

介護予防小規模多機能型宅介護 美里の風 重要事項説明書

(以下小規模多機能型居宅介護といいます)

1. 事業の目的と運営方針

要介護状態にある方に対し、可能な限り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よう、また、ご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とします。

また、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

2. 事業者の内容

(1)提供できるサービスの地域

事業所名	美里の風
指定番号	0495500258
所在地	仙台市泉区向陽台二丁目4番10号
管理者の氏名	辺見かづ子
電話番号	022-341-5906
Fax 番号	022-341-5907
サービスを提供する地域	仙台市泉区(向陽台中学校区、将監、七北田)

(2)事業所の従業者体制

職務内容		
管理者	業務の一元的な管理	1名(兼)
看護師	心身の健康管理、口腔衛生と機能の	
	チェック及び指導、保健衛生管理	1名
介護職員	介護業務	6名以上
介護支援専門員	小規模多機能型居宅介護計画の作成等	1名(兼)
営業日	365日	
営業時間	24時間	
通所サービス(基本時間)	午前7時30分～午後18時30分	
宿泊サービス(基本時間)	午後17時～午前9時	
訪問サービス	24時間	
登録定員	18名	
通所サービスの利用定員	9名	
宿泊サービスの利用定員	5名	

* 緊急時及び必要時においては柔軟に通所、訪問及び宿泊サービスを提供します。

* 通所及び宿泊サービスについては上記時間外でもご家族が送迎していただければ対応可能です。

(3)設備の概要

○宿泊室 4室

利用者の居室は原則個室(定員1名)とし、宿泊に必要な寝具、備品を備えます。ただし、利用者の処遇上必要と認められる場合は定員2名とすることがあります。

○食堂

利用者が使用できる十分な広さを備えた食堂を設け、利用者が使用できるテーブルイス、箸や食器類などの備品類を備えています。(尚、居間、食堂は同一の場所としています)

○浴室

浴室には利用者が使用しやすい浴槽を設けています。

○その他の設備

設備としてその他に、台所の設備を設けています。

3. サービスの内容

利用者の心身状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、他の従業者と協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容を記載した小規模多機能型居宅介護計画を作成するとともに、これを基本としつつ利用者の日々の様態、希望等を勘案し、随時適切に通所サービス、訪問サービスまたは宿泊サービスを組み合わせた介護を行います。

小規模多機能型居宅介護計画を作成した際は、当該計画書を利用者に交付します。

*通所サービス…事業所において食事、入浴、排泄等の日常生活上必要な支援や機能訓練を行います。

*訪問サービス…利用者自宅を訪問し、食事、入浴、排泄等の日常生活上の必要な支援を行います。なお、訪問サービス実施のための必要な備品(水道・ガス・電気)は無償で使用させていただきます。また、訪問サービスの提供に当たって、次に該当する行為は致しません。

①医療行為

②利用者若しくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

③飲酒及び利用者若しくはその家族の同意なしに行う喫煙

④その他利用者若しくはその家族等に行う迷惑行為

⑤利用者ご本人の生活支援サービスのみとなります。

(例として：ご家族の食事・洗濯等はいりません)

*宿泊サービス…食事、入浴、排泄等の日常生活上必要な支援や機能訓練を行います。

4. 利用料金

厚生労働省が定める基準によるものであり、当該小規模多機能型居宅介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額として設定します。

□サービス利用料金

(1) 介護保険利用者自己負担(1ヶ月) ○要支援1 3,450円 要支援2 6,972円

○同一建物に居住する者以外の者に対して行う場合(1割負担の場合1月につき)

要介護1 10,458円

要介護2 15,370円

要介護3 22,359円

要介護4 24,677円

要介護5 27,209円

(注)平成27年8月からの2割負担者の件について

■一定以上所得のある方は、介護サービスを利用した時の負担割合が1割から2割になります。

*収入が年金のみの場合は年収280万円以上の方が、年収収入以外がある場合は、合計所得が160万

○（新設）同一建物に居住する者に対して行う場合（一割負担の場合1月につき）

要介護1	9,423円	以上の方が対象になります。
要介護2	13,849円	*ただし、同一世帯の65歳以上の方の所得が、
要介護3	20,144円	低い場合などは、1割負担なることがあります。
要介護4	22,233円	*65歳未満の方及び市区町村民税を課税されて
要介護5	24,516円	いない方は対象外です。別紙参照。

