

指定看護小規模多機能型居宅介護事業所
福祉コミュニティ高岡あいの風 重要事項説明書

指定看護小規模多機能型居宅介護の提供にあたり、重要事項を以下のとおり説明する。

1. 事業所

事業主体	社会福祉法人あいの風福祉会
指定番号	1690200843
所在地	〒933-0981 富山県高岡市内免5丁目50番1
電話番号及びFAX番号	電話 0766-26-0311 FAX 0766-26-0312
事業所の実態	単 独 型

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人あいの風福祉会が設置する福祉コミュニティ高岡あいの風（以下「事業所」という。）が行う指定看護小規模多機能型居宅介護事業（以下「サービス」という。）は要介護者の居宅及び事業所において、療養上の管理の下で通い・泊り・訪問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、機能訓練及び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する。
運営の方針	1 当事業所において提供する看護小規模多機能型居宅介護サービスは、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示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き、通い・訪問・宿泊を組み合わせ、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止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、利用者の居宅における機能訓練及び日常生活または療養生活の支援を行う。 2 事業の実施にあたっては、高岡市・地域包括支援センター・地域の保健医療機関及び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るものとする。

2. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定看護小規模多機能型居宅介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	職務内容	員数	勤務体制
管理者	事業内容調整	1	常勤1
介護支援専門員	介護計画作成	1	常勤1
介護職員	介護	6以上	常勤換算6以上
看護職員	介護、医療業務	2.5以上	常勤換算2.5以上(常勤者は1名以上)

事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

- 一 管理者 1名

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定看護小規模多機能型居宅介護を提供する。

二 介護支援専門員 1名

介護支援専門員は登録者にかか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作成に当たる。

三 介護従業者 6人（常勤換算）以上

介護従業者は登録者の居宅を訪問して指定看護小規模多機能型居宅介護を提供するとともに、事業所において通い及び宿泊の利用者に対し指定看護小規模多機能型居宅介護を提供する。

日中(通い) 常勤換算方法で、利用者3人に対して1人

日中(訪問) 常勤換算方法で1人以上

四 看護職員 常勤換算 2.5以上(1名以上は常勤看護職員)

- ・利用者の衛生管理
- ・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

3. 事業所の営業日及び営業時間

営業日	年中無休		
営業時間	24時間		
通常の事業実施地域	高岡市内全域		
単位数及び定員	登録定員 29名		営業時間
	通いサービス	定員 15人	9:00～16:00
	宿泊サービス	定員 6人	16:00～翌 9:00
	訪問サービス	若干名	随 時
	看護サービス	若干名	8:30～17:00

4. サービスの概要

ア【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訓練を提供します。

- ① 食事
 - ・ 食事の提供及び食事の介助をします。
 - ・ 調理場で利用者が調理することができます。
 - ・ 食事サービスの利用は任意です。
- ② 入浴
 - ・ 入浴または清拭を行います。
 - ・ 衣服の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身の介助を行います。
 - ・ 入浴サービスの利用は任意です。
- 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、排せつの自立についても適切な援助を行います。
- ④ 機能訓練
 - ・ 利用者の状況に適した機能訓練を行い、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
 - ・ ご契約者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎サービスを行います。

イ【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訓練を提供します。
- ・ 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。
 - ① ご契約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 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
 - ③ ご契約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 その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

ウ【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訓練を提供します。

エ【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って、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 食事及び排泄等日常生活の世話
 - ④ 床ずれの予防・処置
 - ⑤ リハビリテーション
 - 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措置

5. サービス利用料金（介護保険適用サービス）

ア. 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です。利用料金は1ヶ月ごとの包括費用（定額）となっております。下記の料金表（10割相当額）の介護保険負担割合相当分をお支払いいただきます。ただし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。利用者が以前に保険料の滞納がある場合は、利用者から10割をお支払いいただき、当事業所が発行するサービス提供証明書をもって差額の支払いを受けることができます。

