

小規模多機能センターあわい 運営規程の概要及び重要事項説明書

あなたに対する小規模多機能センターあわいのサービス提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき事項は次のとおりです。

第1章 事業者の概要

事業者	名 称	社会福祉法人 安寿会		
	所 在 地	(郵便番号 791-8006) 松山市安城寺町 1427 番地1		
	代表者名	理事長 梶原 真人		
	電話番号	089-978-6910	FAX 番号	089-978-6932

第2章 事業所の概要

事業所	名 称	小規模多機能センター あわい		
	所 在 地	(郵便番号 799-2468) 松山市小川甲 214 番地 1		
	管理者名	センター長 伊藤 美鈴		
	電話番号	089-994-7787	FAX 番号	089-994-7781
敷 地		3,906.77 m ²		
建物	構造	鉄筋コンクリート造2階建		
	延べ床面積	388.03 m ²		
宿泊室	種類	全室個室・床暖房完備		
	室数	9 室		
	1 室当りの面積	12.76 m ² ～13.87 m ²		
登録定員		24 名		
利用定員	宿泊利用定員	9 名		
	通い利用定員	12 名		
通常の事業の実施地域		通常の事業の実施地域は松山市(ただし、島しょ部除く)とします。		

第3章 基本理念及び事業の目的並びに運営方針

基本理念	1. お年寄りに対する尊敬の気持ち 2. やりがいのある職場作り 3. 地域社会への貢献
事業目的	要介護者・要支援者に対する適正な事業の提供
運営方針	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、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び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支援します。

第4章 従業員の職種、員数及び職務内容

(従業員の職種、員数及び職務内容)

職 種	員 数	職 務 内 容
管 理 者	1名	事業所の従業員の管理及び業務の管理を行うと共に、各居宅支援事業者との連携や苦情処理などを行う。 (常勤)
介護支援専門員	1名以上	登録者に係る居宅サービス計画及び指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画を作成する。
介 護 従 事 者	9名以上	運営基準に従って利用者の介護を行う。看護職員は、登録者に対する健康管理等を行う。(うち1名以上は看護従業者)

第5章 営業日及び営業時間

(営業日及び営業時間)

- (1) 営業日 年間 365 日とする。
- (2) 営業時間 毎日 24 時間とする。
(通 い 6:00 ～ 22:00)
(泊まり 22:00 ～ 6:00)
(訪 問 24 時間)

第6章 サービスの内容

(通いサービス・宿泊サービス・訪問サービス)

サービス

種 類	内 容
食 事 の 介 助	食事の時間(目安として)朝食 7:30～8:30、昼食 12:00～13:00、夕食 18:00～19:00。指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の主旨に基づき、利用者の身体的状況及び嗜好を考慮し、原則として介護職員と利用者が共同で調理します。
排 泄 の 介 助	利用者の状況に応じて適切な排泄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 の 介 助	利用者の状況に応じて必要な入浴介助を行います。
着 替 え 等 の 介 助	生活のリズムを考えて、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。 個人としての尊厳に配慮し、適切な整容が行われるよう援助します。
機 能 訓 練	利用者の心身の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復、又は、その減退を防止するための機能訓練を実施します。
健 康 管 理	緊急時必要な場合には、主治医あるいは協力医療機関等に責任をもって引き継ぎます。 利用者が通院する場合、ご家族での対応が困難な場合には、配慮します。
相談及び援助	利用者及びそのご家族からのいかなる相談についても誠意をもって応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。
レクリエーション等の行事	レクリエーションや外出等の行事を企画しています。

第7章 利用料

介護報酬額の負担割合に応じた額	厚生労働省の定める額
食 費	別紙、利用料金表に定める額

宿 泊 費	別紙、利用料金表に定める額
おむつ代	
日用品費(シャンプー・リンス・ボディソープ・ タオル・歯ブラシ・歯磨き粉・足浴剤・クリーム 等)	
教養娯楽費(クラブ活動・各種行事にお ける材料費等)	

