

重要事項説明書

(看護小規模多機能型居宅介護)

利用者：_____様

事業所：看護小規模多機能らいとす廿日市

1 当事業所の概要

(1) 指定看護小規模多機能居宅介護を提供する事業者について

事業者名称	特定非営利活動法人リハケアリングネットワーク
代表者氏名	香川 寛
所在地	廿日市市原 862 番地 3

(2) 事業所の所在地等

事業所名称	看護小規模多機能らいとす廿日市
事業所番号	3492700301
事業所所在地	廿日市市宮内4丁目10番地5
連絡先	電話 0829-39-8155 FAX 0829-39-8154
管理者氏名	香川 恵

(3) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	特定非営利活動法人リハケアリングネットワークが設置する看護小規模多機能らいとす廿日市において実施する看護小規模多機能型居宅介護の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の管理者、介護支援専門員及び従業者が要介護状態の利用者に対して、適切な看護小規模多機能型居宅介護を提供することを目的とする。
-------	---

運営の方針	要介護状態であり医療が必要であったとしても、 ①その人らしく②健康的に(二次障害の予防に努め)③住み慣れた地域・家で生活できるよう、看護師をはじめとする他職種でチームでの支援を行う。 ④看取りにおいても本人、家族の希望を尊重し、安心して安楽に最後を迎えることができるよう他職種の知識・スキルを総動員し支援を行う。 そのためにも看護師をはじめ、介護福祉士、理学療法士等のリハ職等で構成される他職種での支援体制を作り、外部の医師などとも密な連携を行いながら「通い」「訪問」「泊まり」の各形体において繋がりを持った支援を行う。 ①その人らしくを支える 個の価値観や趣味嗜好の違いを尊重し、これまでの生活様式を配慮しながら、生活のリズムとペースを考慮した支援を行う。 ②二次障害の予防を行い健康的に過ごす 状態に応じて、食事や栄養面、排泄、服薬等の管理や支援を行い、運動や体操等のリハビリテーションや社会的役割を通して、日常の日々を健康的に、かつ活動的に過ごすことが出来るよう個別の支援を行う。また適切に福祉用具を導入し、ベッド上のポジショニングや車いす上での姿勢の管理を行いながら、重度者については移乗用リフトなどを効果的に用いて拘縮や褥瘡などの二次障害の予防を図る。 ③住み慣れた地域・家での生活を支援する 医療が必要な重度者でも、基本自宅での生活をベースと考え、自宅の生活環境を整えた上で必要な人的支援のマネジメントを行う。また家での生活を継続するためにも介護者が負担なく行える環境を整え、「通い」「訪問」「泊まり」の各形体を柔軟にかつ効果的に組み合わせて支援を行う。 ④その人らしい看取りを支援する
-------	--

	自宅においても、また必要により「泊まり」の場であっても、本人、家族の希望をまずは尊重し、看護師をはじめとする他職種のチームで、安心の出来る環境を作り、安楽な状態で看取ることができるよう、家族の協力をしっかり得ながらの支援に努める。またチーム内でのコミュニケーションはもちろんだが、主治医と連携を密にし、必要に応じて指示を仰ぎながら柔軟かつ適切な支援を行う。人材の育成についても質の高い支援を行えるよう看取りについての研修も積極的に行う。
--	---

(4) 事業所窓口の営業日及び営業時間、通常の事業の実施地域

営 業 日	年中無休
営 業 時 間	通いサービス（基本時間）7：00～22：00 訪問サービス（基本時間）24 時間 泊りサービス（基本時間）22：00～7：00 ※通い、泊りサービスの営業時間については、利用者の心身の状況、希望及び環境をふまえて柔軟に対応する事とする。
通常の事業実施地域	廿日市市（吉和地域、宮島地域は除く）

(5) 事業所の職員体制 ※職員の配置については、指定基準を遵守しています

職種	員数	業務内容
管理者	1 名	事業所の従業者の管理、利用者の調整及び業務の管理
計画作成者	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 ・利用に関する市町村への届出代行 ・地域包括支援センターや他の関係機関との連絡調整
介護従業者	常勤換算 7 名以上	利用者の心身の状況等を的確に把握し、利用者に対し必要な介護及び支援を行う。
看護従事者 （看護師）	常勤換算 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、主治医との連絡調整。

