

重要事項説明書

あなた（またはあなたのご家族）が利用しようと考えている小規模多機能型居宅介護又は介護予防小規模多機能型居宅介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 34 号）」第 88 条により準用する第 9 条 《「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 36 号）」第 64 条により準用する第 11 条》 の規定にもとづき、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》 サービス提供契約に際して、事業者があらかじめ説明しなければならない内容を記したものです。

目 次

1	事業主体（法人の情報）	2
2	事業所の概要	2
3	事業の目的と運営方針	3
4	事業実施地域、営業時間、定員等	4
5	従業者の職種、員数及び職務の内容等	4～5
6	サービスの概要	5
7	サービス利用料金	6～8
8	利用にあたっての留意事項	9
9	非常災害時の対策（業務継続計画の策定）	10
10	事故発生時及び緊急時の対応方法	10
11	協力医療機関等	11
12	秘密の保持と個人情報の保護	12
13	小規模多機能型居宅介護又は介護予防小規模多機能型居宅介護計画	12～13
14	居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の作成の作成等	13
15	身体的拘束等について	13～14
16	苦情処理の体制	14
17	衛生管理、感染症の予防及びまん延防止のための措置	14
18	運営推進会議の概要	15
19	高齢者虐待防止について	15

1 事業主体

事業主体（法人名）	株式会社 おがた
法人の種類	株式会社
代表者（役職名及び氏名）	代表取締役 緒方 辰紀
法人所在地	熊本市北区貢町 6 5 番地
電話番号及びFAX番号	電話 096-247-6200 FAX 096-247-6210
Eメールアドレス	taiju2525@bz04.plala.or.jp
設立年月日	平成 22 年 9 月 1 日
法人の理念	地域において小規模多機能型居宅介護サービス及び介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを提供し、もって高齢者の福祉の向上に寄与することを目的とします。

2 事業所の概要

事業所の名称	小規模多機能ホームたいじゅ
事業所の管理者	氏名 酒井 奈美佳
開設年月日	平成 24 年 4 月 1 日
介護保険事業者指定番号	熊本市指定 4390101055
事業所の所在地	〒 8 6 1 - 5 5 3 5 熊本市北区貢町 6 5 番地 日常生活圏域 川上・北部東・西里校区
電話番号及びFAX番号	電話 096-247-6200 FAX 096-247-6210
交通の便	J R 西里駅から徒歩 1 5 分、九州産交白土バス停から徒歩 1 分
敷地概要・面積	都市計画法による市街地調整地域 敷地面積：9 2 1 . 5 m ²
建物概要	構造：鉄骨平屋建 延べ床面積：2 9 2 . 5 m ²
損害賠償責任保険の加入先	公益財団法人 介護労働安定センター
主な設備の概要	
宿泊室	9 室（定員 1 名） 1 室あたり面積：8.5 m ²
食堂、居間	食堂 35.0 m ² 、居間 25.0 m ² 、合計 60.0 m ² （1 人当たり 3,3 m ² ）
トイレ	車椅子対応トイレ：3 箇所、トイレ：2 箇所
浴室	1 室
台所	1 室

3 事業の目的と運営方針

事業の目的	事業所の管理者、介護職員、看護職員、介護支援専門員が要介護状態または要支援状態にある利用者の方に対し、適切な指定小規模多機能型居宅介護及び指定介護予防小規模多機能型居宅介護を提供することを目的とします。
運営方針	1 指定小規模多機能型居宅介護又は指定介護予防小規模多機能型居宅介護の提供にあたっては、利用者の方が、可能な限り住み慣れた地域での居宅において自立した生活を営むことができるよう、心身の特性を踏まえて、通いサービスを中心として、訪問サービス及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせて、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練等を行うことにより、利用者の方の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の方の生活機能の維持又は向上を目指します。 2 事業の実施にあたっては、利用者の方の要介護又は要支援状態の軽減、若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行います。 3 事業の実施にあたっては、利用者の方一人一人の人格を尊重し、利用者の方がそれぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を営むことができるよう必要なサービスを提供します。 4 事業の実施にあたっては、利用者の方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を行う等、利用者の方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します。 5 事業の実施にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者の方又はそのご家族に対し、サービスの提供等について、理解しやすいように説明を行います。 6 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・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します。 7 指定小規模多機能型居宅介護又は指定介護予防小規模多機能型居宅介護の提供の終了に際しては、利用者の方又はそのご家族に対して適切な指導を行います。 8 前各項のほか、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 24 年 12 月 26 日熊本市条例第 86 号）」及び「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 24 年 12

