

医療法人 聖孝会
小規模多機能ホーム池田ヒルズ

- ① 契約書
- ② 重要事項説明書
- ③ 個人情報保護に関する取扱い指針
- ④ 個人情報使用同意書
- ⑤ 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

様

「小規模多機能ホーム池田ヒルズ」契約書

_____（以下「契約者」という）と小規模多機能ホーム池田ヒルズ（以下「事業者」という）は契約者が事業者から提供される小規模多機能型居宅介護サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という）を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、契約者が住み慣れた地域での生活を継続し、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、第4条に定める小規模多機能型居宅介護サービスを提供します。
- 2 事業者は契約者に対して実施するサービスの内容、事業所の概要、利用料金などの重要事項は、別紙「重要事項説明書」及び「サービス利用書」に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

本契約書の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了の日までとします。

但し、契約期間満了の7日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れが無い場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画の決定・変更）

- 1 事業者の管理者（以下、「管理者」という）は、事業所の介護支援専門員（以下、介護支援専門員という）に契約者の居宅サービス計画書及び小規模多機能型居宅介護計画の作成に関する業務を担当させることとします。
- 2 介護支援専門員は、契約者の心身の状況、希望およびその置かれている環境を踏まえて、援助目標を、当該援助の目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した小規模多機能型居宅介護計画書を作成します。
- 3 事業者は、居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画について、契約者及びその家族に対して説明し、同意を得たうえで決定するものとし、

- 4 事業者は、契約者の心身の状況、その置かれている環境などの変化により、援助目標や具体的なサービス内容を変更する必要がある場合、または契約者もしくはその家族等の要請に応じて、居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画について変更の必要性があるかどうかを調査し、その結果、必要があると認められた場合には、契約者及びその家族等と協議して居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画を変更するものとします。
- 5 前項の変更に際して、医療系サービスなど居宅サービス計画の変更が必要となる場合は速やかに関係事業者に連絡するなど必要な援助を行います。
- 6 事業者は、居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、同意を得た上で決定するものとします。

第4条（介護保険給付対象サービス）

- 1 事業者は、介護保険給付対象サービスとして、事業者のサービス拠点において契約者に対して日常生活上の世話及び機能訓練を提供するサービス（以下、「通いサービス」という）、契約者の居宅に訪問して介護などを行うサービス（以下、「訪問サービス」という）及び事業者のサービス拠点に宿泊するサービス（以下、「宿泊サービス」という）を柔軟に組み合わせ、小規模多機能型居宅介護計画に沿って提供します。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第5条（サービス利用料金の支払い）

- 1 事業者は、契約者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について契約者が介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下、「介護保険給付費額」という）の限度において、契約者に代わって市町村から支払いを受けます。
- 2 契約者は、第4条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付費額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の1割）を事業者に支払うものとします。
※（利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いをうけるものとする。）
平成27年8月1日より2割負担あり、平成30年8月1日より3割負担あり
但し、契約者がいまだ要介護認定を受けていない場合にはサービス料金をいったん支払うものとします。（要介護認定後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻しされます。「償還払い」）
- 3 本サービスの利用料は月額制とします。月途中から登録した場合または月途中で登録を終了した場合、契約者は登録した期間に応じて日割りした料金を事業者に支払います。

- 4 月途中で要介護度が変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。
- 5 前項のほか、契約者は、以下の料金を事業者に支払うものとします。
 - 一 食事の提供に要する費用
 - 二 宿泊にかかる費用
 - 三 小規模多機能型居宅介護サービスのなかで提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係わる費用であって、契約者に負担させることが適当と認められる費用。
- 6 前5項に定めるサービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、契約者はこれを翌月末日までに支払うものとします。

第6条（利用の中止、変更、追加）

- 1 契約者は、利用期日前においてサービスの利用を中止、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申し出るものとします。
- 2 事業者は、前項に基づく契約者からのサービス利用の変更の申し出に対して、従業員の稼働状況により、契約者の希望する日時にサービス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するものとします。

第7条（利用料金の変更）

- 1 第5条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金について、介護給付体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更できるものとします。
- 2 第5条第5項に定めるサービス利用料金については、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、事業者は、契約者に対して変更を行う2ヶ月前までに説明した上で、当該サービスの利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 契約者は、前項の変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務