(6) 当事業所の設備の概要

敷地		933.99
建物	構造	鉄筋
	延べ床面積	454.03 m ²
宿泊室	室数	7 室
	1 室あたりの面積	9.08 m ² 以上
居間食堂	室数	1 室
	延べ床面積	71.94
相談室	延べ床面積	29.04
利用定員	登録定員	29 名
	通い定員	15 名/日
	泊り定員	7 名/日

2 サービスの内容

サービスの種類		内容
通いサービス	日常生活の援助	移動の介護、養護（静養）、その他必要な介護
	健康管理	血圧測定、利用者の全身状態の把握を行う。
	機能訓練	運動機能回復訓練、口腔機能回復訓練、レクリエーショングループ活動、行事・園芸・趣味活動、地域活動への参加
	食事	朝食、昼食、夕食の提供 食事の準備、後片付け 食事摂取の介助 その他必要な食事の介助
	入浴	入浴又は清拭 利用者の状況に応じて衣服の着脱、洗髪、洗身の介助 その他必要な入浴の介助
	排泄	利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行なうとともに、自立についても適切な援助を行なう。
	送迎	利用者の希望により、利用者の自宅と事業所間の送迎を行なう。
訪問サービス	介護サービス	利用者の居宅を訪問して次の介護サービスを行なう。サービス提供に当たっては、可能な限り利用者と従業者が共同で行うよう努めるものとする。 ①入浴、排泄、食事、清拭、体位変換等の身体の介護 ②調理、住居の掃除、生活必需品の買物等の生活援助 ③安否確認、見守り
	看護サービス	利用者に対して次の療養上の世話又は必要な診療の補助を行なう。 ①病状・障害の観察 ②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認知症患者の看護 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
※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行いません。 ①利用者もしくはその家族等からの金銭又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なう喫煙 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等に行なう迷惑行為		
泊りサービス		利用者を事業所に宿泊させ、排泄、入浴、食事等の介護その他の日常生活上の支援を行なう。サービス提供にあたっては、可能な限り利用者と従業者が共同で行うよう努めるものとする。
相談、援助等		利用者またはその家族に対して日常生活における介護等に関する次の相談、援助を行なう。 ①日常生活に関する相談、助言 ②認知症有病者である利用者の家族に対する相談、助言 ③福祉用具の利用方法の相談、助言

	④住宅改修に関する情報の提供 ⑤医療系サービスの利用についての相談、助言 ⑥日常生活を営む上で必要な行政機関に対する手続き ⑦家族や地域との交流支援 ⑧その他必要な相談、助言
--	---

3 利用料金

（別紙）介護報酬告示上の額に各ご利用者の介護保険負担割合証に応じた額をお支払い頂きます。

利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料その他の費用の請求方法等	ア 利用料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致します。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてに郵送またはお渡しいたします。
② 利用料、その他の費用の支払い方法等	原則、利用者指定口座からの自動引き落としをお願いしております。 ※お支払いを確認いたしましたら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な事があります。）

※ 利用料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 ヶ月以上遅延し、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。

4 利用の中止、変更、追加について

- （１）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、泊まり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。
- （２）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事ができます。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申し込んでください。
- （３）介護保険の対象外の利用料金については、利用予定日の前日までに申し出がなく、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にはこの限りではありません。
- （４）サービス利用の変更・追加の申し出にたいして、事業所の稼働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当たっては、利用者一人一人の人格を尊重し、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為、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は書面に記載して利用者に説明の上交付します。

6 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当たり、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、助言を受ける為、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もの等

開催： 隔月で開催

会議録：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。

7 協力医療機関、バックアップ施設

当事業所では、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〉

勝谷・小笠原クリニック

明石内科クリニック

渡辺歯科

〈協力施設〉

特別養護老人ホーム 原

8 事故発生時の対応方法について

利用者に対する看護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、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。

また、利用者に対する看護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は、損害賠償を速やかに行います。

9 非常火災時の対応

非常火災時には、別途定める消防計画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。

〈消防設備〉

自動火災報知機、消化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。

1 0 虐待防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護と虐待等の防止のため、次の通り必要な措置を講じています。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行います。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

1 1 身体拘束について

事業所では利用者の尊厳を守るため、原則と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、又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶと考えられる時は必要最小限の範囲で行うことがあります。