	月 26 日熊本市条例第 91 号)」に定める内容を遵守し、事業を実施します。
--	---

4 事業実施地域、営業時間、定員等

営業日及び営業時間等	営業日 1 年 3 6 5 日 営業時間 2 4 時間
サービス提供時間	通いサービス 基本 10:00～16:00 泊まりサービス 基本 18:00～ 8:00 訪問サービス 2 4 時間
通常の事業実施地域	熊本市川上・北部東・西里校区及びその周辺地域
定 員	登録定員 2 9 名 通いサービス定員 1 8 名 宿泊サービス定員 9 名

5 従業者の職種、員数及び職務の内容等

① 従業者の職種、員数及び職務内容

職種	常勤	非常勤	職務内容
管理者	0.5 名	—	事業を代表し、従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている事業の実施に関し、事業所の従業員に対し遵守すべき事項について指揮命令を行います。
計画作成 担当者	0.5 名	—	利用者の方及びご家族の必要な相談に応じるとともに、適切なサービスが提供されるよう、居宅サービス計画及び介護予防サービス計画の作成、小規模多機能型居宅介護計画及び介護予防小規模多機能型居宅介護計画の作成、地域包括支援センターや居宅介護サービス事業所等のほかの関係機関との連絡、調整等を行います。
介護従業者	7 名	6 名	小規模多機能型居宅介護計画に基づき、利用者の方に対し、必要な介護及び日常生活上の世話、支援を行います。
看護職員	2 名	1 名	小規模多機能型居宅介護計画に基づき、利用者の方に対し、医学的見地に立って必要な介護及び日常生活上の世話、支援を行います。

② 主な職種の勤務の体制

職種	勤務体制	職種	勤務体制
管理者 (介護職員兼務)	主な勤務時間 8:30～17:30 兼務業務の勤務時間は 介護・看護職員に同じ	介護職員 及び 看護職員	6:30～15:30 8:30～17:30 11:00～20:00 17:00～ 1:00 1:00～ 9:30
計画作成担当者 (介護・看護職員兼務)	主な勤務時間 8:30～17:30 兼務業務の勤務時間は 介護・看護職員に同じ		

6 サービスの概要

通いサービス	食 事	食事の提供及び食事の介助をします。 食事は食堂でとっていただくよう配慮します。 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。 調理、配膳等を介護従事者とともに行うこともできます。 食事サービスの利用は任意です。
	排 泄	利用者の方の状況に応じ、適切な介助を行うとともに、排泄の自立についても適切な援助を行います。
	入 浴	利用者の方の状況に応じ、衣服の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身等の適切な介助を行います。 入浴サービスについては任意です。
	機能訓練	利用者の方の状況に応じた機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するように努めます。
	健康チェック	血圧測定、体温測定等、利用者の方の健康状態の把握に努めます。
	送 迎	利用者の方の希望により、ご自宅と事業所間の送迎を行います。
訪 問		利用者の方の自宅にお伺いし、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話を提供します。
宿 泊		事業所に宿泊していただき、食事、入浴、排泄等の日常生活上の世話を提供します。

7 サービス利用料金

① 保険給付サービス利用料金

保険給付サービス	要介護度別に応じて定められた金額（省令により変更あり）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。 1 か月ごとの包括費用（月定額）です。 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、利用者の方の負担額を変更します。
----------	---

	月途中から登録した場合、又は月途中に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。 登録日とは利用者の方と事業所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です。 登録終了日とは利用者の方と事業所の利用契約を終了した日です。
--	--

小規模多機能型居宅介護（1月あたり）

介護度	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
単位数	10,458 単位	15,370 単位	22,359 単位	24,677 単位	27,209 単位
料金（A）	104,580 円	15,3700 円	223,590 円	245,930 円	271,170 円
介護保険給付金額（B）	94,122 円	138,330 円	201,231 円	222,093 円	244,881 円
介護保険給付金額（B'）	83,664 円	122,960 円	178,872 円	197,416 円	217,672 円
利用者負担 1 割の場合 （A）－（B）	10,458 円	15,370 円	22,359 円	24,677 円	27,209 円
利用者負担 2 割の場合 （A）－（B'）	20,916 円	30,740 円	44,718 円	49,354 円	54,418 円

介護予防小規模多機能型居宅介護（1月あたり）

介護度	要支援 1	要支援 2
単位数	3,450 単位	6,972 単位
料金（A）	34,500 円	69,720 円
介護保険 給付金額（B）	31,050 円	62,748 円
介護保険給付 金額（B'）	27,600 円	55,776 円
利用者負担 1 割の場合 （A）－（B）	3,450 円	6,972 円
利用者負担 2 割の場合 （A）－（B'）	6,900 円	13,944 円

