重要事項説明書

（看護小規模多機能型居宅介護）

1　事業者の概要

事業者名称	社会福祉法人　若竹大寿会
代表者氏名	理事長　竹田　一雄
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	〒221-0812　神奈川県横浜市神奈川区羽沢町 550-1 電話　045-548-9233
業務の概要	介護老人福祉施設、介護老人保健施設、居宅介護支援、 訪問介護、通所介護等の介護保険事業及び地域活動ホームなどの 障害福祉サービスの提供
事業所数	[2026 年 9 月 1 日現在] 33 ヶ所 詳細については担当職員にお聞きいただくか下記ホームページをご参照ください https://www.wakatake.net

2　利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	看護小規模多機能型居宅介護　わかたけの家
介護保険指定事業所番号	1490200910
開設年月日	2026 年 9 月 1 日
事業所所在地	〒221-0013　横浜市神奈川区新子安 1-24-13
連絡先 相談担当者名	電話 045-717-6855　　FAX 045-947-3765 管理者　田村　順子
通常の事業実施地域	【神奈川区】新子安 1～2 丁目、子安台 1～2 丁目、入江 1～2 丁目、子安通 1～3 丁目、浦島丘、亀住町、浦島町、新町、東神奈川 2 丁目、新浦島町 1～2 丁目、守屋町 1～4 丁目、千若町 1～3 丁目、神之木町、神之木台、西寺尾 1～4 丁目、七島町、西大口、大口仲町、大口通、 松見町 1～3 丁目、白幡西町、白幡南町、白幡東町、白幡上町（一部）、白幡仲町、白幡向町、立町、鳥越（一部）、富家町（一部） 【鶴見区】生麦 1、3、4 丁目、岸谷 1～4 丁目、東寺尾 1～5 丁目、 馬場 1、3 丁目（一部）、東寺尾東台（一部） 【港北区】港北区菊名 2 丁目（一部）、港北区仲手原 1 丁目
併設サービス	介護老人福祉施設　わかたけ新子安
登録定員	29 名（通いサービス定員 18 名、宿泊サービス定員 9 名）

(2) 事業所の営業日及び営業時間

営　業　日	365 日	
営　業　時　間	24 時間	
各サービスの標準的な提供時間帯	通いサービス	8 時 00 分～19 時 00 分
	宿泊サービス	19 時 00 分～翌 8 時 00 分
	訪問サービス	24 時間体制

(3) 事業所の職員体制

職種	職　務　内　容	人 員 数
管理者	1　事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。 2　法令等において規定されている看護小規模多機能型居宅介護の実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います	常勤兼務 1 名
介護支援専門員	1　適切なサービスが提供されるよう看護小規模多機能型居宅介護計画を作成します。 2　ご利用者、家族様との相談業務や連携する医療機関等との連絡・調整を行います。 3　利用者の状態や生活環境を把握するため、少なくとも月 1 回、利用者の居宅を訪問して面接（モニタリング）を行い、看護小規模多機能型居宅介護計画等の評価・見直しを行います。	常勤兼務 1 名
看護師	1　主治医の指示が位置づけられた看護小規模多機能型居宅介護計画に基づき看護サービスの提供を行います。 2　利用者の健康状態を把握し、主治医や協力医療機関との連携を行います	常勤換算 2.5 名以上 （うち常勤 1 名以上）
介護職員	1　看護小規模多機能型居宅介護計画に基づき介護サービスの提供を行います。 2　事業所内及び居宅において利用者の身体状況を把握し、入浴・排泄・食事・その他必要な身体介護及び調理・買物・掃除・洗濯など日常生活における支援を行います。	常勤換算 8 名以上

※人員配置は指定基準を満たす配置とし、利用者数や状態に応じて適切に増減調整します。

(4) 各職種の基本勤務体制

管理者	主な勤務時間：9：00～18：00
計画作成担当者 （介護支援専門員）	主な勤務時間：9：00～18：00
看護職員	主な勤務時間：9：00～18：00 24 時間連絡が取れる体制
介護職員	主な勤務時間：8：30～17：30 夜間勤務体制：16：00～翌 10：00