○（新設）短期利用居宅介護費（1日につき） *登録者でなくても、施設に余裕がある場合
利用可能です。

要介護1	572円
要介護2	640円
要介護3	709円
要介護4	777円
要介護5	843円

*月の途中から登録した場合や月の途中で登録を終了した場合は、登録機関に応じて日割りした利用料金となります。登録日とは利用者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となります。また、登録終了日とは利用者と事業所の利用契約を終了した日となります。

（2）その他の加算（自己負担額1割分）

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	認知症自立度Ⅲランク以上
認知症加算Ⅳ	1ヶ月	460円	要介護2で認知症自立度Ⅱランク
介護職員処遇改善加算Ⅲ	1ヶ月	円	処遇改善加算以外のサービス単位数の合計×13.4%
総合マネジメント加算Ⅰ	1ヶ月	1200円	

□その他の費用

（1）食事の提供に要する料金 朝食410円 昼食620円
夕食520円

*当日の利用キャンセルの場合はキャンセル料をいただくことになります。但し、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。

（2）宿泊に要する料金 2,680円/泊

（3）送迎費用 通常の事業の実施地域内はサービス
料金：1kmにつき30円

*経済状況の変化その他やむを得ない場合、変更することがあります。

（4）おむつ等 料金：おむつ代及びパッド代は実費負担

（5）レクリエーション、クラブ活動等 料金：材料代等の実費負担

利用者の希望によりレクリエーション、クラブ活動に参加していただけます。

（6）複写物の交付

利用者は、サービス提供についての記録を閲覧できますが、複写物を必要とする場合：実費負担

□利用料金のお支払方法

サービス提供期間及び介護保険対象サービスとその他のサービスの金額を明らかにした明細書を添えて、利用月の翌月10日までに請求書を送付しますので、下記のいずれかの方法によりお支払いください。

ア 利用者指定口座からの口座振替(ただし、口座振替が開始されるまでの期間は、現金による支払いで対応します。) 利用月分を翌月20日に引き落としとなります。

イ 口座振り込み

利用料金は翌月20日まで下記の銀行口座まで振込みください。

(振込手数料は利用者様の負担と致します)

杜の都信用金庫 泉中山支店 普通口座 口座番号 0875992
名義 株式会社 NGU 代表取締役 辺見 紀敏

七十七銀行 富谷支店 普通口座 口座番号 5286697
名義 株式会社 NGU 代表取締役 辺見 紀敏

仙台銀行 将監支店 普通口座 口座番号 0001819
名義 株式会社 NGU 代表取締役 辺見 紀敏

5. サービス利用に当たっての留意事項

- ①サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示ください。
- ②利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従事者にご一報下さい。
または、サービス利用を休む場合は、サービス利用時間の1時間前までご連絡下さい。
- ③事業所へ金銭及び貴重品並びに食物等の持ち込みはご遠慮ください。
- ④事業所敷地内の喫煙は禁止します。
- ⑤他の利用者への迷惑行為は禁止します。
- ⑥事業所内の設備や器具は本来の用法に従って利用してください。これに反した利用により破損が生じた場合、弁償していただくことになります。
- ⑦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・セールス行為はご遠慮ください。

6. 非常災害対策

事業者は非常災害その他緊急の事態に備え必要な設備を整えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき処置についてあらかじめ防災計画を作成し、防災計画に基づき、年2回利用者及び従事者等の訓練を行います。

7. 緊急対応

サービス提供時に利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治医や協力医療機関ご家族へ連絡等必要な処置を講じます。

8. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な処置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合は、損害賠償を速やかに行います。

9、守秘義務に関する対策

事業者及び従業者は、業務上知りえたご利用者又はその家族の秘密を保守します。また退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、就業規則に記載するとともに誓約書を提出します。なお、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意を、あらかじめ文書により同意を得ておくものとします。

10、利用者の尊厳

利用者の人権、プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し従業者教育を行います。

11、身体拘束の禁止

原則として利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束いたします。ただしやむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びにやむを得ない理由について記録します。