※地域区分 その他 1 単位あたり 10 円

※（B）は 1 割負担の場合、（B'）は 2 割負担の場合です。

② 保険給付サービス利用料金（その他加算について）

訪問体制強化加算	1 か月 1000 円 月 200 回以上の訪問サービスを提供
初期加算	1 日 30 円 利用開始から 30 日間
認知症加算Ⅲ	1 ヶ月 760 円 認知症日常生活自立度Ⅲ以上の方
認知症加算Ⅳ	1 ヶ月 460 円 要介護 2 で認知症日常生活自立度Ⅱの方
サービス提供体制加算Ⅰ	1 か月 750 円 介護職員のうち 70%以上が介護福祉士
サービス提供体制加算Ⅱ	1 か月 640 円 介護職員のうち 50%以上が介護福祉士
サービス提供体制加算Ⅲ	1 ヶ月 350 円 介護職員のうち 40%以上が介護福祉士
総合マネジメント体制強化加算	1 か月 1200 円 個別サービス計画や地域への活動参加を積極的に行っている事業所
看護師加算Ⅰ	1 ヶ月 900 円 常勤かつ、専従の看護師を 1 名以上配置している事業所
看護師加算Ⅱ	1 ヶ月 700 円 常勤かつ、専従の准看護師を 1 名以上配置している事業所
看取り連携体制加算	1 日 64 円(死亡日から死亡日前 30 日以下)
(特定)介護職員処遇改善加算	上記の合計金額に 14,9%を乗じた金額(1 円未満切捨て)

※ 1 初期加算は 30 日を超える入院後に再利用した場合にも再度加算。

※ 2 認知症加算は対象者。

※ 3 看護師加算は要支援 1, 2 の場合は加算されない。

※ 4 サービス提供加算・(特定)介護職員処遇改善加算は全利用者対象

短期利用居宅介護費（1 日につき、利用者負担分）

	1 割負担の場合	2 割負担の場合
要支援 1	4 2 4 円	8 4 8 円
要支援 2	5 3 1 円	1 0 6 2 円
要介護 1	5 7 2 円	1 1 4 4 円
要介護 2	6 4 0 円	1 2 8 0 円
要介護 3	7 0 9 円	1 4 1 8 円
要介護 4	7 7 7 円	1 5 5 4 円
要介護 5	8 4 3 円	1 6 8 6 円

③ その他のサービス利用料金

以下の金額は利用料金の全額が利用者の方の負担になります。

食事の提供に要する費用	朝食 3 5 0 円 昼食 6 0 0 円 夕食 5 5 0 円
おむつ代	基本的には事業所で用意したものを使ってもらいますが、ご希望に合わせて持参してもらうこともできます。

	パット レギュラー 1袋30枚入り 600円 パット ビッグ 1袋30枚入り 1400円 リハビリパンツMサイズ 1袋20枚入り 1500円 リハビリパンツLサイズ 1袋18枚入り 1500円 紙オムツMサイズ 1袋30枚入り 3000円 紙オムツLサイズ 1袋26枚入り 3000円
宿泊に要する費用	1泊 2,500円
通常の事業実施地域を越える訪問サービスの交通費	交通機関を利用した場合 交通機関利用料金実費 自動車を利用した場合 通常実施地域を越えた地点から利用者の方の居宅まで片道 1km未満 無料 通常実施地域を越えた地点から利用者の方の居宅まで片道 1km以上 100円
レクリエーション、クラブ活動	利用者の方の希望により、教養娯楽としてレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。 材料費等は実費を負担していただきます。
その他	上記の他、利用者の方が日常生活上必要なものであって、利用者の方に負担して頂くことが適当と認められるものについては、実費を負担していただきます。

④ 利用料金の支払い方法

利用料、その他の費用の請求	利用料、その他の費用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。 請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 5 日までに利用者の方あてにお届けします。
利用料、その他の費用の支払い	請求月の 15 日までに、自動口座引落でお支払いいただきます。 支払期日までに引落できた場合は、当社が引落手数料を負担します。 期日までに引落できなかった場合は、下記口座に振り込みで支払っていただきます。この場合の振込手数料は利用者の方に負担していただきます。 銀行名： 肥後銀行 池田支店 口座名： (株)おがた 代表取締役 緒方美恵子 口座番号： 普通預金 0314028 お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

