用は別途お支払いいただきます）

④ 入浴介助

⑤ 排泄介助

⑥ 送迎

⑦ 居宅サービス

（Ⅱ）訪問サービス

【介護サービス】

・利用者宅の自宅に伺い、状態観察・食事や入浴、排せつ等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。また、急変時の対応も行います。

・訪問サービス実施のための必要な備品等（水道・ガス・電気含む）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。

①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

②飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

③利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

④その他利用者もしくはその家族にとって不利益となる行為

＊通いサービス及び訪問サービスを利用しない日であっても、電話等による見守り等の声かけを行います。

【看護サービス】

・主治医が看護サービスの必要性を認めたものに限り、訪問看護指示書に基づき、主治医との連絡調整をはかりながら看護サービスの提供を行います。

①病状・障害の観察

②入浴・清拭・洗髪等による清潔の保持

③食事および排泄等日常生活の世話

④床ずれの予防・処置

⑤機能訓練
⑥ターミナルケア
⑦認知症利用者の看護
⑧療養生活や介護方法の指導
⑨カテーテル等の管理
⑩その他医師の指示による医療処置

（Ⅲ）宿泊サービス

・計画によりまたは利用者・介護者の心身の状況等に応じ臨機応変に当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援助や機能回復訓練を提供します。

（Ⅳ）相談・助言等

・利用者やその家族の日常生活における介護等に関する相談及び助言、申請代行等を行います。

（2）サービス利用料金

イ．通い・訪問・宿泊をすべて含んだ一月単位の介護保険利用の額

利用料金は1か月ごとの包括費用（定額）です。（短期利用居宅介護費は日額です）
下記の料金表によって、利用者の要介護度に応じた金額をお支払い下さい。なお、法定代理受領の場合は、介護保険利用負担割合に応じた額（サービス利用料金の1割若しくは2割または3割）をお支払いいただきます。

基本料金	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
(1)同一建物に居住する者以外の者に対して行う場合	124,470 円	174,150 円	244,810 円	277,660 円	314,080 円
(2)同一建物に居住する者に対して行う場合	112,140 円	156,910 円	220,570 円	250,170 円	282,980 円
短期利用居宅介護費（1日につき）	5,710 円	6,380 円	7,060 円	7,730 円	8,390 円

＊登録定員を超えている場合若しくは人員配置不足、および月における利用回数が週平均1回に満たない場合、又はサービスの利用平均が週あたり4回に満たない場合には、上記金額の70/100を乗じた金額を算定します。

＊認知症行動・心理症状緊急対応加算　2,000 円/日（利用開始日から起算して 7 日を限度）
上記「短期利用居宅介護費」について、医師により①認知症の行動・心理症状を認め、②在宅生活が困難、③緊急に指定看護小規模多機能型居宅介護を利用することが適当と判断された者に対し、当事業所にて指定看護小規模多機能型居宅介護の提供を行なった場合に加算します。

＊主治医が、末期の悪性腫瘍その他※①別に厚生労働大臣が定める疾病等により訪問看護を行う必要がある旨の指示を行った利用者には、下記料金を減算します。

医療による訪問看護による減算	要介護1～3	要介護4	要介護5
末期の悪性腫瘍等により医療保険の訪問看護が行なわれる場合（1月につき）	-9,250 円	-18,500 円	-29,140 円
＊別に厚生労働大臣が定める疾病等①により頻回の医療保険の訪問看護が行なわれる場合(1日につき)	-300 円	-600 円	-950 円

＊別に厚生労働大臣が定める疾病①の内容とは次のとおりです。

多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患（進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症およびパーキンソン病（ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ三以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る）をいう）、多系統萎縮症（線条体黒質変性症、オリーブ橋小脳萎縮症、シャイ・ドレガー症候群）、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性萎縮症、慢性炎症性脱随性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頚髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態

ロ．加算

サービス内容等に応じて加算されます。

初期加算	看護小規模多機能型居宅事護事業所に登録してから起算して30日以内の期間について算定。30日を超える入院後に利用を再開した場合も同様。	300円／日
認知症加算Ⅲ	日常生活に支障をきたすおそれのある症状又は行動が認められる認知症の者	7，600 円／月
認知症加算Ⅳ	要介護 2 以上であって、周囲の者による日常生活に対する注意を必要とする認知症の者	4，600 円／月
退院時共同指導加算	病院等に入院中の者が退院にあたり、看護師等と共同指導を行った後に退院後、初回の訪問看護サービスを行った場合（※別に厚生労働大臣が定める状態②にあるものについては2回）	6,000　円／回（退院につき）
緊急時対応加算	24時間電話等により常時対応できる体制にあって、かつ緊急時における訪問・宿泊を必要に応じて訪問看護サービスを行う場合	7,740 円／月
特別管理加算(Ⅰ)	別に厚生労働大臣が定める状態②のイに該当する状態にある者に対してサービスを行う場合	5,000 円／月