第8条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 1 事業者及び従業者は、サービスの提供にあたって、契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は、契約者の健康管理を適切に行うため、主治医との密接な連携に努めるものとします。
- 3 事業者は、現に小規模多機能型居宅介護サービスの提供を行っているとき、利用者に容態の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに契約者の主治医に連絡を取る等必要な対応を講じます。
- 4 事業者は、自ら提供する小規模多機能型居宅介護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、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとします。
- 5 事業者は、事業の運営にあたって、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の地域との交流をはかるものとします。
- 6 事業者は、契約者に対する小規模多機能型居宅介護の提供に関する記録を作成し、それを2年間保管し、契約者または代理人の請求に基づいてこれを閲覧させ、またはその複写物を交付するものとします。

第9条（守秘義務等）

- 1 事業者及び従業者は、サービス提供する上で知りえた契約者及びその家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- 2 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要がある場合には医療機関などに契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項に関わらず、契約者の係る他の介護サービス事業者等との連携を図る等正当な理由がある場合には、その情報が用いられるも者の事前の同意を文書で得た上で、契約者またはその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第10条（損害賠償責任）

1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第9条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、契約者に故意または過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状態を斟酌して相当と認められるときに限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第11条（損害賠償がされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
- 二 契約者が、サービス実施のために必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
- 三 契約者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合
- 四 契約者が、事業者及び従業者の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

第12条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、法契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービス実施ができなくなった場合には、契約者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第13条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

1 契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い、事業者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。

- 一 契約者が死亡した場合
- 二 要介護認定により契約者の心身の状態が自立と判定された場合

- 三 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
 - 四 事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
 - 五 第14条から第16条に基づき本契約が解約または解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境などを勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第14条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。
- 2 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
 - 一 第7条第3項により本契約を解約する場合
 - 二 契約者が入院した場合

第15条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者または従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくは従業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくは従業者が、第9条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくは従業者が、故意または過失により契約者またはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、また著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第16条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- 一 契約者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知等を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 二 契約者による第5条第1項から第5項に定めるサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上延滞し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- 三 契約者が、故意または重大な過失により事業者または従業者の生命・財産・信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

第17条（清算）

第13条第1項第2号から第5号により本契約が終了した場合において、契約者が、既の実施されたサービスに対する利用料金支払い義務その他事業者に対する義務を負担している場合は、契約終了日の翌月10日までに清算するものとします。

第六章 その他

第18条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適正に対応するものとします。

第19条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通作成し、契約者、事業者が記名捺印の上、各1通保有するものとします。

令和 年 月 日

契約者（利用者）	住 所	
	氏 名	印

代理人（選任した場合）	住 所	
	氏 名	印
	契約者との続柄（ ）	

家族	住 所	
	氏 名	印
	契約者との続柄（ ）	

事業者	所在地	熊本市西区池田2丁目3番22号
	事業者	医療法人聖孝会 小規模多機能ホーム池田ヒルズ
	代表者	理事長 中村 孝文 印

「小規模多機能ホーム池田ヒルズ」重要事項説明書

1. 事業者

- (1) 法人名 医療法人 聖孝会
- (2) 法人所在地 熊本県熊本市西区池田2丁目5番22号
- (3) 電話番号 096(323)7770
- (4) 代表者氏名 理事長 中村 孝文
- (5) 設立年月日 平成24年7月1日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定小規模多機能型居宅介護事業所
平成24年7月1日指定 熊本市4390101147号
- (2) 事業所の目的 住み慣れた地域で生活するために、介護保険法令に従い利用者が自宅で可能な限り暮らし続けられるような生活の支援を目的として、通いサービス、訪問サービス、宿泊サービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 小規模多機能ホーム池田ヒルズ
- (4) 事業所の所在地 熊本県熊本市西区池田2丁目3番22号
- (5) 電話番号 096-351-6565
- (6) 事業所長(管理者)氏名 渡辺 啓子
- (7) 当事業所の運営方針 利用者一人ひとりの人格を尊重し、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、訪問サービス及び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します。
- (8) 開設年月 平成24年7月1日
- (9) 登録定員 25名 (通いサービス定員15名、宿泊サービス8名)
- (10) 居室などの概要 当事業所では、以下の居室・設備をご用意しています。宿泊サービスの際に利用される居室は、個室です。(ただし、ご契約者の状況によりご希望に添えない場合もあります)

