

介護施設におけるカスハラ対策について

1. 指針（カスタマーハラスメントを許さないこと）の周知と啓発

- 正当なクレームとハラスメントを区別できる仕組みを作る。
- クレーム内容を隠蔽せず、職員全体に共有する仕組みを作る。
- カスタマーハラスメントがあった時の相談体制を明確にする。
（弁護士、行政、医療関係者）

2. 契約書・重要事項説明書の改訂

- サービス範囲の明確化
→職員全員が重要事項説明書の内容が説明できるように
- 利用開始前にサービス内容とリスクについて十分な説明と同意を得る。
（職員の配置、利用者筋力の低下、認知症の進行、実施する活動内容など）
→利用前リスク説明書の作成（説明書が必要な理由を記載）
- 記録に残す
→過去の事例を取りまとめ、説明等に反映する。

サービス提供拒否の禁止について

1. 正当な理由なくサービスの提供を拒んではならない

正当な理由

- 事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
- 居住地が通常の事業の実施地域外である場合
- 自ら適切なサービスを提供することが困難な場合
(施設：入院治療を要する者であること)

2. 提供困難時の対応

前提：正当な理由によりサービスの提供ができない

- ① 居宅介護支援事業者へ連絡
- ② 適当な他のサービス提供事業者等の紹介（施設：適切な病院又は診療所の紹介）
その他の必要な措置を速やか行う

3. 頼れる身寄りがない方の支援制度等一覧の活用

「漠然とした不安」を解消し、受入れノウハウの取得を！ ※後日支援制度一覧配布

居宅介護支援と小多機・看多機でつなぐ在宅支援

利用者の「今」に最適な仕組みはどちらか？



居宅介護支援

- ・なじみのある事業所や特定のデイサービスを利用したい
- ・利用頻度が低いため、コストを最小限に抑えたい



小多機・看多機

- ・認知症のため顔なじみのスタッフ等環境の統一を図りたい
- ・家族の事情や本人の状態により、時間を柔軟に頼みたい

生活のステージに合わせて「バトンをつなぎ合う」パートナー

居宅介護支援と小多機・看多機でつなぐ在宅支援

小多機・看多機が提供できる「柔軟な支え方」



- 「通い」「訪問」「泊まり」を**同じ事業所で**
利用者に合わせて利用できる介護サービス

看護小規模多機能型居宅介護（看多機）は、