特別管理加算(Ⅱ)	別に厚生労働大臣が定める状態②のロからホに該当する状態にある者に対してサービスを行う場合	2,500 円／月
ターミナルケア加算	在宅または看護小規模多機能型居宅介護事業所で死亡された利用者に対して、基準に適合している事業所 が、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日（別に厚生労働大臣が定める疾病①および急性憎悪等の場合は 1 日）以上ターミナルケアを行った場合	25,000 円／死亡月に 1 回
口腔機能向上加算（Ⅱ）	上記において、厚生労働省へのデータ提出とフィードバックの活用により、ケアの向上を図る場合	1,600 円/回（月 2 回）
褥瘡マネジメント加算（Ⅰ）	別に厚生労働大臣が定める基準に適合している事業所が、継続的に利用者ごとの褥瘡管理をした場合	30 円/月
褥瘡マネジメント加算（Ⅱ）	上記において褥瘡の認められた利用者について当該褥瘡が治癒したこと、又は褥瘡発生のハイリスクとされた利用者に褥瘡発生がない場合	130 円/月
排せつ支援加算（Ⅰ）	別に厚生労働大臣が定める基準に適合している事業所が、継続的に利用者ごとの排せつに係る支援を行なった場合	100 円/月
排せつ支援加算（Ⅱ）	上記において利用開始時と比較して、排尿・排便の少なくとも一方が改善して、いずれにも悪化がない又はおむつ使用ありから使用なしに改善している、又は尿道カテーテルが留置されていた方について尿道カテーテルが抜去された場合	150 円/月
排せつ支援加算（Ⅲ）	上記において利用開始時と比較して、排尿・排便の少なくとも一方が改善して、いずれにも悪化がない、又は尿道カテーテルが留置されていた方について尿道カテーテルが抜去された、且つおむつ使用ありから使用なしに改善している場合	200 円/月
科学的介護推進体制加算	利用者ごとの ADL 値・栄養状態・口腔機能・認知症の状況・その他の利用者の心身の状況にかかる基本情報を少なくとも3か月に1回、厚生労働省に提出し、計画の見直し、情報の活用を行なった場合	400 円/月
看護体制強化加算	別に厚生労働大臣が定める基準に適合している事業所が、医療ニーズの高い利用者への看護小規模多機能型居宅介護の提供体制を強化した場合	25,000 円/月
訪問体制強化加算	別に厚生労働大臣が定める基準に適合している事業所が、登録者の居宅における生活を継続するための指定看護小規模多機能型居宅介護の提供体制を強化した場合	10,000 円/月
総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)	別に厚生労働大臣が定める基準に適合していることを、サービスの質を継続的に管理した場合	12,000 円／月

生産性向上推進体制加算Ⅱ	テクノロジーの活用と業務改善を通じて、職員の負担軽減とサービスの質の向上への取り組みを実施している場合	100 円／月
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	従業者の研修および会議等の基準を満たし、さらに従業者の総数のうち介護福祉士の占める割合が70/100 以上の場合（短期居宅介護利用時は、250円/日（7日まで）	7,500 円／月
介護職員処遇改善加算　Ⅰロ	厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善を実施している場合	1 月につき所定単位×177/1000

＊別に厚生労働大臣が定める状態②にあるものとは次のとおりです。

イ. 在宅悪性腫瘍患者指導管理、在宅気管切開患者指導管理を受けている状態、気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態

ロ. 在宅自己腹膜かん流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症指導管理を受けている状態

ハ. 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態

ニ. 真皮を超える褥瘡の状態

ホ. 点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

◆緊急時訪問看護加算、特別管理加算、ターミナルケア加算、訪問看護　体制強化加算、サービス提供体制強化加算、介護職員処遇改善加算は、支給限度額管理の対象外の算定項目とする。

◆　月ごとの包括料金のため、利用者の体調不良や状態の変化等により看護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、または看護小規模多機能型居宅介護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しない。
ただし、月途中からの登録または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とする。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」…　利用者と当事業所の利用契約を終了した日

◆利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、要介護認定を見込んでの暫定利用となる。要支援または非該当となった場合には、サービス利用料の全額の支払いとなる。