居室種類	室数	備考
宿泊室	8室	1F ・ 2F
居間(和室)	1室	1F
設備		
リビング	洗面所	
台所	システムキッチン	
浴室	1室	1F
多目的室	2室	2F
消防設備	消火器具・自動火災報知機・誘導灯	
その他	エレベーター・ナースコール	

※上記は、厚生労働省が定める基準により、指定小規模多機能型居宅介護事業所に必置が義務付けられている施設・設備です。

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 熊本市中央区・西区・北区

※上記以外の地域の方は原則として当事業所のサービスを利用できません。

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
通いサービス	月～日 9:00～16:00
訪問サービス	随時
宿泊サービス	月～日 16:00～9:00

※受付・相談については、通いサービスの営業時間と同様です

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定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。

〈主な職員の配置の状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守します。

従業者の職種	常勤	非常勤	常勤換算	職務の内容
施設長（管理者）	1（兼）		0.5	事業内容の調整
介護支援専門員	1（兼）		0.5	サービスの調整・相談業務
介護職員	5（兼務含む）	3	4.7	日常生活の介護・相談業務
看護職員		1	0.3	健康チェック等の医務業務

〈主な職員の勤務体制〉

職種	勤務体制
管理者	勤務時間：8:30～17:30
介護支援専門員	勤務時間：8:30～17:30
介護職員	主な勤務時間：8:30～17:30 夜間の勤務時間：21:00～8:00
看護職員	勤務時間：9:00～16:00

5.事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約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 2 つの場合があります。

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合（介護保険の給付と対象となるサービス）
- (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合
(介護保険の給付対象とならないサービス)

(1) 介護保険の給付と対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の7割～9割が介護保険から給付され、利用者の自己負担の費用は全体の1割～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、ご契約者と協議の上、小規模多機能型居宅介護計画に定めます（(5) 参照）。

〈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 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、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。

- ・訪問サービスの実施の為に必要な備品等（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 医療行為
 - ② ご契約者もしくはそのご家族等からの金銭または高価な物品の授受
 - ③ 飲酒及びご契約者もしくはその家族の同意なしに行う喫煙
 - ④ 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
 - ⑤ 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

〈サービス利用料金〉（契約書第5条参照）

ア 通い・訪問・宿泊（介護費用分）すべて含んだ一月単位の包括費用の額

利用料金は1ヶ月ごとの包括費用（定額）です。

下記の料金表によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払いください。

（サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります）。

R6.4.1 現在 同一建物に居住するもの以外

1. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要支援 1	要支援 2	要介護度 1	要介護度 2	要介護度 3	要介護度 4	要介護度 5
	34,500	69,720	104,580	153,700	223,590	246,770	272,090
2. うち、介護保険から給付される金額	31,050	62,748	94,122	138,330	201,231	222,093	244,881
3. サービス利用に係る自己負担額（1-2）	3,450	6,972	10,458	15,370	22,359	24,677	27,209

2割負担の場合 別表1

4. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要支援 1	要支援 2	要介護度 1	要介護度 2	要介護度 3	要介護度 4	要介護度 5
	34,500	69,720	104,580	153,700	223,590	246,770	272,090
5. うち、介護保険から給付される金額	27,600	55,776	83,664	122,960	178,872	197,416	217,672
6. サービス利用に係る自己負担額（1-2）	6,900	13,944	20,916	30,740	44,718	49,354	54,418

- ☆ 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、または小規模多機能型居宅介護に定められ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。
- ☆ 月途中から登録した場合または月途中で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・・・利用者と当事業所との利用契約を終了した日
- ☆ 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ただきます。要介護認定を受けた後、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。
- ☆ ご契約者に提供する食事及び宿泊に係る費用は別途いただきます（下記（２）ア及びイ参照）
- ☆ 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。