(一) 同一建物に居住する者以外の者に対して行う場合

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
12447 単位	17415 単位	24481 単位	27766 単位	31408 単位
124,470 円	174,150 円	244,810 円	277,660 円	314,080 円

(二) 同一建物に居住する者に対して行う場合

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
11214 単位	15691 単位	22057 単位	25017 単位	28298 単位
112,140 円	156,910 円	220,570 円	250,170 円	282,980 円

各種加算（加算体制に応じて申し受けます。）

総合マネジメント体制強化加算（Ⅰ）	1200 単位/月	12,000 円
総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）	800 単位/月	8,000 円
訪問体制強化加算	1000 単位/月	10,000 円
看護体制強化加算（Ⅰ）	3000 単位/月	30,000 円
看護体制強化加算（Ⅱ）	2500 単位/月	25,000 円
初期加算	30 単位/日	300 円
認知症加算（Ⅰ）	920 単位/月	9,200 円
認知症加算（Ⅱ）	890 単位/月	8,900 円
認知症加算（Ⅲ）	760 単位/月	7,600 円
認知症加算（Ⅳ）	460 単位/月	4,600 円
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200 単位/日	2,000 円
若年性認知症受入加算	800 単位/月	8,000 円
緊急時対応加算	774 単位/月	7,740 円
特別管理加算（Ⅰ）	500 単位/月	5,000 円
特別管理加算（Ⅱ）	250 単位/月	2,500 円
専門管理加算	250 単位/月	2,500 円
退院時共同指導加算	600 単位/回	6,000 円
ターミナルケア加算	2000 単位/月	20,000 円
栄養スクリーニング加算	5 単位/回	50 円
遠隔死亡診断補助加算	150 単位/回	1,500 円
生産性向上推進加算（Ⅰ）	100 単位/月	1,000 円
生産性向上推進加算（Ⅱ）	10 単位/月	100 円
科学的介護推進体制加算	40 単位/月	400 円
褥瘡マネジメント加算（Ⅰ）	3 単位/月	30 円
褥瘡マネジメント加算（Ⅱ）	13 単位/月	130 円
排泄せつ支援加算（Ⅰ）	10 単位/月	100 円
排泄せつ支援加算（Ⅱ）	15 単位/月	150 円
排泄せつ支援加算（Ⅲ）	20 単位/月	200 円
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）イ	640 単位/月	6,400 円
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）ロ	500 単位/月	5,000 円

サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	650 単位/月	6,500 円
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	350 単位/月	3,500 円
中山間地域等における小規模事業所加算（豪雪地帯）	所定単位数の 10%	

① 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小規模多機能型居宅介護計画に定めた期日より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。

② 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・・・利用者が当事業所と利用契約を結んだ日ではなく、通い、訪問、宿泊、看護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

③ 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、自己負担額を除く金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。

④ 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、ご契約者の負担額を変更します。

⑤ 総合ケアマネジメント体制強化加算

総合ケアマネジメント体制強化加算（Ⅰ）

- 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
- 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
- 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
- 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
- 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（インフォーマルサービスを含む）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
- ⑥ 以下のうち、要件を事業所ごとの特性に応じて1つ以上実施
 - ・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
 - ・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
 - ・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
 - ・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

総合ケアマネジメント体制強化加算（Ⅱ）

総合ケアマネジメント体制強化加算（Ⅰ）①～③を満たす場合

⑥ 訪問体制強化加算

利用者の居宅における生活を継続するための訪問体制を強化した場合に申し受けます。

⑦ 看護体制強化加算

医療ニーズの高い利用者の方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に申し受けます。（※Ⅰ、Ⅱは利用者の方の訪問看護の利用率によって異なります。）

⑧ 初期加算（1日につき）

看護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初期加算として料金表のとおり加算分の自己負担が必要となります。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です。

⑨ 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、かつ緊急時の宿泊を必要に応じて対応できる体制並びに緊急時における訪問を必要に応じて訪問看護サービスを行う体制にある場合に申し受けます。