8 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を提示してください。
サービス提供中	気分が悪くなったときは、速やかに申し出てください。
食 事	食事サービスの利用は任意です。 お弁当をご持参いただくことも可能です。その場合は、あらかじめ事業所に申し出てください。
入 浴	入浴サービスについては任意です。 入浴時間帯 通いサービス 10時から16時、宿泊サービス 18時から8時 希望によっては、上記の時間以外にも入浴可能です。
送 迎	決められた時間に遅れると送迎できない場合があります。
訪 問	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。 ・医療行為 ・利用者の方のご家族に対する訪問介護サービス ・飲酒及び利用者の方又はそのご家族等の同意なしに行う喫煙 ・利用者の方又はそのご家族等からの金銭又は物品の授受 ・利用者の方又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 ・利用者の方又はそのご家族等に行う迷惑行為 ・介護保険に該当しないサービスの提供
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。 他の利用者の方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。
設備、備品の使用	事業所内の設備や備品は、本来の用法に従ってご利用ください。本来の用法に反した利用により破損等が生じた場合は、弁償していただく場合があります。
迷惑行為等	騒音等他の利用者の方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方の宿泊室に立ち入らないようにしてください。
飲酒、喫煙	飲酒はご遠慮ください。 喫煙は決められた場所でしてください。
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。
動物の持ち込み	ペットの持ち込みはお断りいたします。

宗教活動、政治活動	事業所内で他の利用者の方に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。
-----------	-------------------------------------

9 非常災害時の対策

非常災害時の対応方法	速やかな避難活動を行います。 消火器による初期消火活動を行います。
平常時の訓練等	年2回以上の定期的な避難訓練を実施します。
消防計画等	防火管理者：緒方 泰英
防犯防火設備 避難設備等の概要	自動火災報知設備、消火器、出入口警報設備、避難口誘導灯、非常用照明
業務継続計画の策定	事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する小規模多機能型居宅介護又は介護予防小規模多機能型居宅介護の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。また、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

10 事故発生時及び緊急時の対応方法

事故発生時の対応方法	当事業所が利用者の方に対して行う小規模多機能型居宅介護又は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、速やかに利用者の方のご家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。 また、当事業所が利用者の方に対して行った小規模多機能型居宅介護又は介護予防小規模多機能型居宅介護の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。 事故については、事業所として事故の状況・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。	
利用者の病状の急変等の緊急時の対応方法	小規模多機能型居宅介護又は介護予防小規模多機能型居宅介護の提供中に、利用者の方の体調悪化時や病状の急変等の緊急時には、利用者の方の主治医又は協力医療機関へ連絡し、必要な措置を速やかに講じます。また、利用者の方のご家族に速やかに連絡させていただきます。 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もあります。	
協力医療機関	「11 協力医療機関等」参照	
主治医	利用者の主治医	

	所属医療機関名	
	所在地 電話番号	
家族等	緊急連絡先のご家族等	
	住所 電話番号	

11 協力医療機関等

協力医療機関	医療法人 医誠会 みつぐ町診療所
協力歯科医療機関	きらら歯科
連携介護老人福祉施設	
連携介護老人保健施設	医療法人 医誠会 介護老人保健施設 みつぐ苑
連携病院	

12 秘密の保持と個人情報の保護

利用者及びその家族に関する 秘密の保持について	事業者及び事業者の従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者の方及びそのご家族に関する秘密を正当な利用なく、第三者に漏らしません。 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も継続します。
従業者に対する 秘密の保持について	就業規則にて従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者の方及びそのご家族に関する秘密を保持する義務を規定しています。 また、その職を辞した後にも秘密の保持の義務があります。 秘密の保持の義務規定に違反した場合は、懲戒解雇の罰則規定を設けています。
個人情報の保護について	事業所は、利用者の方からあらかじ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方の個人情報を用いませぬ。また、ご家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等でご家族の個人情報を用いませぬ。 事業所は、利用者の方及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物については、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。

13 小規模多機能型居宅介護又は介護予防小規模多機能型居宅介護計画

小規模多機能型居宅介護計画・ 介護予防小規模多機能型居宅 介護計画 について	小規模多機能型居宅介護又は介護予防小規模多機能型居宅介護サービスは、利用者の方一人一人の人格を尊重し、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、利用者の方の心身の状況、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、宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより、地域での暮らしを支援するものです。 事業所の計画作成担当者（介護支援専門員）は、利用者の方の状況に合わせて適切にサービスを提供するために、利用者の方と協議のうえで小規模多機能型居宅介護又は介護予防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の方に説明のうえ交付します。
---	---