この場合、身体拘束を行った日時・理由など適切な記録を残し、第三者による評価及び再発防止のための検討を行います。

1 2 ハラスメント防止について

事業所では、利用者・家族・職員間でのあらゆるハラスメント（身体的・精神的・性的・経済的）を禁止します。

ハラスメントの疑いがある場合は、相談窓口を設け、迅速かつ公平に対応します。

1 3 感染症について

事業所では、感染症の発生やまん延を防止するため、感染対策マニュアルを整備し、職員への研修や日常的な衛生管理を徹底しています。

感染症が発生した場合には、必要に応じてサービスの調整・中止・隔離対応を行い、利用者や家族に速やかに連絡します。

1 4 業務継続計画について

事業所では自然災害や感染症の流行などの緊急事態においても、出来る限りサービスを継続して提供できるよう「業務継続計画（BCP）」を策定しています。

緊急時には、利用者の安全を第一に考え、状況に応じた対応を行います。また、災害・感染症などにより通常のサービスが困難な場合には事前に定めた対応方針に基づいてサービスを実施し、ご家族にも適切に連絡します。

1 5 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及び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ぬ。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ぬ。 ② 事業者は、利用者及び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。）

1 6 身分証携行義務

介護従業者は、ご自宅へ訪問時、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

1 7 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 提供した指定居宅介護支援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 相談及び苦情を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。
- 相談又は苦情があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、譲許の聞き取りや事情の確認を行います
 - 相談担当者はスタッフに事実関係の確認を行います
 - 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、時下の対応を決定します
 - 対応内容に基づき必要に応じて関係者へ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います

(2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 (看護小規模多機能らいとす廿日市)	所在地 廿日市市宮内4丁目10番地5 電話番号 0829-39-8155 ファックス番号 0829-39-8154 受付時間 8:30～17:30
【市町（保険者）の窓口】（廿日市市）	介護保険係 0829-30-9155
広島県国民健康保険団体連合会	介護保険課 082-554-0783

1.8 記録の整備

事業所は、看護小規模多機能型居宅介護に関する諸記録を整備し、その記録を居宅サービス計画の完了の日から5年間保存します。

1.9 第三者評価の実施状況の有無

実施なし

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
-----------------	-----------------

看護小規模多機能型居宅介護サービスの開始にあたり、ご利用者又はそのご家族に対し、本重要事項説明書について説明を行いました。

事業者	所在地	広島県廿日市市原 8 6 2 番地 3
	法人名	特定非営利活動法人リハケアリンク・ネットワーク
	代表者名	香川 寛
	事業所名	看護小規模多機能らいとす廿日市
	説明者氏名	香川 恵

ご利用者は、本書面により、本事業者からのサービス提供開始に際し、重要事項説明書の内容について説明を受け、

☐ 同意します

利用者	住所	
	氏名	

《緊急時の連絡先》

主治医	病院名	
	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族 又は 代理人	氏名	
	連絡先	

契 約 書

(看護小規模多機能型居宅介護)

利用者 _____ 様

事業所：看護小規模多機能 らいとす廿日市

_____様（以下、「利用者」といいます）と特定非営利活動法人リハケアリングネットワーク（以下、「事業者」といいます）は事業者が利用者に対して提供する看護小規模多機能型居宅介護サービスについて次のとおり契約を結びます。

第1条（契約の目的）

事業者は利用者に対し、介護保険法等関係法その他関係法令およびこの契約書に従い、利用者が可能な限りその能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、その居宅において、又はサービスの拠点に通わせ、若しくは短期間宿泊させ、当該拠点において、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（看護小規模多機能型居宅介護サービス）を提供します。

第2条（利用者の要介護状態区分、契約期間）

利用者の契約時点における要介護状態区分は 要介護 _____ です。

この契約期間は 令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日 ～介護保険有効期間満了日までとします。

なお利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

第3条（指定を受けているサービス及び事業所）

- 1 事業者は別紙「重要事項説明書」に記載した地域密着型サービス事業者として指定を受けています。
- 2 利用者は、別紙「重要事項説明書」にご利用事業所として記載された事業所から、看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供を受けます。

第4条（看護小規模多機能型居宅介護サービスの内容）

- 1 事業者は、看護小規模多機能型居宅介護サービスとして、①通いサービスを中心とし②訪問サービス、③宿泊サービス、④その他電話連絡による見守り等を行なう等登録者の居宅における生活を支えるために適切なサービスを組み合わせたサービスを提供します。
- 2 本契約にかかわる看護小規模多機能型居宅介護サービスの内容は、介護保険関連法令に定めるものとし、看護小規模多機能型居宅介護サービスの内容の詳細は別紙「重要事項説明書」に定める通りとします。