⑩ サービス提供体制強化加算（Ⅰ）イ、（Ⅰ）ロ、（Ⅱ）、（Ⅲ）

当施設のサービス体制が下記の職員有資格共に整った場合、提供に応じてそのいずれかを月単位にて申し受けます。

（Ⅰ）イ 介護職員のうち、介護福祉士が100分の50以上であること。

（Ⅰ）ロ 介護職員のうち、介護福祉士が100分の40以上であること。

（Ⅱ）看護・介護職員のうち、常勤職員が100分の60以上であること。

（Ⅲ）看護・介護職員のうち、勤続年数3年以上の者が100分の30以上であること。

⑪ 認知症加算

主治医意見書において記載される認知症高齢者の日常生活自立度が下記に該当する日常生活に支障をきた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状が見られるご利用者、または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状が見られるご利用者に対して、看護小規模多機能型居宅介護を行った場合に対象者のみに申し受ける加算です。

認知症加算（Ⅰ）・・・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した場合
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

認知症加算（Ⅱ）・・・上記Ⅰの要件の内①～③を満たしている場合

認知症加算（Ⅲ）・・・認知症自立度 ランクⅢ、Ⅳ、Mのご利用者様

認知症加算（Ⅳ）・・・要介護2かつ 認知症自立度Ⅱランクのご利用者様

⑫ 若年性認知症利用者受入加算

若年性認知症の利用者を受入れ、個別の担当者を定めた場合に申し受けます。

⑬ 退院時共同指導加算

病院等に入院中の利用者の方が退院にあたり、看護師等との共同指導を行なった後に退院後、初回の訪問看護サービスを行った場合に申し受けます。

⑭ 特別管理加算

特別な管理を必要とする利用者に対して、看護サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合に申し受けます。（※Ⅰ、Ⅱは利用者の方の状態によって異なります。）

⑮ 専門管理加算

緩和ケア、褥瘡ケアまたは人工肛門ケアおよび人工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師、特定行為研修を修了した看護師が訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合に申し受けます。

⑯ 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、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上ターミナルケアを行った場合に申し受けます。

⑰ 遠隔死亡診断補助加算

死亡診断加算を算定する利用者（別に厚生労働大臣が定める地域に居住する利用者に限る）について、その主治医の指示に基づき、情報通信機器を用いて医師の死亡診断の補助を行った場合に申し受けます。

⑱ 栄養スクリーニング加算

介護職員でも実施可能な栄養スクリーニングを行い、介護支援専門員に栄養状態に係る情報を文書で共有した場合に申し受けます。

⑲ 生産性向上推進体制加算

①生産性向上推進体制加算（Ⅰ）

- ・（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
- ・見守り機器等のテクノロジーを複数導入している
- ・職員間の適切な役割分担（いわゆる介護助手の活用等）の取組等を行っている
- ・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（オンラインによる提出）を行う

②生産性向上推進体制加算（Ⅱ）

- ・利用者の安全ならびに介護サービスの質の確保およ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
- ・見守り機器等のテクノロジーを1つ以上導入している
- ・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（オンラインによる提出）を行う

⑳ 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(富山県全域豪雪地帯指定)に所在する事業所がサービス提供を行った場合に1月につき所定単位数の100分の10に相当する単位数を加算する。

㉑ 介護職員処遇改善加算※区分支給限度額には含みません。

① 介護職員等特定処遇改善加算（Ⅰ）

介護度別サービス利用料金及び上記当該加算を加えた額の1000分の149に相当する加算

② 介護職員等特別処遇改善加算（Ⅱ）

介護度別サービス利用料金及び上記当該加算を加えた額の1000分の146に相当する加算

※その他加算におきましても必要な加算体制が整った場合に提供に応じて申し受けます。

イ. その他の費用（介護保険適用外の全額自己費）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

項目	宿泊費		食材料費			光熱水費	おむつ代	理美容代
単位	30日	31日	朝	昼	夕	1日あたり	—	—
費用	66,000円	68,200円	400円	650円	650円	550円	実費	実費