12、苦情相談窓口

苦情受付ボックスを設置するとともに、サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

(1) サービス提供事業所苦情等窓口

苦情受付担当者 平井 美紀

苦情解決責任者 管理者 辺見 かづ子

月～土曜日

受付日 10時～17時

受付時間 *他の職員の受付となることもございますので、あらかじめご了承ください。

電話番号 022-341-5906

*苦情対応の基本手順

①苦情の受付 ②苦情内容の確認 ③責任者への報告 ④苦情解決に向けた対応の実施 ⑤原因究明 ⑥再発防止及び改善の措置 ⑦苦情申立者に対する報告

(2) 当事業所以外の苦情等窓口

市区町村	受付窓口	泉区障害高齢課介護保険係
	電話番号	022-372-3111
市区町村	受付窓口	仙台市役所 介護保険課 指導第一係
	電話番号	022-214-8318
国保連等	受付窓口	宮城県国民健康保険団体連合会
	電話番号	022-222-7700
宮城県社会福祉協議会	受付窓口	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会
	電話番号	022-716-9674

13. 協力医療機関等

事業者は下記の医療機関に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合には、速やかに対応をお願いするようにしています。

* 協力医療機関

松田病院

住所 仙台市泉区実沢字立田屋敷 17-1 電話番号 022-378-5666

なお、緊急の場合には、下記の連絡先に連絡します。

*緊急連絡先（１）

氏名 続柄 ()

住所 電話番号

*緊急連絡先（2）

氏名 続柄 ()

住所 電話番号

* 主治医

病院または診療所名	医師名
-----------	-----

住所 電話番号

14. 損害賠償について

当施設において施設の責任により利用者に生じた損害については、施設は速やかにその損害賠償します。損害の発生について利用者に故意または過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、施設の損害賠償責任を減じさせていただきます。

令和 年 月 日

指定小規模多機能型居宅介護サービスの開始に当たり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明し交付しました。

《事業者》

所在地 仙台市泉区向陽台2丁目4番地10

事業所 小規模多機能型居宅介護事業所 美里の風

管理者 辺見 かつ子 印

説明者 印

令和 年 月 日

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定小規模多機能型居宅介護サービスについて重要事項説明を受けました。

《利用者》

住所 _____

氏名 _____ 印

《利用者代理人》

住所 _____

氏名 _____ 印（続柄 _____）

「小規模多機能型居宅介護」利用契約書

以上、小規模多機能型居宅介護の提供開始に当たり、契約者に対して本書面に基づいて重要事項及び契約内容を説明いたしました。

また、本契約を証するため本書を 2 通作成し、契約者及び事業者が記名、押印の上 1 通ずつ保有するものとする。

契約締結日 令和 年 月 日

事業所 事業所名 小規模多機能型居宅介護
美里の風仙台市指定番号(0495500258)
住 所 仙台市泉区向陽台 2 丁目 4 番地 10
事業所名 株式会社 NGU
代表取締役 辺見 紀敏 印

説明者 _____ 印

利用者 住 所 _____
氏 名 _____ 印

代筆者 氏 名 _____ (続 柄) _____ 印

代理人 住 所 _____
氏 名 _____ (続 柄) _____ 印

(本人・代理人用)

個人情報に関する同意書

以下の定める条件の通り私[]及び代理人[]は、㈱NGU の事業所「小規模多機能型居宅介護美里の風」が私及び身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供または収集することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新の為。
- (2) 利用者に係る介護計画(ケアプラン)を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供の為。
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体、その他社会福祉団体等の連絡調整の為。
- (4) 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等の意見を求める必要がある場合。
- (5) 利用者が利用する事業所内の定例会議の為。
- (6) サービス担当者会議。
- (7) その他サービス提供で必要な場合。
- (8) 上記各号に係わらず、緊急時の連絡等の場合。

3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に係わる目的以外、決して利用しない。また利用者とのサービス利用に係わる契約締結前から締結後においても、第三者に漏洩しない。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方等について経過を記録し、請求があれば開示する。

令和 年 月 日

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

代筆者 氏名 (本人との関係) 印

代理人 住所 _____

氏名 _____ (本人との関係) _____ 印 _____

小規模多機能型居宅介護事業所「美里の風」 運営規程

（目的）

第1条 この規定は、株式会社 NGU が運営する小規模多機能型居宅介護事業所「美里の風」（以下「美里の風」といいます。）の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態と認定された高齢者（以下「利用者」といいます。）に対して適切なサービスを提供することを目的とします。