第8章 苦情申立先

相 談 窓 口	相談担当者 管理者 伊藤 美鈴	電話 : 994-7787 FAX : 994-7781 受付時間: 月～金(平日) 8時30分～17時
	愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	電話 : 998-3477 受付時間: 月～金(平日) 9時～12時、13時～16時30分
松山市指導監査課	介護事業者指定・指導担当	電話 : 948-6968 受付時間: 月～金(平日) 8時30分～17時15分
愛媛県国民健康保 険団体連合会	介護事業課	電話 : 968-8700 受付時間: 月～金(平日) 8時30分～17時15分

※苦情処理体制の概要は、別紙の通りです。

第9章 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人慈孝会 福角病院
所 在 地	松山市福角町乙 69 番地 1
電 話 番 号	(089)979-5561
院 長 名	角南 典生
診 療 科	内科・リハビリテーション科・神経内科・外科・消化器内科・脳神経外科・形成外科
入 院 設 備	有
救急指定の有無	無

第10章 協力歯科医療機関

医療機関の名称	光洋台デンタルクリニック
所 在 地	松山市小川甲 200-1
電 話 番 号	(089)994-3777
院 長 名	石丸 元彦

第11章 通常の事業の実施地域 松山市(島しょ部を除く)

第12章 ご利用の際に留意していただく事項

来 訪 ・ 面 会	面会時間 8:00～20:00(但し、緊急の場合はこれに限りません。)
-----------	-------------------------------------

	来訪者は、面会時間を面会簿に記入して下さい。来訪者が宿泊される場合には必ず許可を得て下さい。なお、通いサービス利用者への面会は随時可能です。
居室・設備・器具の利用	居室や設備、器具は本来の用法にしたがってご利用下さい。これに反したご利用により破損等が生じた場合、賠償していただくことがございます。
迷惑行為等	騒音等他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮願います。又、むやみに他の利用者の居室等に立ち入らないようにして下さい。
所持品の管理	貴重品は本人管理となりますので、できるだけ持参されませんようお願い致します。
現金等の管理	小額の金銭管理は利用者本人でお願い致します。
宗教活動 政治活動	他の利用者に対する宗教活動及び、政治活動はご遠慮ください。
動物飼育	ペットの持ち込みについては、事前にご相談下さい。

第13章 禁止事項

利用者は、事業所内で次の行為をしてはいけません。

- (1) 宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、または自己の利益のために他人の自由を侵すこと。
- (2) けんか、口論、泥酔などで他の利用者に迷惑を及ぼすこと。
- (3) 事業所の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること。
- (4) 指定した場所以外で火気を用いること。
- (5) 故意に事業所設備もしくは物品に損害を与え、またはこれを持ち出すこと。
- (6) 同時に利用している他の利用者に関する秘密を、漏らすこと。

2 上記各号に規定する事項は、利用者の家族にも適用されます。

第14章 緊急時における対応方法

(緊急時の対応)

小規模多機能型居宅介護従業者は、指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供を行っているときに利用者に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又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

第15章 事故発生時の対応

利用者に対する指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供により事故が発生した場合は市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。又、利用者に対するサービスにより、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。

第16章 虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待の発生又はその再発を防止するため次に掲げる措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針の整備を行います。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施を行います。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置を行います。

- 2 事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者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する。

第 17 章 非常災害対策等

(非常災害対策)

非常災害に備えて必要な設備を設け、防災、避難に関する計画を作成します。

- 2 非常災害に備え、少なくとも6ヶ月に1回は避難、救出その他必要な訓練等を行います。
- 3 事業所は、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、非常災害に対する通報・連携体制について定期的に従業者に周知するものとします。
- 4 非常災害の予想される種別を、立地条件等から、火災災害、地震災害、風水害災害、渇水害災害とし、災害種別ごとに具体的な計画を立てるものとします。
- 5 非常災害対策の具体的な計画書(災害対策マニュアル)を、事業所の見やすい場所に掲示するものとします。
- 6 災害対策マニュアルに沿った備蓄品の確保に努めるものとします。

第 18 章 地域との連携

指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護事業の運営に当たっては、地域住民又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に努めます。