サービス提供に関する 記録について	サービス提供に関する記録は、その完結の日から５年間保管します。 また、利用者の方又はそのご家族はその記録の閲覧が可能です。
----------------------	---

14 小規模多機能型居宅サービス計画又は介護予防小規模多機能型居宅サービス計画の作成等

小規模多機能型居宅サービス 計画 介護予防小規模多機能型居宅 サービス計画 の作成について	事業所の計画作成担当者（介護支援専門員）は、利用者の方の状況に合わせて適切に小規模多機能型居宅サービス又は介護予防小規模多機能型居宅サービスを提供するために、利用者の方の解決すべき課題の把握《支援すべき総合的な課題の把握》（アセスメント）やサービス担当者会議等を行い、小規模多機能型居宅サービス計画又は介護予防小規模多機能型居宅サービス計画（ケアプラン）を作成します。 計画の内容及び評価結果等は書面に記載して利用者の方に説明のうえ交付します。
--	--

15 身体的拘束等について

身体的拘束等の禁止	事業所は、当該利用者の方又は他の利用者の方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、身体的拘束その他利用者の方の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行いません。
緊急やむを得ない場合の検討	緊急やむを得ない場合に該当する、以下の要件をすべて満たす状態であるか、管理者、計画作成担当者、看護職員、介護職員で構成する「身体拘束審査・評価チーム」で検討会議を行い、個人では判断しません。 ・当該利用者の方又は他の利用者の方等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。 ・身体的拘束等を行う以外に代替する介護方法がないこと。 ・身体的拘束等が一時的であること。
家族への説明	緊急やむを得ない場合は、あらかじめ利用者の方のご家族に、身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束等の時間帯、期間等を、詳細に説明し、同意を文書で得た場合のみ、その条件と期間内においてのみ行うものとします。
身体的拘束等の記録	身体的拘束等を行う場合には、上記の検討会議録、利用者の方のご家族への説明、経過観察や再検討の結果等を記録します。

再検討	身体的拘束等を行った場合には、日々の心身の状態等の経過観察を行い「身体拘束審査・評価チーム」で検討会議を行い、拘束の必要性や方法に関する再検討を行い、要件に該当しなくなった場合は、直ちに身体的拘束等を解除します。また、一時的に解除して状態を観察する等の対応も考えます。
-----	---

16 苦情処理の体制

苦情処理の体制 及び手順	苦情又は相談があった場合は、利用者の方の状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の方の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。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、利用者の方へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。） 苦情又は相談については、事業所として苦情相談の内容・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。
事業所苦情 相談窓口	担当者 管理者：酒井 奈美佳 連絡先 ： 096-247-6200 また、苦情受付箱を事業所受付に設置しています。
事業所外苦情 相談窓口	熊本市高齢介護福祉課 熊本市中央区手取本町1番1号 電話 096-328-2347 熊本県国民健康保険団体連合会 熊本市東区健軍2丁目4番10号（市町村自治会館内） 電話 096-214-1101

17 衛生管理、感染症の予防及びまん延防止のための措置

衛生管理について	事業所の設備及び備品等については、消毒等の衛生的な管理に努めています。また、空調設備により適温の確保に努めています。 従業員の健康管理を徹底し、従業員の健康状態によっては、利用者の方との接触を制限する等の措置を講ずるとともに、従業員に対して手洗い、うがいを励行する等、衛生教育の徹底を図っています。 利用者の方にも手洗い、うがいを励行させていただきます。
感染症対策マニュアル	〇ー157、ノロウイルス、インフルエンザ等の感染症対策マニュアルを整備し、従業員に周知徹底しています。 また、従業員への衛生管理に関する研修を年2回行っています。

感染症の予防及びまん延防止のための措置	事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の号に掲げる措置を講じるように努めます。 ① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を概ね6ヶ月に一回以上開催します。その結果を従業員に周知します。 ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備し、従業員に対し研修及び訓練を定期的実施します。
---------------------	--

18 運営推進会議の概要

運営推進会議の目的	運営推進会議に対し、小規模多機能型居宅介護又は介護予防小規模多機能型居宅介護の内容に関して、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 利用者の家族代表 地元町内会会長 地元民生委員 当該事業に知見を有する方 熊本市職員もしくは地域包括支援センター職員
開催時期	おおむね2か月に1回開催します。

19 高齢者虐待防止について

高齢者虐待防止等のための取り組み	事業者は、利用者の方等の人権の擁護・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 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。 ② 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。 ③ 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、従業者が利用者の方等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。 ④ 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底します。 ⑤ 事業所における虐待防止のための指針を整備します。 ⑥ 従業員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。 ⑦ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。
------------------	--