イ 加算

加算名	単 位		備 考
	1 日	月	
初期加算	30	900	開始より30日/1カ月実績なしの場合は再度算定可
看護職員配置加算（Ⅰ）	—	900	正看護師配置（要支援1・2以外の方に算定可）
看護職員配置加算（Ⅱ）	—	700	准看護師配置（要支援1・2以外の方に算定可）
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）イ	—	750	介護福祉士が70%以上配置
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	—	640	介護福祉士が50%以上配置
認知症加算（Ⅰ）	—	920	認知症生活自立度Ⅲ以上（要支援1・2以外の方に算定可）
認知症加算（Ⅱ）	—	890	要介護2＋認知症生活自立度Ⅱの方（要支援1・2以外の方に算定可）
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数合計に加算率（14.6%）を乗じた単位数で算定		（2024年6月～新設）

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条参照）

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。

〈サービスの概要と利用料金〉

ア 食事の提供（食事代）・その他

ご契約者に提供する食事、その他に要する費用です。

料金：朝食：300円 昼食：500円 夕食：700円 おやつ代：100円
その他（洗濯代：100円 TV：1日50円 冷暖房：50円）

イ 宿泊に要する費用

ご契約者に提供する宿泊サービスの宿泊に要する費用です。

料金：1日：2500円（H26/1/1より適用）

ウ レクリエーション、クラブ活動

ご契約者の希望により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。利用料金：材料代などの実費をいただきます

エ 複写物の交付

ご契約者は、サービス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。 料金：1枚につき：10円

(3) 利用料金のお支払方法（契約書第5条参照）

前期（1）（2）の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し下記の方法により翌月末日までにお支払いください。

支払い方法：事業所での現金払い

(4) 利用中止、変更、追加（契約書第6条参照）

☆ 小規模多機能型居宅介護サービスは、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、契約者の日々の様態、希望などを勘案し、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を提供するものです。

☆ 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、小規模多機能型居宅介護サービス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。

この場合は原則としてサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出ていただきます。

- ☆ 5.(1)の介護保険の対象となるサービスについては、利用料金は1ヶ月ごとの包括費用(定額)のため、サービスの利用回数等を変更された場合も1ヶ月の利用料は変更されません。ただし、5.(2)の介護保険の対象外のサービスについては、
- 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、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただしご契約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。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無 料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金 (自己負担相当額)の10%~ 30%

- ☆ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により契約者の希望する日時にサービスが提供できない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

(5) 小規模多機能型居宅介護計画書について

小規模多機能型居宅介護サービスは、利用者一人ひとりの人格を尊重し、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、及び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。

事業者は、ご契約者の状況に合わせて適切にサービスを提供するために、ご契約者と協議のうえで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ご契約者に説明の上交付します。

6. 短期利用居宅介護について(令和5年9月1日~)

- (1) 当事業所は、利用者の状態や利用者の家族等の事情により、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が、緊急に利用することが必要と認められた場合であって、指定小規模多機能型居宅介護事業所の介護支援専門員が、当該指定小規模多機能型居宅介護事業所の登録者に対する指定小規模多機能型居宅介護の提供に支障がないと認められた場合に、登録定員の範囲内で、空いている宿泊室等を利用し、短期間の指定小規模多機能型居宅介護(以下「短期利用居宅介護」という。)を提供します。
- (2) 短期利用居宅介護は、当該指定小規模多機能型居宅介護事業所の登録者数が登録定員未満であり、かつ、以下の算式において算出した数の範囲内である場合に提供することができます。

〔算定式〕

当該事業所の宿泊室の数×（当該事業所の登録定員－当該事業所の登録者の数）÷当該事業所の登録定員（小数点第1位以下四捨五入）

- (3) 短期利用居宅介護の利用は、あらかじめ7日以内（利用者の日常生活上の世話をを行う家族等が疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内）の利用期間を定めるものとします。
- (4) 短期利用居宅介護の利用に当たっては、利用者を担当する居宅介護支援専門員が作成する居宅サービス計画の内容に沿い、当事業所の介護支援専門員が小規模多機能型居宅介護計画を作成することとし、当該小規模多機能型居宅介護計画に従いサービスを提供します。