(5) 職員研修体制

従業員の質的向上を図るための機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備します。

・採用時研修　　職員採用後１か月以内

・定期研修　　年２回以上適宜実施事業の目的及び運営の方針

3　事業目的及び運営の方針

事業の目的	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、要介護者の居宅及び事業所において、通い・訪問・宿泊等を柔軟に組み合わせ必要な日常生活上の支援や機能訓練を行うことにより、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ようにすることを目的とする。
運営の方針	1 利用者が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、ボランティア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、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、最もふさわしいサービスを提供して在宅生活の継続をめざします。 2 看護小規模多機能型居宅介護の提供にあたっては、居宅サービス計画、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、利用者の機能訓練及びその者が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。 3 看護小規模多機能型居宅介護利用者に対して通いサービス及び訪問サービスを合わせて概ね週４日以上をめざします。 4 登録者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等を行う等、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提供します。

4　サービス内容

(1) 介護保険給付対象サービス

以下の事項は介護保険負担割合証に基づき介護サービス費をご負担して頂きます。介護度によって料金が異なります。介護サービス費は【別紙】のとおりです。

サービスの区分と種類	サ　ー　ビ　ス　の　内　容
看護小規模多機能型居宅介護計画等の作成	1 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、利用者の病状、心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえたサービス提供します。 2 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事により、利用者の自宅において、または通いサービス、宿泊サービスを提供し、日常生活上の世話及び機能訓練並びに療養上の世話又は必要な診療の補助を妥当適切に行います。 3 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。 4 計画の内容及び評価結果等は書面に記載して利用者に説明の上交付します。
相談・援助	1 ご利用者の心身の状況等を的確に把握し、ご利用者・家族の相談に適切に応じ、支援を行います

通いサービスおよび宿泊サービスに関する内容	通いサービス	1 事業所において、療養上の管理のもと、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。 2 医療ニーズのある方には主治医との連携のもと、必要な医療処置等を看護師が行います。 3 安全を配慮した送迎を必要に応じて行います。 4 事業所による送迎対応時間帯 9：00～17：30 5 事業所による送迎対応時間帯以外の利用も対応可能ですが原則としてご家族による送迎をお願いしています。
	宿泊サービス	1 宿泊していただき、食事、入浴、排泄等の日常生活上の支援や機能訓練を行います。
	食事サービス	1 食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。身体状況・嗜好・栄養バランスを検討して作成した献立表に基づいて提供します。
	入浴サービス	入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
	送迎サービス	1 送迎の実施エリアは、原則として通常の事業実施地域内とします。ただし、事業実施地域外への送迎については、事業所の運行状況等により対応可能な場合に限り、規定の交通費（【別紙】参照）をご負担いただくことで実施いたします。 2 送迎時間や車両の手配については、全体の運行計画に基づき事業所が調整いたします。 3 車椅子をご利用の方についても、リフト付き車両等により安全に送迎を行います。 4 ご家族による送迎も可能です。
訪問サービス （介護、看護）		1 療養上の管理の下、利用者の自宅へお伺いし、食事や入浴、排泄等の日常生活の世話や生活環境を整える支援、機能訓練を提供します。（介護サービス） 2 自宅において医療処置や身体管理が必要な方には、主治医より「看護小規模多機能型 居宅介護訪問看護指示書」の交付を受け、必要な訪問看護を提供します。（看護サービス） 3 厚生労働大臣が定める疾病等（末期の悪性腫瘍、難病等）に該当する方、または主治医から「特別訪問看護指示書」が交付された期間等については、介護保険ではなく医療保険による訪問看護を提供いたします。 4 訪問サービス実施のために必要な備品等（水道、ガス、電気を含む）は無償で使用させていただきます。