①宿泊費は1日あたり2,200円となります。

②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。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までに文章にてご説明します。

③おむつはご家庭でご利用のものをお持ちください。

④入場料、材料費、交通費などが伴うレクリエーション等に参加いただくことができますが、参加を希望される場合係る費用の実費を申し受けます。

6. 利用料金のお支払い方法

前記（ア）、（イ）の料金・費用は1ヶ月ごとに計算し、利用月分は翌月15日に郵便局自動口座引落としとさせていただきます。

7. 協力医療施設

各利用者の主治医との連携を基本としつつ、病状の急変に備えて以下の医療施設と連携体制を整備しています。

内科	小関内科クリニック	富山県高岡市大坪町 2-4-11
歯科	万葉歯科医院	富山県高岡市二上町 1087
介護福祉施設	福祉コミュニティ高岡あいの風	富山県高岡市内免 5 丁目 50 番 1

8. 利用の中止、変更、追加

利用の中止、変更、追加について	利用予定日の前に、利用者の都合により、利用の中止、変更、追加をすることができます。この場合にはサービス実施日の前日までに事業者に出してください。介護保険適用サービス 5. (ア) は一ヶ月ごとの包括費用のため、サービスの回数を変更された場合も利用料金は変更されません。5. (イ) の介護保険適用外サービスについては、以下のキャンセル料を申し受けます。ただし、感染症の流行や災害、その他安全なサービス提供が困難であると認められる事業者都合の場合には、キャンセル料はいただきません。	
利用予定日の前日までに申し出があった場合	食事代金の 50%	
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	食事代金全額	

9 利用にあたっての留意事項

被保険者証の提示	サービス利用の際には、介護保険被保険者証及び介護保険負担割合証を提示してください。
利用開始について	<p>・結核、水痘、疥癬、MRSA 等など、感染症の診断のある方 上記の感染症について事業所の申し出により、サービスの休止・中止・解除又は要望に応じて頂く場合があります。</p> <p>① ご利用者様の心身の状況に発症が疑われる変化(体温、血圧、褥瘡等がみられた場合[送迎時含む]。尚利用中にこの状態が生じた場合には受診及び検査のご協力をお願いいたします。</p> <p>② 入院等で本サービス利用を中止し、再度本サービスを利用される場合は対象となる疾患の検査結果が正常とみなされた場合、本サービスを継続できます。</p> <p>インフルエンザ・ノロウイルス等感染力が強く、感染が蔓延する恐れがある感染症と診断された場合は専門機関への入院、隔離への同意、ご家族様のご協力をお願いいたします。</p> <p>利用の申込みに際しては、主治医の診断書を提示いただきます。</p>
サービス提供について	<p>サービスの提供にあたり、やむなくサービス提供の一部を差し控える場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者本人がサービス提供行為を強く拒まれ、かつ、利用者家族がその意思に同意された場合 ・サービス提供期間中に前号の状態になった場合
禁止行為	<p>入居者は、事業所内で次の行為をしてはならない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、又は自己の利益のために他人の自由を侵すこと。 ・けんか、口論、泥酔などで他の利用者等に迷惑を及ぼすこと。 ・秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること。 ・指定した場所以外で火気を用いること。 ・故意に事業所備品に損害を与え、又はこれを持ち出すこと。 ・騒音・暴力行為等他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。また無断で他の利用者の宿泊室に立ち入らないようにしてください。

	ご利用者様及び専有物等の故意又は過失による損害賠償が発生、もしくはその由による損害で事業所の従業者が労災給付を受けた場合（第三者災害）は行政よりご契約者様又はご利用者様に対し直接賠償請求がなされる場合があります。
宿 泊	急な利用希望はできるだけ対応いたしますが、宿泊室の定員を超える場合は、利用できないことがあります。他の利用者の希望もありますので、祝祭日のみ、または、1週間以上にわたる利用希望などは調整させていただくことがあります。特に希望される場合、利用日から起算し 40 日前の 10：00 から受付をさせていただいております。
所持品の持ち込み	高価な貴重品や大金はこちらで管理できません。盗難など発生したとしても当事業所では責任を負いかねますのでご了解ください。所持品には必ず名前を記載してください。
動物の持ち込み	ペットの持ち込みはお断りいたします。