- 2 事業者は、指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、事業所が所在する市町村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(運営推進会議)を設置し、おおむね2月に1回以上、運営推進会議に対し、通いサービス及び宿泊サービスの提供回数等の活動状況を報告し、運営推進会議における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なければならないものとします。
- 3 事業者は、報告、評価、要望、助言等について記録を作成するとともに、それを公表するものとします。
- 4 事業者は、その事業の運営に当たっては、地域住民又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図らなければならないものとします。
- 5 事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護に関する利用者からの苦情に関して、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市町村が実施する事業に協力するよう努めなければならないものとします。

第 19 章 その他運営に関する重要事項

(秘密保持等)

事業所の従業者は、正当な理由なく、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らしません。

- 2 退職者等が、正当な理由なく業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らさぬよう、必要な措置を講じます。
- 3 指定居宅介護支援事業等や緊急やむを得ない時の医療機関等に対して、利用者に関する個人情報あるいは療養情報を提供する際には、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るものとします。

(記録の整備)

事業者は従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備します。

- 4 利用者に対する指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

(カスタマーハラスメント対応)

利用者、家族、来訪者、取引先その他関係者からの著しい迷惑行為(以下カスタマーハラスメント)により、それを受けた従業員の就業環境が害されることを防止し、安心して働くことが出来る職場環境を確保する為、必要な事項及び雇用管理上の措置を定めるものとします。

- 2 法人は、従業員に対するカスタマーハラスメントに対して厳然たる対応をとり、その脅威から従業員を保護するために、法人が有するあらゆる資源を用いて対応するものとします。

(定義)

カスタマーハラスメントとは利用者、家族、来訪者、取引先その他業務上関係を有する者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動により、従業員の就業環境を害するものをいいます。

- 2 正当な意見、苦情、要望、サービス改善の申し出についてはこれに該当しない。ただし、その手段・態様・継続性・威圧性等が社会通念上不相当である場合はこの限りではありません。
- 3 従業員が勤務する事業所のみならず、訪問先、送迎時、電話対応、電子メール、SNS、文書、オンライン面談その他業務に関するすべての場面に適用するものとします。

(禁止行為)

次の各号に掲げる行為をカスタマーハラスメント行為として禁止します。

- ①暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
- ②大声、威嚇、脅迫、恫喝、威圧的言動
- ③長時間の拘束、執拗な電話、繰り返しの苦情
- ④土下座の要求、過度な謝罪要求
- ⑤従業員個人への攻撃、誹謗中傷(SNS等への誹謗中傷を含む)
- ⑥不合理な要求(制度上不可能な対応、特別扱いの強要、過度な補償の要求)
- ⑦身体的暴力、物を投げる、設備破壊
- ⑧セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ⑨面会、訪問、電話、SNS等での執拗接触
- ⑩正当な要望を威圧的に求める言動
- ⑪従業員等の個人情報の収集(無断での写真撮影等)
- ⑫その他、従業員の心身の安全又は就業環境を害する行為

【認知症等の利用者への配慮】

前項各号に該当する言動であっても、認知症、その他の疾病、障害又は心身の状態等に起因し、本人の意思によらず生じていると考えられる言動については、その症状や特性を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメント行為とはみなさない場合があります。

認知症等の利用者については、当該言動の背景にある症状や本人の状態を把握するとともに、本人の尊厳及び意思を尊重し、必要な対策及び介護上の配慮等を行いながら対応するものとします。

(相談及び苦情への対応)

カスタマーハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口担当者は各事業所の全ての管理職員とし、その責

任者は担当事務局長とする。担当事務局長は相談窓口担当者の人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する必要な研修を行うものとします。

- 2 カスタマーハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員及び関係者は、このような言動に関する相談及び苦情を窓口担当者に申し出る事ができます。
- 3 相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、担当事務局長へ報告する。報告に基づき担当事務局長は相談者の人権に配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、所属長並びに他の関係者等に事実関係を聴取します。
- 4 前項の聴取を求められた関係者は、正当な理由なくこれを拒むことはできません。
- 5 前条に該当する行為が認められた場合、法人は従業員の安全確保を最優先とし、次の措置を講じます。
 - ①カスタマーハラスメントを行った者への注意、警告(文書によるものを含む)
 - ②対応担当者の変更又は複数名対応
 - ③面談、面会、電話対応の制限
 - ④状況に応じた利用制限及び利用中止
 - ⑤必要に応じて警察、弁護士、行政機関(地域包括支援センターを含む)等への相談
 - ⑥その他、従業員保護のための必要な措置
- 6 前項に掲げる従業員保護のための必要な措置について、次に掲げるものとします。
 - ①業務場所又は担当変更
 - ②一時的な利用者対応からの離脱
 - ③産業医、メンタルヘルス相談の活用
 - ④有給休暇等の配慮
 - ⑤警察、弁護士相談の支援
- 7 相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いはい行いません。