（基本方針）

第2条 要介護状態と認定された利用者が、可能な限り、住み慣れた地域でその人らしい暮らしが実現できるよう、介護保険法令の趣旨にしたがって、通所サービス、訪問サービス及び宿泊サービス等を柔軟に組み合わせ、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、必要な日常生活上の援助を行うことにより、利用者がその有する能力に応じ、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。

（運営方針）

第3条 美里の風で提供するサービスは、利用者一人ひとりの人格を尊重し、利用者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送ることができるようサービスを提供します。

- （2） 美里の風で提供するサービスは、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の趣旨及び内容に沿ったものとします。
- （3） 美里の風では、その運営にあたり、地域住民またはその自発的な活動等との連携及び協力を行う等、地域との交流を図っていきます。
- （4） 美里の風では、そのサービス提供にあたり、利用者の健康管理を適切に行うため、主治医や居宅サービス事業者、その他保険医療機関または福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- （5） 美里の風では、そのサービス提供にあたり、原則として身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないことを約束します。但し、緊急やむを得ないと判断した場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びにやむを得ない理由について記録します。
- （6） 美里の風のサービス提供にあたっては、あらかじめ利用者またはその家族に対してサービスの提供等必要な事項についてわかりやすく説明を行うとともに、同意を得て実施するようにします。
- （7） 美里の風では、小規模多機能型居宅介護計画を立て、利用者の要介護状況の軽減または悪化防止に資するよう必要なサービス提供を計画的に行います。

- (8) 美里の風が得た利用者の個人情報、個人情報保護法及び厚生労働省のガイドラインに則り、適切に保護します。事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保守します。また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、就業規則に記載するとともに従事者に指導教育を講じます。なお、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により同意を得ておくものとします。
- (9) 美里の風では、提供する美里の風のサービスの質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの情報を公表し、常に改善を図ります。
- (10) 美里の風は、介護相談員派遣事業等の市町村が実施する事業に協力するよう努めます。

(事業所の名称および所在地等)

第4条 事業所の名称所在地等は次のとおりとします。

- (1) 事業所名 小規模多機能型居宅介護施設 美里の風
- (2) 開所年月日 平成26年 1月 15日
- (3) 所在地 仙台市泉区向陽台2丁目4番10号
- (4) 電話 022-341-5906 FAX 022-341-5907
- (5) 管理者名 辺見 かづ子
- (6) 介護保険指定番号 0495500258

(従業員の職種、員数)

第5条 事業所の従業員の職種、員数は次のとおりとします。

- (1) 管理者 1名(兼務)
- (2) 看護職員 1名
- (3) 介護職員 6名以上
- (4) 介護支援専門員 1名

(従業員の職務内容)

第6条 前条に定める美里の風従業員の職務内容は、次のとおりとします。

- (1) 管理者は事業を代表し、美里の風に携わる従業員の統括管理、指導にあたります。
- (2) 看護職員は利用者の健康状態等の把握を的確に行うことにより、利用者に対し適切な看護及び介護を行います。
- (3) 介護職員は美里の風のサービス提供にあたり、利用者の心身の状況等を的確に把握し、利用者に対し適切な介護を行います。

- (4) 介護支援専門員は利用者及び家族の必要な相談に応じるとともに、利用者の居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画（以下「介護計画」といいます。）の作成の取りまとめ、地域包括支援センターや他の関係機関との連絡・調整を行います。

（営業日および営業時間）

第7条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとします。

(1) 営業日 3 6 5 日

(2) 営業時間

- ① 通所サービス（基本時間）午前 10 時～午後 4 時
- ② 宿泊サービス（基本時間）午後 4 時～午前 10 時
- ③ 訪問サービス 24 時間

* 緊急時及び必要時においては柔軟に通所、訪問及び宿泊サービスを提供します。

（利用定員）

第8条 美里の風における登録定員は 18 名とします。

- (1) 通所サービスを提供する定員は 1 日あたり 9 名とします。
- (2) 宿泊サービスを提供する定員は 1 日あたり 5 名とします。

（事業所の提供するサービスの内容）

第9条 小規模多機能型居宅介護は介護支援専門員の作成する介護計画に基づき、利用者の日々の健康状態や心身の状況を勘案し、随時適切に通所・宿泊・訪問サービスを組み合わせた介護を行います。