短期利用居宅介護サービス	次に掲げる基準のいずれにも適合することが条件となります。 1 利用者の状態や利用者家族等の事情により、居宅介護支援事業所の介護支援専門員が緊急に必要と認めた場合であって、看護小規模多機能型居宅介護事業所の介護支援専門員が、登録者のサービス提供に支障がないと認めた場合であること。 2 利用の開始にあたって、あらかじめ７日以内（利用者の日常生活上の世話を行う家族等の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こと。
見守りカメラ・センサー機器等の設置について	当事業所では、ご利用者の安全確保、夜間・緊急時の迅速な異変検知、および事故防止（転倒・転落等）を目的として、居室および共用施設に見守り機器（カメラ・センサー等）を設置・運用しております。 設置目的： ご利用者の転倒・転落防止、夜間の安全確認、体調急変時の早期発見・迅速な対応のため データの保護・管理： 撮影・確認される映像およびデータは個人情報保護方針に基づき厳重に管理し、安全管理および介護・看護記録の目的以外には使用いたしません。また、第三者への開示・提供は一切行いません。

(2) 介護保険給付対象外サービス

以下の事項は、【別紙】に定める料金、もしくは実費相当にて、ご負担頂きます。

サービスの区分と種類	サ　ー　ビ　ス　の　内　容
宿泊費	「宿泊」サービス利用時における 1 泊あたりの部屋代および光熱水費相当額。
食費	「通い」「宿泊」サービス利用時において提供する食事代（朝食・昼食・夕食・おやつ代）。
電気使用量	個人所有物コンセント使用、宿泊時のテレビ使用時
レクリエーション等	材料代など　実費相当額
医療衛生材料費	材料代など　実費相当額
おむつ代	紙オムツ、リハビリパンツ、パット等提供時
交通費	当事業所の通常の事業実施地域を越えて訪問・送迎を行う場合の交通費

(3) 医療保険適用時の訪問看護利用料

利用者の病状等により医療保険による訪問看護を提供した場合、医療保険制度の規定に基づき、各種医療保険の自己負担割合（1 割～3 割等）に応じた一部負担金【別紙】を別途ご負担いただきます。

(4) 設備の概要

個室	9 部屋
居間・食堂・台所	1 か所
洗面所	2 か所
トイレ	3 か所
浴室	2 か所（リフト付浴槽 1、機械浴 1）
事務所	1 か所
相談室	1 か所
消防設備	火災報知器　消化設備

5　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

①　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	1 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）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いたします。 2 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月中旬までにお渡しいたします。
②　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	原則ご利用月の翌月末までに、下記の方法でお支払い下さい。 1 口座振替 事業者が指定する決済代行会社（または収納代行業者）を通じ、ご指定の口座より引き落としさせていただきます。 （毎月２７日）（手数料は事業所負担となります） 2 振込　請求書に記載している、事業所の口座にお振込いただく方法です。（振込手数料はご負担願います）

※ お支払いを確認いたしましたら領収証を発行させていただきます。医療費控除にもご使用できる場合もございますので、大切に保管下さい。

※ 正当な理由なく、２ヶ月分のご利用料金を滞納された場合は、催告させていただきます。その際催告後１ヶ月以内にお支払いのない場合は、やむをえずサービスのご利用を中止させていただきます。

6　サービス利用のキャンセル、変更、追加について

⑴ 利用者の都合でサービスをキャンセル、変更、追加する場合には、なるべく早く事業所まで連絡をお願いいたします。変更、追加の日時については、できる限りご希望に添えるよう調整しますが、添うことができない場合もあります。予めご了承ください。

連絡先（電話）：日中（9:00～18：00）０４５－７１７-６８５５

夜間（18：00～翌 9：00）０８０-１４６９-２５３９

⑵ 食事のキャンセルは、前日 17 時までにお願いします。期限までにご連絡がない場合（当日キャンセルおよび無断キャンセル）は、別紙料金表に定める食費全額をキャンセル料としてご請求いたします。

⑶ 急な利用の場合、食材の用意が困難ですので、食事のご用意をお願いします。

7　利用にあたって（ご利用上の遵守・禁止事項）

(1) 健康状態等の連絡および保険証等の提示

利用者は、看護小規模多機能型居宅介護の提供を受ける際には、医師の指示や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態等を事業所の従業者に連絡し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるよう留意するものとします。また、サービス利用の際には、介護保険被保険者証、医療保険証等を定期的に提示していただきます。