第5条（看護小規模多機能型居宅介護サービスの具体的取扱い方針）

- 1 事業者は、事業者の介護支援専門員が開催するサービス担当者会議を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況を把握するように努めます。
- 2 事業者は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、第8条に規定する看護小規模多機能型居宅介護計画に基づき計画的に行う事とし、利用者が住み慣れた地域での生活を継続する事が出来るようにします
- 3 事業者は、看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供に当たっては、看護小規模多機能型居宅介護計画に基づき、漫然かつ画一的にならないように、機能訓練及び必要な援助を行います。
- 4 事業者は看護小規模多機能型居宅介護サービスの質の評価を行うとともに、定期

的に外部評価を受けてその結果を公表し、常にその改善を図るよう努力します。

- 5 事業者は、利用者の被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合、この意見に配慮してサービスの提供を行うよう努めます。
- 6 事業者は懇切丁寧に看護小規模多機能型居宅介護サービスを提供し、利用者及び利用者の家族に対し、看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明します。
- 7 事業者は、看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供に当たっては、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（身体的拘束等）を行いません。また、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- 8 事業者は、利用者が通いサービス及び訪問サービスを利用していない日においても、可能な限り、電話による見守り等利用者の居宅における生活を支えるためのサービスを提供します。

第6条（居宅サービス事業者等との連携）

- 1 事業者は、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するにあたり居宅サービス事業者その他保健医療サービス又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。
- 2 事業者は、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するにあたり利用者の健康管理を適切に行うため、主治の医師との密接な連携に努めます。
- 3 事業者は、利用者に対する指定看護小規模多機能型居宅介護の提供の終了にあたり、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又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。

第7条（居宅サービス計画の作成・変更等）

- 1 事業者の介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）を作成します。
- 2 事業者の介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の作成変更に際しては、指定の看護小規模多機能型居宅介護事業の人員及び運営に関する基準の具体的取り組み方針に沿って行います。
- 3 事業者は、利用者が他の看護小規模多機能型居宅介護事業者の利用を希望する場合その他利用者から申出があった場合には、利用者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

第8条（看護小規模多機能型居宅介護計画の作成・変更）

- 1 事業者の介護支援専門員は、利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、看護小規模多機能型居宅介護計画を作成します。
- 2 看護小規模多機能型居宅介護計画には、援助の目標、当該目標達成のための具体的なサービス内容等を記載します。
- 3 事業者の介護支援専門員は、看護小規模多機能型居宅介護計画作成後も、当該計画の実施状況及び利用者の様態の変化等を把握し、利用者の希望にも配慮し、必要に応じて当該計画の変更を行います。

- 4 利用者は、事業者に対し、いつでも看護小規模多機能型居宅介護計画を変更するよう申し出ることができます。

事業者の介護支援専門員は、利用者からの申し出があった場合、第1条に規定する看護小規模多機能型居宅介護サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、利用者の希望に添うよう計画を変更します。

- 5 事業者の介護支援専門員は、看護小規模多機能型居宅介護計画を作成し又は変更した際には、利用者及び利用者の家族に対し、その内容を説明します。

提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容及び利用料を説明し、利用者の同意を得ます。

第9条（看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供記録）

- 1 事業者は、利用者に対して看護小規模多機能型居宅介護サービスを提供した際には、当該サービスの提供日、内容及び介護保険から支払われる報酬等の必要事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面に記載します。
- 2 事業者は、利用者に対する看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供に関する記録を整備し、完結日から5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者に対し、いつでも1項に規定する書面その他事業者に対する看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供に関する記録の閲覧謄写を求めることができます。

ただし、謄写に際して、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

- 4 事業者は、利用者に対して、提供した看護小規模多機能型居宅介護サービスの内容を確認するために、毎月報告書を作成します。

第10条（利用料等）

- 1 事業者が提供する看護小規模多機能型居宅介護サービスの利用月毎の利用料及びその他の費用は、別紙「重要事項説明書」に記載したとおりです。
- 2 事業者から提供を受けるサービスが介護保険の適用を受ける場合、利用者は、事業者に対し、原則として、利用料の1割、2割または3割を支払います。