(再発防止の義務)

担当事務局長は、カスタマーハラスメントの事案が発生したときは、原因分析、職員教育、利用者家族への説明、院内、施設内ルールの見直し等、適切な再発防止策を講じなければなりません。

(第三者評価の実施状況)

実施の有無	有
実施年月日	令和8年3月18日
評価機関	運営推進会議の構成員による
評価結果の開示状況	事業所ホールに掲示

令和8年10月1日付

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	小規模多機能センター あわい
申請するサービス種類	指定小規模多機能型居宅介護・指定介護予防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に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当とする。

（電話）089－994－7787 （FAX）089－994－7781

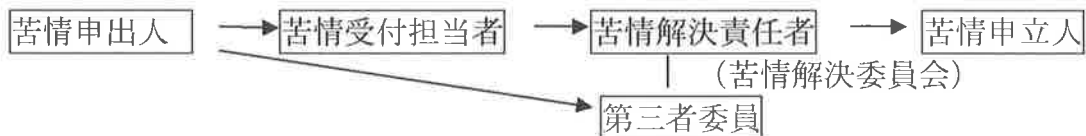
担当者 管理者 伊藤 美鈴

2 円滑敏速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- （1） 利用者からの相談・苦情等の申出があり、その案件が軽微なもので受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応処理する。
- （2） 受理担当者において処理できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り、及び調査を行い上司に報告して、管理者を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応する。
- （3） 相談・苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況（会議の状況、利用者への通知等）を記録し、サービス提供の完了の日から5年間保存する。

3 参考事項

日頃より苦情の起こらないようサービスの充実を図るとともに、相談苦情の案件について事業内各種会議等において、職員の共通の課題として確認することにより再発防止に努めるものとする。



苦情解決第三者委員 三嶋 賢 松山市堀江町甲 358 番地 27 電話 9 7 9－0 9 2 7
皆元 睦男 松山市本谷甲 7 5 番地 1 電話 9 9 4－1 8 8 1

苦情解決責任者 横山 啓介 あわい施設長

措置の概要

4 苦情解決第三者委員の立ち会いによる話し合い

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の確認

5 愛媛県「運営適正化委員会」等

本事業者で解決できない苦情は下記に設置された委員会等に申し出ることができます。

- ・ 愛媛県運営適正化委員会
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会
〒790-8553
松山市持田町 3 丁目 8-15
089-998-3477
受付時間:月～金(平日)9 時～12 時, 13 時～16 時 30 分
- ・ 松山市指導監査課介護事業者指定・指導担当
〒790-8571
松山市二番町 4 丁目 7-2
089-948-6968
受付時間:月～金(平日)8 時 30 分～17 時 15 分
(松山市以外の方は、関係市町村介護保険担当課まで)
- ・ 愛媛県国民健康保険団体連合会
〒791-8036
松山市高岡町 101-1
089-968-8700
受付時間:月～金(平日)8 時 30 分～17 時 15 分

6 アドバイスカード

あわいの各事業に関するご意見やお気づきの点がございましたら、あわい各階に設置のアドバイスカードにご記入下さい。お寄せいただいたご意見等に関しては、参考にさせていただくとともに、随時対応、報告させていただきます。