(2) 貴重品の持ち込みおよび管理

事業所内への高額な現金や貴金属･貴重品等の持ち込みは原則としてご遠慮ください。万一、事業者の同意なく持ち込まれた貴重品等が紛失・破損・盗難等した場合、事業者は故意又は重大な過失がない限り、その責任を負いかねます。

(3) 利用者および身元引受人・家族等の遵守・禁止事項

利用者の皆様が安全・安心かつ快適にサービスをご利用いただくため、利用者及び身元引受人・家族等は、以下の行為を行ってはならないものとします。

① 他者への迷惑・ハラスメント行為

事業者、サービス従事者（職員）、他の利用者又はその家族等に対する、暴言・暴力・脅迫・各種ハラスメント（セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメント等）その他の著しい迷惑行為や差別的言動

② 施設・設備等の目的外使用・損壊

事業所の建物、設備、共有スペース（リビング・浴室等）、機器・備品等を故意又は重大な過失により破損・汚損する行為、衛生管理を妨げる行為、及び許可なく持ち出す行為

③ プライバシー・個人情報の無断漏洩

他の利用者や職員のプライバシーを侵害する行為、並びに写真・動画撮影や録音等を無断で行い、SNS 等へ投稿・掲載又は第三者へ漏洩する行為

④ 宗教・政治・営利等の勧誘活動

事業所内又はサービス利用時における、宗教活動、政治活動、物品の販売・勧誘その他これらに類する行為

8　事業者の遵守事項（倫理・コンプライアンス）

事業者は、誠実かつ適切なサービス提供を行うため、従業者に対し以下の行為を厳格に禁止し、遵守徹底を図ります。

(1) 金品・謝礼等の受領禁止

サービス提供の対価としての正規の利用料金以外の金銭、ギフト、遺贈等の授受及び受領

(2) プライバシー・個人情報の保護

業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密・個人情報の厳秘（離職後含む）

(3) 不適切なケア・虐待の禁止

身体的・心理的虐待、ネグレクト、不当な身体拘束、暴言・人権侵害行為の禁止

(4) 私的な契約・取引の禁止

利用者又はその家族等との個人的な金銭の貸借、私的な契約・取引行為

9　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。

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

10　身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、５年間保存します。また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 切迫性‥‥‥直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

(2) 非代替性‥‥身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

(3) 一時性‥‥‥利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

11　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、利用者又はその家族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扱いのためのガイダンス」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又は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、その秘密を保持するべき旨を、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ん。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ん。 ②　事業者は、利用者又は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。）

12　緊急時の対応方法

（1）利用者の身体状況の急激な変化等で緊急に職員の対応を必要とする状態になった時は、昼夜を問わず２４時間いつでもオンコール等で職員の対応を求めることができます。職員はオンコール等で利用者から緊急の対応要請があった時は、速やかに適切な対応を行います。

（2）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等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、あらかじめ指定された緊急連絡先や身元引受人等へ速やかに連絡を行います。また、主治医への連絡が困難な場合や緊急を要する場合は、救急搬送（救急車対応）等の必要な措置を速やかに講じます。

協力医療機関	①済生会神奈川県病院 横浜市神奈川区富家町 6-6　TEL：045-432-1111 ②菊名記念病院 横浜市港北区菊名 4-4-27　TEL：045-402-7111 ③わかたけクリニック 神奈川区平川町 4-1 ヴィラ石倉 301・302　TEL：045-548-5099

13　事故発生時の対応方法

① 事業所は、賠償責任保険に加入しており、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合にはその損害を賠償します。但し、事業者の故意又は過失によらない場合にはこの限りではありません。

② サービスの提供により事故が発生したときは、速やかに家族に連絡するとともに、主治医への連絡と指示を受け実施し、市町村への連絡などの必要な措置を行うものとします。

③ 当該事故状況及び事故に際して取った処置については記録します

14　サービス提供の記録

① サービス提供した際には、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から 5 年間保存します。

② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

15　非常災害対策

(1) 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

(2) 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。

(3) 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

避難訓練実施時期：（毎年２回実施）

(4) (3)の訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

16　衛生管理等

(1)看護小規模多機能型居宅介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。

(2)必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

(3)事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底しています。

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ています。

③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

17　業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する看護小規模多機能型居宅介護の提供を継続的に実施するための､及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業者に対し、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実施します。