ただし、介護保険法令に基づいて、利用者が、保険給付を償還払いにて事業者に対し利用料の全額を支払い後で自己負担分以外の返金を受けとる場合もあります。

- 3 事業者から提供を受けるサービスが介護保険の適用を受けない場合、利用者は、事業者に対し、利用料の全額を支払います。
- 4 事業者は、利用者の通常の事業実施地域以外の地域の利用者の居宅において訪問サービスを提供する場合、事業者の通常の事業実施地域以外の地域に居住する利用者に対して送迎を行なう場合、利用者に対し、交通費の実費の支払いを請求します。
- 5 事業者は、利用者に対し、毎月翌日 15 日までに、当月のサービスの内容、利用料等を記載した利用明細書、請求書を添付して送付します。

請求書には、①利用者が利用した看護小規模多機能型居宅介護サービスにつき、利用回数、利用の内訳、介護保険適用の有無、法定代理受領の有無、②看護小規模多機能型居宅介護サービス提供 1 回当たりの交通費実費金額及び回数を明示します。

- 6 利用者は、事業者に対し、当月の利用料を、毎月翌月 27 日までに指定の方法で支払います。
- 7 事業者は、利用者から利用料等の支払いを受けたときは、利用者に対し、領収証を発行します。

領収証には、事業者が提供する各種のサービスごとの介護保険給付の対象となるものと対象外との区別、領収金額の内訳を表示します。

第 11 条 （保険給付の請求のための証明書の交付）

- 1 事業者は、利用者に対して提供した看護小規模多機能型居宅介護サービスについて、利用者から利用料の全額の支払いを受けた場合、利用者から求められたときは、利用者に対し、サービス提供証明書を交付します。
- 2 サービス提供証明書には、提供した看護小規模多機能型居宅介護サービスの内容、利用単位、費用等を記載します。

第 12 条 （利用料の滞納）

- 1 利用者が、正当な理由なく事業者を支払うべき利用料を 2 ヶ月以上滞納した場合において、事業者が、利用者に対して 14 日以内に滞納額を支払うよう催告したにもかかわらず全額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、全額の支払いがあるまで利用者に対する看護小規模多機能型居宅介護サービスの全部又は一部の提供を一時停止することができます。
- 2 利用者が、事業者に対し、前項の一時停止の意思表示をした後、2 週間経過しても全額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、この利用契約を解除することができます。

第13条（契約終了）

- 1 利用者は事業者に対し、2週間以上の予告期間においてこの契約の解除ができます。
 - (1) 事業者が利用者又はその家族に対し、不法行為を行った場合
 - (2) 事業者が守秘義務に反する行為、又は常軌を逸脱する行為を行った場合
 - (3) 事業者が正当な理由なく看護小規模多機能型居宅介護の提供を拒否した場合
 - (4) 上記各号の他、本契約を継続し難い重大な事情が認められる場合
- 2 その他次のいずれかの事由に該当する場合は契約を終了します。
 - ・ 利用者が入所・転出または死亡した場合
 - ・ 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）または要支援と認定された場合
 - ・ 利用者又はその家族が事業者又はその従業員の生命、身体、財産もしくは信用を傷つけ、又はその可能性があるなど、本契約を継続し難い事情が認められる場合
 - ・ 利用者又はその家族と、事業者との間の信頼関係に支障をきたし、その回復が困難であり、適切な看護小規模多機能型居宅介護の提供を継続する事ができないと判断できる場合

第14条（損害賠償義務）

事業者は、看護小規模多機能型居宅介護の提供に伴い、利用者または家族の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は利用者に速やかに損害を賠償するものとします。

第15条（緊急時の対応）

- 1 事業者は、看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供中に利用者の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または別紙「重要事項説明書」記載の協力医療機関と連絡をとり、救急治療あるいは緊急入院など必要な措置を講じます。
- 2 前項の場合、事業者は、別紙「重要事項説明書」記載の緊急連絡先に直ちに連絡します。

第16条（秘密保持）

- 1 事業者および事業者に従事する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその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。この守秘義務は契約終了後も継続されます。
- 2 事業者は、利用者及びその家族の有する問題や、解決すべき課題などについて話し合うためのサービス担当者会議において使用する場合、また利用者の安全確保の為必要な場合に利用者又はその家族の秘密及び個人情報を利用できるものとします。

第17条（相談・苦情対応）

- 1 事業者は、利用者及びその家族からの相談・苦情などに対応する窓口を設置し、事業所が提供した居宅介護支援に関する利用者の要望・苦情などに対し迅速かつ誠実に対応を行います。
- 2 事業者は利用者またはその家族が苦情申立機関に苦情の申し立てを行った場合これを理由としていかなる不利益・不公平な対応もいたしません。