- (1) 通所サービス 美里の風のサービス拠点において食事や入浴、排泄等の日常生活上の必要な支援や機能訓練を行います。

① 日常生活の援助

利用者の日常生活動作能力に応じて必要な介助を行います。

イ) 移動の介助

ロ) 休養

ハ) 通院等の介助やその他必要な介護

② 健康チェック

血圧測定等の利用者の身体状態の把握

* 健康チェックの結果、入浴サービス等中止する場合があります。

③ 生活リハビリ（機能訓練）

利用者が日常生活を営むのに必要な機能を維持するための生活リハビリ及び利用者の心身の活性化を図るための必要な援助を行います。又、外出の機会の確保その他利用者の意向を踏まえた、地域社会生活の継続のための支援を行います。

イ) 日常生活動作を通じた機能訓練

ロ) レクリエーション

ハ) 地域活動への参加

④ 食事支援

イ) 食事援助目標による個別援助

ロ) 食事の準備

ハ) 食事介助及び見守り支援

⑤ 入浴支援

イ) 入浴援助目標による個別援助

⑥ 排泄支援

イ) 排泄援助目標による個別援助

ロ) 利用者の状況に応じた適切な排泄の介助

⑦ 送迎支援

利用者の希望による、自宅と美里の風間の送迎サービスを行います。

（通常の事業の実施区域内に限りサービス提供を行います。）

(2) 宿泊サービス

美里の風に宿泊していただき、食事や入浴、排泄等の日常生活上の必要な支援や機能訓練を行います。

(3) 訪問サービス

利用者の自宅に訪問し、食事や入浴、排泄等の日常生活上の必要な支援の提供を行います。その際、サービス実施のための必要な（水道、ガス、電気）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医療行為

②利用者若しくはその家族等からの金銭または高価な物品の授受

③飲酒及び利用者若しくはその家族等の同意なしに行う喫煙

④利用者若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 その他利用者若しくはその家族等に行う迷惑行為

(4) 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。

（居宅介護計画）

第10条 美里の風の介護支援専門員は、小規模多機能型居宅介護の提供の開始にあたり、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境等を踏まえて、他の従業者と協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した小規模多機能型居宅介護計画（以下「介護計画」といいます。）を作成します。

- （2）介護計画の作成にあたっては、地域における活動への参加の機会の提供により、利用者の多様な活動の推進に努めます。
- （3）介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者またはその家族に説明し、利用者の同意を得ます。
- （4）介護計画を作成した際には、当該介護計画書を利用者に交付し、援助の目標及び内容について説明を行います。なお、交付した居宅介護計画は2年間保存します。
- （5）利用者に対し介護計画に基づいてサービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行います。
- （6）介護計画の作成後においても、常に介護計画の実施状況及び利用者の心身の変化等の把握を行い、必要に応じて介護計画の変更を行います。

（利用料金）

第11条 保険給付の自己負担額その他の費用等利用料を、別に定める利用料一覧表により支払いを受けます。

（通常の事業の実施地域）

第12条 通常の事業の実施区域は次のとおりとします。

仙台市泉区内（向陽台中学校区・将監・七北田）

（事業所の利用にあたっての留意事項）

第13条 美里の風利用にあたっての留意事項を以下のとおりとします。

- イ） 火気の取り扱いは禁止します。
- ロ） 美里の風内の喫煙は禁止します。
- ハ） 電気器具等を使用する際は、あらかじめ申し出ることとします。
- ニ） 金銭及び貴重品並びに食物等の持ち込みはご遠慮ください。
- ホ） 利用者の営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動は禁止とします。
- ヘ） 他の利用者への迷惑行為は禁止します。

(非常災害対策)

第14条 美里の風は管理者の下、非常時災害に関する具体的計画を立て、非常時災害時の関係機関への速やかな通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知するとともに定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

- (2) 美里の風は、火災等の災害時に避難・消火等に協力してもらえるよう、日頃から消防団や地域住民との連携・体制づくりに努めます

(事故発生時の対応)

第15条 美里の風では、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は、速やかに利用者の家族等に連絡をするとともに、必要な措置を行うものとします。