利 用 料 金 表

小規模多機能型居宅介護費

1. 基本料金（費目）		月 額	備 考
小規模多機能型居宅介護費自己負担金	要介護1	10,458 円	小規模多機能型居宅介護サービス費の負担割合に応じた額
	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	
2. 加算料金（費目）		月 額	備 考
初期加算自己負担金（1日につき）		30 円	小規模多機能型居宅介護サービス費の負担割合に応じた額 *については、ご家族の了解を得た上で徴収する場合があります。
認知症加算（Ⅲ）自己負担金		760 円	
認知症加算（Ⅳ）自己負担金		460 円	
看護職員配置加算（Ⅱ）自己負担金		700 円	
訪問体制強化加算自己負担金（月）		1,000 円	
総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）（月）自己負担金		800 円	
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）自己負担金		640 円	
*看取り連携体制加算自己負担金（死亡日及び前30日以下）		64 円	
*認知症行動・心理症状緊急対応加算自己負担金 ※入居した日から起算して7日以内の期間（1日につき）		200 円	
*若年性認知症利用者受入加算自己負担金		800 円	
*科学的介護推進体制加算自己負担金（月）		40 円	
生産性向上推進体制加算（Ⅱ）（1月につき）		10 円	
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）□自己負担金		1月につき所定額 × 18.6%	※所定額は、1.基本料金と2.加算料金により算定した金額の合計
3. 利用料金 （介護保険給付対象外利用料金）		日 額	備 考
食 費（朝食）		485 円	材料費・調理費
食 費（昼食）		679 円	材料費・調理費
食 費（夕食）		679 円	材料費・調理費
宿泊費		1,680 円	室料・光熱水費
おむつ代		実 費	
日用品費 ※利用者自身の選択により使用した場合のみお支払いいただきます。		91円/回	シャンプー・リンス・ボディソープ・タオル・歯ブラシ・歯磨き粉・足浴剤・クリーム等
教養娯楽費 ※利用者自身の選択により使用した場合のみお支払いいただきます。		168円/回	クラブ活動・各種行事における材料費等

※この料金表は1割負担割合で表示しております。

※月ごとの包括料金（定額）ですので利用日の多少による料金（基本料金・加算料金）の変動はございません。

※月途中から登録した場合、または月途中から登録を終了した場合には、登録期間に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。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・宿泊・訪問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…利用者と当事業所の利用契約を終了した日

令和8年6月1日現在
小規模多機能センター あわい
（小規模多機能型居宅介護）

利 用 料 金 表

介護予防小規模多機能型居宅介護費

1. 基本料金（費目）		月 額	備 考
介護予防小規模多機能型居宅介護費自己負担金	要支援1	3,450 円	介護予防小規模多機能型居宅介護サービス費の負担割合に応じた額
	要支援2	6,972 円	
2. 加算料金（費目）		月 額	備 考
初期加算自己負担金（1日につき）		30 円	介護予防小規模多機能型居宅介護サービス費の負担割合に応じた額 *については、ご家族の了解を得た上で徴収する場合があります。
総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）（月）自己負担金		800 円	
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）自己負担金		640 円	
* 認知症行動・心理症状緊急対応加算自己負担金 ※入居した日から起算して7日以内の期間（1日につき）		200 円	
* 若年性認知症利用者受入加算自己負担金		450 円	
* 科学的介護推進体制加算自己負担金（月）		40 円	
生産性向上推進体制加算（Ⅱ）（1月につき）		10 円	
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）□ 自己負担金		1月につき所定額 × 18.6%	
3. 利用料金 （介護保険給付対象外利用料金）		日 額	備 考
食 費（朝食）		485 円	材料費・調理費
食 費（昼食）		679 円	材料費・調理費
食 費（夕食）		679 円	材料費・調理費
宿泊費		1,680 円	室料・光熱水費
おむつ代		実 費	
日用品費 ※利用者自身の選択により使用した場合のみお支払いいただきます。		91円／回	シャンプー・リンス・ボディソープ・タオル・歯ブラシ・歯磨き粉・足浴剤・クリーム等
教養娯楽費 ※利用者自身の選択により使用した場合のみお支払いいただきます。		168円／回	クラブ活動・各種行事における材料費等

※この料金表は1割負担割合で表示しております。

※月ごとの包括料金（定額）ですので利用日の多少による料金（基本料金・加算料金）の変動はございません。

※月途中から登録した場合、または月途中から登録を終了した場合には、登録期間に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。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・宿泊・訪問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…利用者と当事業所の利用契約を終了した日

令和8年6月1日現在
小規模多機能センター あわい
（指定介護予防小規模多機能型居宅介護）