◆利用者に提供する食事及び宿泊に係る費用は別途頂くこととする。

◆介護保険から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する。

介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担とすることとする。

<サービスの概要と利用料金>

① 宿泊に要する費用

利用者に提供する宿泊サービスの宿泊に要する費用。1泊 2,000円

② 食事の提供（食事代）（利用者に提供する食事に要する費用）

料金：朝食 500 円・昼食 750 円 ・夕食 650 円・おやつ代 100 円

③ 日常生活上必要となる諸費用〈おむつ代・クリーニング代等〉 実費

④ レクリエーション活動等 利用者の希望によりレクリエーション活動等に参加された時の、材料代・買い物等の実費

⑤ 複写物の交付

利用者は、サービスの提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要 とする場合には実費をご負担いただきます。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、事前に内容の変更する事由について、変更を行う日から 1 ヶ月前までにご説明します。

（3） 利用料金のお支払い方法

前記（1）（2）の料金は、1か月ごとに計算して請求いたします。金融機関口座からの自動引き落としをお願いいたしております。他の方法をご希望される場合にはご相談ください。

（4） 利用の中止、変更

●看護小規模多機能型居宅介護は、看護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、利用者の日々の状態・希望等を勘案し、適時適切に通いサービス、訪問サービスまたは宿泊サービスを組み合わせて介護および看護を提供するものです。

●利用予定日の前に、利用者の都合によって、看護小規模多機能型居宅介護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者に申し出てください。

●前5項の（3）のサービスについては、利用予定日の前日までの申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料をお支払いいただく場合があります。 ただし、利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません

●サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼動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契約者に提示して協議します。

（5） 看護小規模多機能型居宅介護計画について

看護小規模多機能型居宅介護計画の作成にあたっては、利用者一人ひとりの人格を尊

重し、その置かれている環境等を十分に踏まえて、援助の目標や具体的サービスを作成・記載します。 看護サービスについては、看護師等と密接な連携を図り、利用者の希望・主治医の指示・看護目標及び具体的なサービス内容等を記載します。 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ため、利用者と協議の上で看護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。計画の内容及び評価結果等は書面に記載して利用者に説明の上交付します。

（6）　サービス提供の記録 提供したサービスについては、その都度「サービス提供記録」に記録し、その控えを利用者に交付します。また、この記録は5年間保存することとします。

７．事故発生時の対応について

(1)　サービスの提供により事故が発生したときは、速やかにご家族に連絡するとともに、必要な措置を行います。

(2)　事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。

(3)　利用者に対するサービスの提供により事業所の責めによる事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

(4)　事故が生じたその原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

８．サービス提供に関する相談・苦情の受付について

（1）　当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

〇苦情受付窓口（担当者）　事務　福多 静香
〇解決責任者　管理者　貝沼 由美
〇受付時間　8:30～17:00

（2）　行政機関その他苦情受付機関

【市町村の窓口】

会津若松市役所 高齢福祉課給付グループ
所在地　会津若松市栄町 5-17（栄町第2庁舎）
電話番号　0242−39−1247

【公的団体の窓口】

福島県国民健康保険団体連合会（福島県国保連合会） 苦情相談専用窓口
所在地　福島県福島市中町 3-7
電話番号　024-528-0040（土・日・祝を除く 9:00～16:00）

９．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
事業所及び事業所の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

（2）　個人情報の使用・提供に関する注意事項について
事業所は、前項の規定にかかわらず、利用者及び家族の個人情報を以下のために、必要最小限の範囲内で使用、提供または収集します。また、使用するに当たっては、

●利用者に関わる居宅サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護計画の立案や円滑なサービス提供のために実施されるサービス担当者会議での情報提供
●介護支援専門員とサービス事業所との連絡調整
●利用者が医療サービスの利用を希望している場合及び主治医の意見を求める必要がある場合、または利用者の容態の変化にともない、緊急連絡を必要とする場合
●生命・身体の保護のため必要な場合
●災害時・感染症蔓延時等において安否確認情報を行政・医療機関に提供する場合

10．感染症蔓延時および自然災害発生時における業務継続について

（1）　事業所は感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定します。

（2）　業務継続計画の策定にあたっては、管理者・職責者・当事業所における専任の安全委員を中心に定期的な見直しを行い、法人内に設置された各対策本部・感染症対策委員会・安全委員会にて情報共有・検討をすすめていきます。

（3）　策定をすすめるにあたり、感染症や災害が発生した場合を想定した研修および訓練の実施を行います。

11．衛生管理並びに感染症の予防及び蔓延の防止について

（1）　事業所は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、日頃から連携をとっていきます。

（2）　新型コロナウイルス感染症対策・インフルエンザ対策・腸管出血性大腸菌感染症対策・レジオネラ症対策等および今後発生する新興感染症については、その発生及びまん延を防止するため、適切な措置を講じます。