1 0 非常災害時の対策

非常災害時の対応方法	日頃から防災教育、避難訓練等に取り組むと共に、災害発生時には、管理者の指示の下、迅速かつ適切に対応を図ります。
平常時の訓練等	年 2 回(春・秋の火災予防運動)避難訓練を行います。

1 1 緊急時の対応方法

事故発生時 や利用者の 体調悪化時 の緊急時の 対応方法	事故発生時等は家族に連絡するとともに、下記経路にて対応と報告を行う
	変化なし・・・当事者 ⇒ 管理者
	要観察・・・当事者 ⇒ 管理者 主治医
	要治療・・・当事者 ⇒ 管理者 主治医 代表 市町村
	後遺症・・・当事者 ⇒ 管理者 主治医 代表 市町村 警察
死 亡・・・当事者 ⇒ 管理者 主治医 代表 市町村 警察	
	※事故防止に極力努め、事故発生時は速やかに報告を行い、対応に努めます。重大事故は、市町村に報告し、対応について指導を受けます。 損害賠償問題につきましては、契約書に基づき対処いたします。

1 2 秘密の保持

個人情報 の使用 等及び秘密 の保持	個人情報の使用等及び秘密の保持
	(1) 事業所及びその従業者は、利用者及びそのご家族の個人情報を、次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、使用等とする）させて頂くとともに、利用者及びそのご家族は予め通知又は公表するものとする。
	①利用者にサービスを提供するために必要な場合。
	②利用者にかかわる居宅サービス計画及び介護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。
	③サービス担当者会議その他介護支援専門員及び関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整等のために必要な場合。
	④利用者が医療サービスの利用を希望され、主治医の意見書を求める必要のある場合。
	⑤利用者の容態の変化等に伴い、ご家族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要

	<p>する場合。</p> <p>⑥行政機関の指導又は調査を受ける場合。</p> <p>⑦サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。</p> <p>(2) 事業所は、利用者及びそのご家族の個人情報に関して、利用者から開示または訂正の要求がある場合には所定の方法に従い、開示又は訂正するものとする。</p> <p>(3) 事業所及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとする。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とする。</p> <p>⑧厚労省科学的介護情報システム等に利用者の情報を提供する場合</p>
--	--

1.3 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

- ・提供したサービス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窓口を設置します。(下記事業所苦情相談窓口)
- ・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。

【円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順】

- ① 利用者又は家族
- ② 苦情相談窓口
- ③ 苦情内容を的確に把握する。
- ④ 個別の相談記録ファイルに苦情内容及び対応内容を記録する。
- ⑤ 担当者会議（法人役員、事業所管理者、計画作成担当者、介護職員）を開催しサービス計画の評価並びに職員の対応等実態を把握する。
- ⑥ サービス計画の見直し等、必要な改善を行い、職員の対応等についても必要な措置を速やかに講ずる。

苦情処理担当者から、利用者に対応内容を説明し理解を得る

1.4 苦情相談機関

事業所苦情相談窓口	<p>担当者 管理者 森田 和彦</p> <p>連絡先 0766-26-0311</p> <p>苦情解決責任者 施設長 中島 将公</p> <p>連絡先 076-26-0311</p>
事業所外苦情相談窓口	<p>高岡市高齢介護課 0766-20-1365</p> <p>富山県国民健康保険団体連合会介護保険課 076-431-9833</p> <p>富山県福祉サービス運営適正化員会 076-432-3280</p>

1.5 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	職・氏名：施設長・中島将公
-------------	---------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について従業者に周知

徹底を図っています。

