

指定時に確認する重要事項説明書及びマニュアルについて（総合事業）

- * 各サービスの提供に必要な重要事項説明書及びマニュアルを必要に応じて作成してください。
- * 以下の重要事項説明書及びマニュアルについては、事業所に必須のものとして、指定前の現地確認の際に作成されているか確認します。

1 重要事項説明書について

- 運営規程の内容と齟齬のないようにしてください。
- 人員については実際の配置人員を記載してください。

2 作成すべきマニュアルについて

- * マニュアルの作成は、業務を標準化させるだけでなく、リスクマネジメントの視点においても重要なものであり、業務に活かすことができる内容とする必要があります。

(1) サービス提供マニュアル

- 業務の流れ
- 各サービスの具体的な提供方法

(例) 訪問型サービス

身体介護（排泄・食事介助、清拭・入浴・更衣介助、体位変換、起床・就寝介助、外出介助等）、生活援助（健康チェック、掃除、洗濯、調理、買い物等）

通所型サービス

一日のスケジュール、送迎、食事提供、入浴、排泄、機能訓練、その他

- サービス提供記録の作成方法、様式例

(2) 非常災害対策マニュアル（※通所型サービスに限る）

- ※ 介護予防型デイサービス基準要綱第28条等で規定する非常災害に関する具体的計画が整備されている必要があります（基準省令第103条等に準ずる）。
 - 消防法施行規則第3条に規定する消防計画
 - （防火管理者又は防火管理責任者の設置、消防機関等への通報体制、初期消火活動、避難方法・安全確認、避難訓練の実施等）
 - 風水害対策（災害未然防止対策、職員の動員・配備、情報収集と連絡体制の整備、災害発生時の応急対策、避難準備・誘導、警報・注意報等に基づく対応、関係機関との連携、防災訓練の実施等）
 - 地震等災害対策（地震等防災対策、必需品の備蓄、職員の動員・配備、情報収集と連絡体制の整備、避難経路、避難所の確認、災害発生時の応急対策、利用者等の安否確認、関係機関との連携等）

(3) 苦情処理対応マニュアル

- 事務フロー図
- 受付窓口の設置（事業所、法人本部、国保連、区役所等の窓口）
- 苦情内容の把握、対応方法
- 記録簿の作成
- 保険者（区役所、国保連との連携）

(4) 緊急時対応マニュアル

- 緊急時対応フロー図
- 緊急時の対応方法
- 緊急連絡先

* 救急要請ガイドブック（高齢者施設編）

本市では施設内で実践できる、病気やけがを予防するためのポイントと、救急事故発生時の対応を円滑に行うために準備や実行をお願いしたい事項を知っていただくためにガイドブックを作成しております。内容を御確認いただき、必要な情報をマニュアルに適宜追加し、職員へ周知徹底を図っていただきますようお願いいたします。

【本市ホームページアドレス】

<https://www.city.kyoto.lg.jp/shobo/page/0000274625.html>

【参考】

* 救急安心センターきょうと

救急車を要請するかどうか迷われたときは、救急の電話相談窓口「救急安心センターきょうと（＃7119）」を御活用ください。

(5) 事故防止・事故発生対応マニュアル（個人情報保護漏えい対応を含む。）

- 事故防止に関する基本的考え方、職員研修等
- 個人情報保護の考え方、管理方法、個人情報を提供する場合の同意書（本人・家族）
- ヒヤリ・ハット事例の報告方法等
- 事故発生時の対応方法、連絡先
- 事故報告書の作成
- 行政機関（区役所）等への報告
- 損害賠償
- 事故再発防止の対策

(6) 衛生管理・感染症対策マニュアル

※ 介護型ヘルプサービス基準要綱第29条及び介護予防型デイサービス基準要綱第29条等における必要な措置が行われていること（基準省令第31条及び第104条等に準ずる）。

- 従業者の清潔の保持、健康状態の管理の方法
- 事業所の設備及び備品等の衛生的な管理の方法

- 感染予防のため、使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備える対策等
- 食中毒及び感染症の予防・措置方法
- 新型コロナウイルス感染症対策、インフルエンザ対策、腸管出血性大腸菌感染症対策、レジオネラ症対策等の発生及びまん延の防止・措置方法

○ 以下のマニュアル等について、内容を御確認いただき、必要な情報をマニュアルに適宜追加し、職員へ周知徹底を図っていただきますようお願いいたします。

*** 高齢者福祉施設向け感染症対策マニュアル**

本市では高齢者が健康上、安心・安全に集団生活を行えるよう、平常時及び感染症発生時の具体的な予防策や対応方法を示した、高齢者施設の管理者・職員向けのマニュアルを作成しております。

【本市ホームページアドレス】

<https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000044558.html>