（3）　空調設備等により施設内の室温・湿度を適切に保ちます。

（4）　法人に設置された感染症対策委員会において、感染症の予防及びまん延の防止のための整備・見直し、研修及び訓練を実施します。

（5）　事業所において専任の感染対策担当者を１名以上置きます。

12．火災・地震および非常災害時の対応について

（1）　火災･地震時には別途定める消防計画･非常災害時には別途定める非常災害マニュアルに則って対応を行います。また、避難訓練を年2回行います。その際には、可能な限り関係機関や地域住民と連携して避難訓練を行います。

（2）　事業所において専任の防火管理者および安全委員をそれぞれ１名以上置きます。

＜消防用設備＞

・自動火災報知器、スプリンクラー、消火器等消防法による設備を設置しています。

＜地震、大水等災害発生時の対応＞

・災害マニュアルに基づき緊急体制の確保及び対応を行います。

13．虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・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ることとします。

（１）　法人内管理会議において高齢者虐待防止・身体拘束禁止委員会を設置し、３か月に１回以上の開催をするとともに、その結果について職員に周知徹底を図る

（２）　虐待防止および身体拘束禁止のための指針を整備し、研修等を通じて、職員の利用者に対する人権意識の向上や知識の向上に努める

（３）　虐待の防止および身体拘束禁止にかかる事業所の責任者は管理者とし、事業所に専任の職員を１名以上おく

（４）　成年後見制度の利用を支援する

（５）　サービス提供中に、職員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる入居者を発見した場合は、速やかに、これを保険者に通報する

（６）　職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る

〇高齢者虐待に関する行政の相談窓口

会津若松市高齢福祉課　支援グループ	会津若松市若松第１地域包括支援センター
所在地　　会津若松市栄町 5-17 電話番号 0242-39-1290	所在地　　会津若松市東千石一丁目 2-13 電話番号 0242-36-6770

14．身体拘束の禁止について

（１）　事業所は、サービスの提供にあたっては、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、高齢者虐待防止・身体拘束禁止の指針に基づき、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ないません。

（２）　「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の緊急やむを得ない場合」とは、事業所に設置される「身体拘束廃止委員会」において以下の「切迫性」

「非代替性」「一時性」の三つの要件すべてを満たしていることを慎重に検討・確認の手続きがなされた場合を指します。またその検討・確認の内容について記録を残します。

◆切迫性	利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
◆非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
◆一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

（３） 事業所は、緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況、並びに緊急やむを得ない理由を記録し 5 年間保管します。

（４） 事業所は、身体拘束に関する記録の義務があり、その具体的な記録として、「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」を用いるものとし、日々の心身の状態等の観察、拘束の必要性や方法に関わる再検討を行うごとに逐次その記録を加えるとともに、それについて情報を開示し、職員間、事業所全体、家族等関係者の間で直近の情報を共有します。

（５） 事業所は、入所者に対し緊急やむを得ない身体拘束の要件がみられなくなった時には、直ちに身体拘束を解除します。

15．カスタマーハラスメントを含むハラスメントに対する事業所の方針

利用者およびそのご家族等・保証人・その他関係者等は、職員等に対し、その尊厳を傷つける行為、暴言・暴力、セクシャルハラスメント、その他適切なサービス提供を妨げるカスタマーハラスメントを行ってはならないものとします。

事業所は、ハラスメントを労働環境の確保・改善や医療・福祉・介護職員の社会的地位の保持及び向上・安定的な事業運営のための課題と位置づけ、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として以下の対応を行ないます。

（1） 事業所は、利用者およびそのご家族等・保証人・その他関係者等からの身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメント、カスタマーハラスメントなどをあわせて介護現場におけるハラスメントとして、利用者およびそのご家族等・保証人・その他関係者等への普及啓発を行います。

（2） 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為等を指します。ただし、これらに限られるものではありません。

① 暴言、威圧的な言動、人格や容姿を否定する発言
② 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
③ 合理性を欠く対面および電話等による長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
④ 業務と無関係な場所への呼び出し
⑤ SNS 等への職員等の個人情報や誹謗中傷などの書き込み

⑥ その他、職員の就業環境を著しく害する行為

（3）　事業所は、職員等が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとします。

（4）　万が一、ハラスメントに該当する行為が認められた場合、介護事業所は速やかに事実関係を調査し、行為者に対して文書等による改善依頼・勧告を行います。また、職員の安全確保のために複数名での訪問体制への切り替えや、サービスの臨時停止措置を講じることがあります