7. 介護予防短期利用居宅介護について（令和5年9月1日～）

- (1) 当事業所は、利用者の状態や利用者の家族等の事情により、指定介護予防支援事業所の担当職員が、緊急に利用することが必要と認めた場合であって、指定介護予防小規模多機能型居宅介護事業所の介護支援専門員が、当該指定介護予防小規模多機能型居宅介護事業所の登録者に対する指定介護予防小規模多機能型居宅介護の提供に支障がないと認めた場合に、登録定員の範囲内で、空いている宿泊室等を利用し、短期間の指定介護予防小規模多機能型居宅介護（以下「短期利用居宅介護」という。）を提供します。
- (2) 短期利用居宅介護は、当該指定介護予防小規模多機能型居宅介護事業所の登録者数が登録定員未満の場合に提供することができます。

〔算定式〕

当該事業所の宿泊室の数×（当該事業所の登録定員－当該事業所の登録者の数）÷当該事業所の登録定員（小数点第1位以下四捨五入）

- (3) 短期利用居宅介護の利用は、あらかじめ7日以内（利用者の日常生活上の世話をを行う家族等が疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内）の利用期間を定めるものとします。
- (4) 短期利用居宅介護の利用に当たっては、利用者を担当する指定介護予防支援事業所の担当職員が作成する介護予防サービス計画の内容に沿い、当事業所の介護支援専門員が介護予防小規模多機能型居宅介護計画を作成することとし、当該介護予防小規模多機能型居宅介護計画に従いサービスを提供します。

(2024年 令和6年4月1日現在)

要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
424 単位	531 単位	572 単位	640 単位	709 単位	777 単位	843 単位

8. 苦情の受付について（契約書第 18 条参照）

(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専門窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口

管理者 渡辺 啓子(R2.10.21～)

○受付時間

毎週 月曜日～金曜日 8:30～17:30

また、苦情ボックスを窓口に設置しています。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

熊本市・西区役所介護保険担当課	096(329)5403
国民健康保険団体連合会	096(328)1101
熊本県社会福祉協議会	096(324)5454
熊本市介護保険課	096(328)2793

9. 運営推進協議会の設置

当事業所では、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、その内容などについての評価、要望、助言を受けるために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、利用者の家族、地域住民の代表者、市町村職員、地域包括支援センター職員、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

会議録：運営推進会議の内容、評価、要望、助言などについて記録を作成します。

10. 協力医療機関

当事業所では、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機関を協力医療機関として連携体制を整備しています。

〈協力医療機関〉

○中村整形外科	所在地	熊本市西区池田2丁目5番22号
		TEL 096(323)7770
○もりの歯科クリニック	所在地	熊本市西区池田2丁目1番82号
		TEL 096(352)8241

1.1. 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、契約者も参加して行います。

熊本市西消防署への届け出日：平成 24 年 7 月 1 日

防火管理者：渡辺 啓子（R2.10.21～）

〈消防設備〉

- 自動火災報知機
- 非常通報装置
- ガス漏れ探知機
- 非常用照明
- 誘導灯
- 消火器

1.2. サービス利用にあたっての留意事項

- 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。
- 事業所内の設備や器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用者により破損等が生じた場合、弁償していただく場合があります。
- 他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。
- 所持金品は、自己の責任で管理してください。
- 事業所内で他の利用者に対する執拗な宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。

令和 年 月 日

指定小規模多機能型居宅介護サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

小規模多機能ホーム 池田ヒルズ
説明者職名 管理者 氏名 渡辺 啓子 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定小規模多機能型居宅介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者（利用者） 住所
氏名 印

代理人（選任した場合） 住所
氏名 印
契約者との続柄（ ）

ご家族 住所
氏名 印
契約者との続柄（ ）

個人情報保護に関する取り扱い指針

医療法人聖孝会（以下、「当法人」という）は、当法人が運営する介護保険事業において業務上取扱う利用者及びその家族の個人情報の保護のために、個人情報保護に関する取り扱い指針を作成し、個人情報保護に関する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインの趣旨に基づき個人情報保護に努めます。

1. 個人情報の適切な収集、利用、提供の実施

- （１）個人情報の取得に当たり、利用目的を特定して通知、または公表し、利用目的に従って適切かつ適法に個人情報の収集、利用、提供を行います。
- （２）個人情報の収集、利用、提供に当たっては、本人の同意を得ることとします。
- （３）偽りその他不正な手段により個人情報を得ることは致しません。

2. 個人情報の安全性確保の実践

- （１）当法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報保護に関する規定類を明確にし、必要な教育を行います。
- （２）当法人の取扱う個人情報の漏洩、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスを防止するため、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