第18条（身分証携行義務）

事業所に従事する者のうち訪問サービスの提供に当たる者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者またはその家族から提示を求められた場合、いつでも身分証を提示します。

ハラスメント防止に対する方針

当事業所は、利用者様および職員間におけるハラスメント行為を防止し、職員が安全で安心して業務を行える環境を提供するために次のとおり方針を定めて実施します。

ハラスメントの定義

ハラスメントとは、以下の行為を指します

- (1) 身体的・精神的ハラスメント
 - 暴力（叩く、つねる、物を投げる等）
 - 威圧的な発言や暴言（怒鳴る、侮辱する、脅す等）
- (2) セクシュアルハラスメント
 - 職員の体を触る・触らせるよう求める行為
 - 不適切な言動（性的な発言、プライベートに関する詮索等）
 - 連絡先の要求や個人的な交際・外出への強要
- (3) カスタマーハラスメント
 - 過度な要求（特別な対応を強要する、契約外のサービスを求める等）
 - 長時間のクレームや執拗な抗議（何度も同じ内容で職員を責める等）
 - 事実と異なる情報の拡散（職員への虚偽のクレーム等）

ハラスメント行為の対応

上記の行為が確認された場合、当事業所は以下の対応を行います：

- (1) 職員より注意・お断りをさせていただきます。
- (2) 行為が繰り返される場合、利用者様のご家族または地域包括支援センターへ報告いたします。
- (3) 改善が見られない場合、ご利用の継続について協議させていただきます。

協力をお願い

当事業所は、職員が安心して業務を行える環境を提供することを約束します。利用者様にも、職員へのご配慮と協力をお願い申し上げます。

契約の終了

ハラスメント行為が続いた場合、当事業所は契約の終了またはサービス提供の停止を含む適切な措置を講じることができるものとします。

看護小規模多機能らいとす廿日市における個人情報保護に関する方針

看護小規模多機能らいとす廿日市は、個人情報保護に関する法律を遵守し、個人の権利・利益を保護するために次のとおり個人情報保護に関する方針を定めて実施します。

① 個人情報は適正な取得に努め、利用目的を達成するためには正確・最新の内容を保ちます。

② 通常、必要と考えられる個人情報の範囲は看護小規模多機能型居宅介護の提供に必要な情報です。個人情報は利用目的の達成に必要な範囲で利用いたします。なお、利用目的の中で同意しがたい事項がある場合は、意思表示により変更等の対応をいたします。意思表示がない場合は同意が得られたものとします。

上記以外で、個人情報を第三者に提供する際は、予めご本人の同意を文書で得ます。ただし、都道府県等外部監査機関などは第三者に該当しないために、文書で同意を得ないことがあります。

③ 個人情報保護に関してはいつでも相談窓口で対応します。

④ 個人情報の確認・訂正・利用停止を求められた場合は、調査の上対応します。

⑤ 従業者への個人情報保護に関する教育を徹底します。また雇用契約時に離職後も含めて守秘義務を遵守させます。

⑥ 個人情報の安全管理体制を整備します。万が一、漏えい、紛失、不正アクセス、破壊など問題発生時には速やかに対処します。

⑦ 個人情報の開示を求められた場合は、当居宅介護支援事業所の情報提供の手続きに従って開示します。

2021年11月 1日

看護小規模多機能 らいとす廿日市

管理者 香川 恵

個人情報保護管理者 香川 寛

個人情報相談窓口：0829-39-8155

ご利用者の個人情報の使用に関する同意書

私(利用者及び家族)の個人情報については、下記の必要最小限の範囲でを使用することを同意します。

記

1. 個人情報の利用目的

- (1) サービスの申し込み及びサービスの提供を通じて収集した個人情報が、諸記録の作成、私へのサービスの提供及び状態説明に必要な場合。
- (2) サービス担当者会議など、サービスの提供に関することで、第三者への個人情報の提供を必要とする場合。主治医の所属する医療機関、連携医療機関、連携居宅サービス事業者、もしくは介護予防支援事業所からの私のサービス等に関する照会への回答。
- (3) サービスの提供に関すること以外で、以下の通り必要がある場合
医療保険・介護保険請求事務・保険者への相談・届出、照会への回答、会計・経理損害賠償保険などにかかる保険会社への相談又は届出

2. 個人情報の保護

収集した私の個人情報は、保存方法、保存期間及び廃棄処分については、適用される法律のもとに処分すること。