- (2) 美里の風の利用者へのサービス提供により、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います。
- (3) 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、事故が生じたその原因を解明、再発防止のための対策を講じます。

(緊急時における対応方法)

第16条 美里の風のサービス提供の際に利用者の病状の急変、その他必要な場合には速やかに主治医及び家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じることとします。

- (2) 主治医との連絡または指示が得られなかった場合には、美里の風があらかじめ定めた協力医療機関へ連絡をするとともに受診等の適切な処置を講じます。

(苦情処理)

第17条 美里の風のサービス提供に係る利用者及びその家族からの苦情に対して迅速かつ適切に対応するため、相談窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者またはその家族に対する説明、記録の整備、その他必要な措置を講じます。

- (2) 相談窓口から苦情処理に至るまでの概要について、利用者またはその家族にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要について記載するとともに、事業所に掲示します。
- (3) 美里の風は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを行います。
- (4) 美里の風は、提供したサービスに関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他物件の提出若しくは提示の求めまたは当該市町村の質問若しくは照会に応じます。

- (5) 利用者または家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言にしたがって必要な改善を行います。
- (6) 美里の風が提供したサービスに係る利用者または家族からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行う法第 176 条第 1 項目 2 号の調査に対し協力するとともに、同号の指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って改善を行います。

(衛生管理)

第 18 条 美里の風は、利用者の使用する施設、食器その他の設備、備品等について、衛生的な管理に努め、また衛生上必要な措置を講じます。

- (2) 感染症予防対策と、感染症発生時には蔓延しないように必要な措置を講じます。
- (3) 従業員等へは、研修等を通じ感染症対策や衛生管理に関する知識の習得を講じます。

(秘密保持及び個人情報の保護)

第 19 条 美里の風の従業員は、従業員である期間及び従業員でなくなった後も、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密保持を厳守するために、就業規則に記載するとともに誓約書を提出します。

- (2) 前項の規定に故意または重大な過失により違反した従業員は就業規則に定めるところにより懲戒処分を行います。
- (3) 利用者の個人情報を含む介護計画、各種記録等については、ガイドライン等に基づき個人情報の保護に努めるものとします。
- (4) 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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により同意を得ておくものとします。

(運営推進会議)

第 20 条 美里の風が地域に密着し地域に開かれたものにするために、運営推進会議を開催します。

- (2) 運営推進会議の開催は概ね 2 ヶ月に 1 回以上とします。
- (3) 運営推進会議のメンバーは利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、美里の風が所在する地域を管轄する地域包括支援センターの職員、及び小規模多機能型居宅介護について知見を有する者等とします。
- (4) 運営推進会議の内容は事業所のサービスの内容の報告及び利用者に対して適切なサービスが行われているかの確認、地域との意見交換会、交流とします。
- (5) 運営推進会議の報告、評価、要望、助言についての記録を作成するとともに、当該記録を公表します。

(従業員の質の確保)

第21条 美里の風の従業員の資質向上のために、その研修の機会を確保します。

(従業員の服務規程)

第22条 美里の風の従業員は関係法令及び諸規則を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念することとします。服務にあたっては常に次の事項に留意することとします。

- (2) 利用者に対しては、人格を尊重し親切丁寧を旨とし、責任をもって接遇します。
- (3) 常に健康に留意し、明朗な態度を失わないようにします。
- (4) 互いに協力し合い、能率の向上に努めるようにします。

(サービスの提供の記録)

第23条 美里の風はサービスを提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供します。なお、サービス提供に関する記録を整備し、その記録の日から2年間保存します。

(その他運営に関する重要事項)

第24条 地震等非常災害その他やむを得ない事情のある場合を除き、サービス提供の実施を変更しないものとします。

- (2) この規定に定める事項の他運営に関する重要事項は、管理者が定めるものとします。
- (3) 美里の風は利用者に対し、サービス提供の開始に際しあらかじめ、利用申し込み者またはその家族に対し運営規定の概要、事故発生時の対応、苦情処理の体制等の利用申込者がサービスの選択に資すると認められる重要事項を記載した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得ます。
- (4) 美里の風の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な小規模多機能型居宅介護を提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の小規模多機能型居宅介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じます。

附則

この運営規定は平成26年 1月16日から施行する。