医療依存度が高い方でも、訪問看護と介護を
一体的に提供し、在宅療養を支える

- 同一事業所が提供するため、急な変化にも
柔軟に対応可能
- ケアマネが現場にいるため、状態に合わせた
プラン調整がスムーズに完結

居宅介護支援と小多機・看多機でつなぐ在宅支援

小多機における利用者負担額のみやす

介護サービス費（定額）

（負担割合が1割の場合）

例) 要介護2 月額 **15,370円** + 加算分

要介護3 月額 **22,359円** + 加算分

※要支援1～要介護5のそれぞれで定額設定があります。

※所得が一定以上の65歳以上の方は、負担割合が2割か3割となります。



利用が少ない月は割高ですが、急な泊まりや回数増にも追加費用なしで対応できます。

食費（実費）

1食 **500円～700円程度**

週3回昼食利用で

月額 **6,000円～9,000円程度**



宿泊費（実費）

1泊 **2,000円～3,000円**

利用した回数分がかかる



日常生活費（実費）

おむつ代、理美容代、
行事費など



居宅介護支援と小多機・看多機でつなぐ在宅支援

スムーズな連携のためのQ & A

Q 小多機・看多機は他サービスとの併用はできる？

A 原則不可。ただし、福祉用具、リハ等は可。
その分、なじみの関係を深く構築します。

Q 紹介のタイミングは？

A 独居の不安、家族の疲弊、ショートステイ拒否など「今のプランで限界」を感じた時。

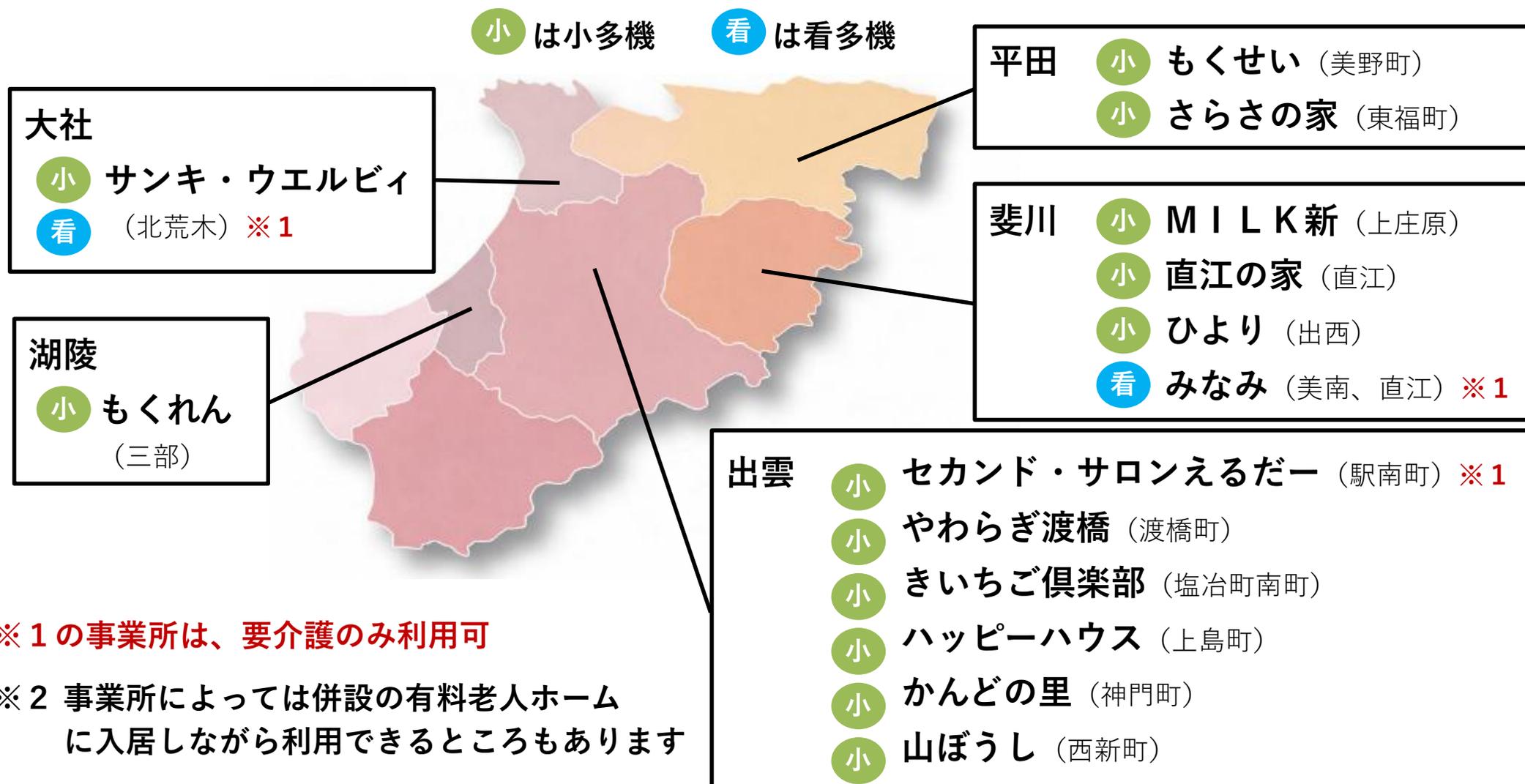
Q 小多機に登録後、一般の居宅サービスに戻ることができる？

A 可能。小多機は生活を安定させるための試行期間としての活用も有効です。

居宅介護支援と小多機・看多機でつなぐ在宅支援

出雲市内の小多機・看多機

(令和8年4月1日時点)



※1の事業所は、要介護のみ利用可

※2 事業所によっては併設の有料老人ホーム
に入居しながら利用できる場所もあります

居宅介護支援と小多機・看多機でつなぐ在宅支援

結びに：地域で支えるための「両輪」として



- 居宅介護支援と小多機・看多機は、利用者を守る「両輪」です。
- 複雑なケース、急な調整が必要なケースにおいて、小多機・看多機の「機動力」を戦略的に活用してください。
- 互いの専門性を尊重し、出雲市の在宅ケアを共に支えていきましょう。