(3) 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。

18 契約の解除について

契約の有効期限は、契約締結の日からご利用者様の要介護認定の有効期間満了日までとなりますが契約満了の３０日前までに契約終了の申し出がない場合は、同じ契約で更新され、以後も同様となります。

⑴ ご契約の解除を希望される場合

① 理由の如何を問わず、３０日前までにご連絡をいただくことにより、いつでも契約は解除できます。

② 当方がこの契約に違反した場合、お約束したサービスを提供しなかった場合は、即時に契約を解除できます。

⑵ ご契約が自動的に解除される場合

① 介護施設（特別養護老人ホーム・老人保健施設・介護医療院等）に入居された場合

② 要介護認定の結果が非該当〔自立〕となった場合

③ 要介護認定の結果が要支援となった場合

④ 長期入院となり再開の見込みが立たない場合

⑤ 利用者が通常の事業実施地域外（他市区町村等）へ転居された場合

⑥ ご利用者が亡くなられた場合

⑶ 事業者からの契約解除（サービス提供の中止）

利用者、身元引受人又は家族等において、第７条（3）に定める「遵守・禁止事項」に違反する行為があり、信頼関係の維持が困難と認められる場合、又は著しいカスタマーハラスメント行為等により安全なサービス提供の継続が困難となった場合は、やむを得ず契約を解除しサービスを終了することがあります。

19　地域との連携

看護小規模多機能居宅介護の事業を提供するにあたり、ご利用者、ご家族、事業所が所在する自治体の職員又は当該事業所が所在する区域を管轄する地域包括支援センターの職員、地域住民の代表者等により構成される協議会（以下「運営推進会議」という。）を設置します。また、概ね２か月に１回、運営推進会議に対し、活動状況を報告し、運営推進会議の評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聞く機会を設けます。

① 報告、評価、要望、助言等については、記録を作成し、公表します。

② 事業の運営にあたっては、地域住民との交流を図るように努めます。

③ 事業の運営にあたっては、提供した事業に関するご利用者からの苦情に関して、区市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の区市町村が実施する事業に協力するように努めます。

20　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

提供した看護小規模多機能型居宅介護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）

(2)　苦情申立の窓口

【事業所窓口】	看護小規模多機能型居宅介護　わかたけの家 電話番号　045-717-6855 苦情、相談受付担当　松田　紘一 苦情解決担当者　　田村　順子
【法人窓口】	社会福祉法人若竹大寿会　法人本部 電話番号　045-548-9233 受付時間　9：00～18：00(土日祝祭日除く)
【公的窓口】	神奈川県国民健康保険団体連合会介護苦情相談係 電話番号　045-329-3447 受付時間　8：30～17：15(土日祝祭日、年末年始除く)
【横浜市窓口】	横浜市 はまふくコール（横浜市苦情相談コールセンター） 電話番号　045-263-8084
【各区窓口】	神奈川区　高齢・障害支援課 電話番号　045-411-7110 ※保険者が横浜市以外の方は、該当市町村の介護保険等相談窓口へご相談ください

(3) 第三者による評価の実施状況

□	あり	実施日				
		評価機関の名称				
		結果の開示	□	あり	□	なし
☑	なし					

21　緊急時（24 時間）対応体制および加算に関する同意

当事業所では、利用者の病状の急変や緊急時に備え、24 時間連絡・対応が可能な体制（緊急時対応加算）を整えております。

加算名： 緊急時訪問看護加算（または緊急時対応加算）

内容： 24 時間連絡体制の維持および必要に応じた緊急訪問・対応

費用： 別紙料金表のとおり（月額単位での自己負担が発生します）

上記の体制および費用について説明を受け、同意します。

[□ 同意する　□ 同意しない]

22　重要事項説明の同意

この重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事 業 所 名	看護小規模多機能型居宅介護　わかたけの家
説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	

代筆者	住　所	
	氏　名	（続柄）