3. 個人情報の開示、訂正、更新、利用停止、削除

- （１）当法人は、本人が自己の個人情報について開示、訂正、更新、利用停止削除等の申し出がある場合には速やかに対応します。
- （２）当法人が管理する個人情報は、以下のいずれかに該当する場合を除き、第三者に開示、提供することはありません。
 - ①本人の事前の同意・承諾を得た場合
 - ②法令等に基づいた開示・提供依頼があった場合

4. 苦情の対応

当法人は、個人情報の取り扱いに関する苦情があったときは、適切かつ迅速に対応します。

令和 年 月 日
医療法人 聖孝会
理事長 中村 孝文

個人情報使用に関する同意書（ご家族）

医療法人聖孝会の運営する小規模多機能ホーム池田ヒルズにおける介護サービスを利用するにあたり、次に記載する範囲内で、私及び家族の個人情報を使用することを同意します。

1. 使用目的

- ① 当事業所が利用者等に提供する介護サービス
- ② 介護保険に関する事務
- ③ 介護サービスの利用に係る当事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護利用開始、終了などの管理
 - ・ 会計、経理
 - ・ 事故等の報告
 - ・ 当該利用者の介護、医療サービスの向上
- ④ 当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・ 他の介護保険事業所との連携（サービス担当者会議等）
 - ・ その他の業務委託
 - ・ 家族への心身の状況の説明
- ⑤ 介護保険事務のうち
 - ・ 保険事務の委託
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ⑥ 損害補償保険などに係る保険会社等への相談または届出など
- ⑦ 当事業所管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護サービスや事務の維持、改善の基礎資料
 - ・ 当事業所において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 当事業所において行われる事例研究
- ⑧ 当事業所の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査機関への情報提供

2. 使用に当たっての条件

①個人情報の提供は、上記の目的の範囲内で必要最小限にし、上布提供の際には関係者以外に決して漏れることがないよう細心の注意を払うこと。

3. 個人情報の内容

- ① 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が介護サービスを提供するために最低限必要な利用者や家族に関する情報
- ② 認定調査、主治医の意見書等における判定結果の意見

令和 年 月 日

医療法人聖孝会 小規模多機能ホーム池田ヒルズ様

契約者（利用者）	住 所	
	氏 名	印
代理人（選任した場合）	住 所	
	氏 名	印
	契約者との続柄	（ ）
ご家族	住所	
	氏名	印
	契約者との続柄	（ ）

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	小規模多機能ホーム 池田ヒルズ
申請するサービス種類	小規模多機能型居宅介護

措 置 の 概 要

- 1 利用者からの相談又は苦情等（以下、「苦情等」という。）に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者
の設置
利用者及びその家族等（以下、「利用者等」という。）からの苦情等については、以下の窓口で対応します。
 - ①所在地：熊本市西区池田2丁目3番22号
事業所名：小規模多機能ホーム 池田ヒルズ
電話番号：(096) 351-6565 FAX：(096) 374-6566
 - ②対応時間：午前8時30分から午後5時30分まで（※但し、ご要望あれば、上記以外も対応します。
 - ③職名：管理者 担当者：渡辺 啓子
 - ④担当者不在の対応：上記担当者が不在のときは、当事業所の他の従業者が対応し、担当者に確実に伝達します。
- 2 円滑かつ迅速に苦情等の処理を行うための処理体制・手順
利用者等から苦情等の申し出があった場合、まず、上記担当者が内容を伺い下記A及びBの手順により処理します。
 - A：苦情を申し立てられた方に内容等を説明を行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに同意を得、解決を図ることとします。この場合も必ず管理者に報告します。
 - B-1：苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因となっていることについて、訪問による利用者等からの聞き取りにより、事実を詳細に把握します。
 - B-2：その後、翌日までには事業所内で検討会議を開き、当事業所が改善すべき点を整理した苦情処理を作成し、その日のうちに利用者等に説明し、同意を得ます。
 - B-3：管理者は、利用者等からの苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているか確認し、改善されていないと判断される場合は再度協議し利用者等の意向に沿ったサービス提供がされるように十分配慮を行います。
 - B-4：上記の流れにより苦情の解決を図った後も、利用者及び担当介護支援専門員とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分注意してサービスの提供を行います。