（5）　利用者およびそのご家族等・保証人・その他関係者等によるカスタマーハラスメント行為が改善されず、信頼関係が著しく損なわれ、安全かつ適切なサービス提供が困難であると判断した場合は、事業所は契約を解除することができるものとします。

（6）　それらの行為が認知症等の疾患によるものであるかのアセスメントを行ない、その場合には適切なケアの提供や関係機関との調整・専門医への受診のおすすめなどを行ないます。

16．契約の終了について

利用者は、以下の事由による契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い、事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

（1）　要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合

（2）　利用者の契約解除の申し出があった場合

（3）　利用者及び家族の故意または重大な過失により、契約の継続が困難な場合

（4）　事業者のやむを得ない事情による契約の継続が困難な場合

（5）　利用者が死亡した場合

17．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。

＜運営推進会議＞

構　成 ： 利用者や利用者の家族、地域住民の代表者、地域包括支援センター職員、 看護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。

議事録： 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します。

18．記録の整備

事業所は、サービス提供に係わる記録、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備します。また、利用者に対するサービス提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から５年間保存します。

（１） 居宅サービス計画
（２） 看護小規模多機能型居宅介護計画
（３） 提供した具体的なサービスの内容等の記録
（４） 市町村への通知に係る記録
（５） 苦情の内容等の記録
（６） 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

事業所は、利用者・介護者等の利便性の向上並びに事業者の業務負担等の観点から書面で行うことが規定されている交付等（説明・同意・交付・承諾・締結その他これに類するもの）ついて事前に利用者等に承諾を得たうえで電磁的方法での代替えを可能とします。

19．テレワークの取り扱い

（1） 事業所は、感染症の蔓延等その他やむを得ない事情が発生した際に、管理者および介護支援専門員について事業所外での管理・計画書・報告書等の書類等の作成を行います。その場合は個人情報を適切に管理していること・利用者の処遇に支障が生じないことなどを前提とします。

（2） 事業所は、感染症の蔓延等その他やむを得ない事情が発生した際に、利用者の同意のもとオンラインによるサービス担当者会議等を実施します。

20．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について

事業所は、現場における課題を抽出及び分析した上で、事業所の状況に応じて、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を設置します。

21．協力医療機関、バックアップ施設

事業所では、利用者の主治医との連携を基本としつつ、病状の急変等に備えて以下を協力医療機関・施設として連携体制を整備しています。

＜協力医療機関・施設＞
医療生協会津若松診療所
渡部圭一歯科医院
福島県立医科大学 会津医療センター附属病院

22．サービス利用にあたっての留意事項

（1） 事業所の初回利用に際しての利用者の介護認定等の調査については、利用者等が提示す

る被保険者証と要介護認定の有無、認定区分及び有効期間を確認します。

（2）　利用者の健康管理については常に留意し、サービス利用日の前日には、事業所利用の適否をご確認願います。

（3）　利用者の健康その他の理由により、サービス利用予定日に利用できなくなった場合は、前日までにその旨を事業所に必ずご連絡ください。

（4）　送迎、食事、入浴等に関しては、事業所の職員の案内をよくご確認ください。

（5）　故意に施設を汚したり、設備又は器物を破損しないでください。利用者等が設備等を故意に破損及び汚損させた場合は、修理に要する費用を利用者等に請求させていただきます。

（6）　所持品には必ず氏名を明記してください。また金品類の持ち込みはご遠慮ください。

（7）　他ご利用の方の中には、病状を安定させるために食事制限の指示を受けている方もいらっしゃいます。利用者同士による、食事やお菓子等の授受はお控えください。

（8）　主治医からの指示事項や処方薬の変更等がある場合には申し出てください。

（9）　利用中に気分が悪くなったときは速やかに申し出てください。

（10）　体調不良等によりサービス利用に適さないと判断される場合は、サービスの提供を中止させていただくことがあります。

（11）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の他、勧誘行為などの他の利用者に迷惑となる行為はご遠慮ください。

指定看護小規模多機能型居宅介護の提供の開始に際し、本書面または電磁的方法により重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事業所所在地　　福島県会津若松市東千石一丁目 2-17

事業所名　　看護小規模多機能型居宅介護事業所 医療生協のどか

管理者氏名　　貝沼 由美

説明者氏名

上記内容の説明を事業者から受け、指定看護小規模多機能型居宅介護の提供開始に同意しました。

年　　月　　日

利用者　　〒

住 所

氏 名

代理人　　〒

住 所

氏 名