

# 小規模多機能センター高槻荘 「ゆらら」

## 重要事項説明書

事業所番号「2790900431」

高槻市郡家新町 48 番 7 号

電話番号:072-686-2782

## 重要事項説明書

(小規模多機能型居宅介護)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている小規模多機能型居宅介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、高槻市介護保険法に基づく事業及び施設に関する基準を定める条例（令和３年高槻市条例第４２号）の規定に基づき、小規模多機能型居宅介護サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### １ 小規模多機能型居宅介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 行松 英明
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	住所地 大阪府箕面市白島三丁目５番５０号 部署 企画・指導グループ 電話 ０７２－７２４－８１６６ ＦＡＸ ０７２－７２４－８１６５
法人設立年月日	昭和４６年３月２５日

### 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	小規模多機能センター高槻荘「ゆらら」
介護保険指定 事業所番号	高槻市指定：2790900431 指定年月日：平成２７年８月１日
連絡先 相談担当者名	電話番号：072-686-2782 FAX 番号：072-686-2278 相談担当者 塩貝 剛
事業所の通常の 事業の実施地域	高槻市
開設年月日	平成２７年８月１日
事業所所在地	大阪府高槻市郡家新町４８－７

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定小規模多機能型居宅介護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の管理者及び介護従業者が、要介護状態の利用者に対して、適切な指定小規模多機能型居宅介護を提供することを目的とする。
運営の方針	要介護者状態となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者が可能な限り住み慣れた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、通いを中心として、利用者の様態や希望に応じて、随時訪問や宿泊を組み合わせて、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等を行う。

(3) 事業所の職員体制

管理者	松岡 拓志
-----	-------

職	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。 【標準的な勤務時間】 9:15～18:00	常勤 1名  兼務
介護支援専門員	1 指定小規模多機能型居宅介護サービスの提供開始時に、利用者が住み慣れた地域で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、他の小規模多機能型居宅介護従業者との協議の上、援助の目標、当該目的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を作成する。 2 それぞれの利用者に応じて作成した介護計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得るものとする。 3 指定小規模多機能型居宅介護計画を作成した際には、当該指定小規模多機能型居宅介護計画を利用者に交付するものとする。 4 指定小規模多機能型居宅介護計画の作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供及び利用に努め、更に作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて介護計画の変更を行うものとする。 【標準的な勤務時間】 9:15～18:00	非常勤 1名

介護従業者	1 サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。 2 利用者の静養のための必要な処置を行います。 3 小規模多機能型居宅介護計画に基づき、必要な日常生活の世話及び介護を行います。 【標準的な勤務時間】 6:45～15:30 8:15～17:00 8:45～17:30 9:15～18:00 13:30～22:15 22:00～翌7:00 8:00～10:30、16:30～18:30	非常勤 看護職員 1 名  介護職員 10 名以上 内常勤 2 名
-------	---	--

(4) 営業日、営業時間及び実施地域

営 業 日	365 日
①通いサービス提供時間	基本時間 8 時～17 時まで
②宿泊サービス提供時間	基本時間 17 時～翌 8 時まで
③訪問サービス提供時間	24 時間
通常の事業の実施地域	高槻市

(5) 登録定員及び利用定員

登録定員	29 名
通いサービス 利用定員	18 名
宿泊サービス 利用定員	9 名

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サ ー ビ ス の 内 容
介護計画の作成		<ol style="list-style-type: none"> <li>1 サービスの提供開始時に、利用者が住み慣れた地域で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、他の小規模多機能型居宅介護従業者との協議の上、援助目標、当該目的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を作成します。</li> <li>2 利用者に応じて作成した介護計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得ます。</li> <li>3 計画を作成した際には、当該小規模多機能型居宅介護計画を利用者に交付します。</li> <li>4 作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さらに作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて介護計画の変更を行います。</li> </ol>
相談・援助等		<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者の心身の状況等を的確に把握し、利用者・家族の相談に適切に応じ、支援を行います。</li> </ol>
通いサービス及び宿泊サービスに関する内容	介護サービス	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへの移乗の介助を行います。</li> <li>2 介助が必要な利用者に対して、トイレ誘導、おむつ交換を行います。</li> <li>3 利用者の安否確認等を行います。</li> </ol>
	健康のチェック	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 血圧測定・体温測定・利用者の健康状態の把握に努めます。</li> </ol>
	機能訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。</li> <li>2 利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。</li> </ol>
	入浴サービス	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 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。</li> </ol>
	食事サービス	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 食事の提供及び、食事の介助を行います。</li> <li>2 食事は食堂でとっていただくよう配慮します。</li> <li>3 身体状況・嗜好・栄養バランスに配慮して作成した献立表に基づいて提供します。</li> </ol>
	レクリエーションを通じた訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通して訓練を行います。</li> </ol>
	創作活動など	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じて創作活動等の場を提供します。</li> </ol>
	外出・地域行事参加	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 屋外への散歩や外出、地域のお祭りやイベントへの参加の機会を提供します。</li> </ol>
	送迎サービス	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。 ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。</li> </ol>

訪問サービスに関する内容	身体の介護	1 排せつの介助・おむつの交換を行います。 2 食事の介助を行います。 3 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。また、日常的な行為としての身体整容を行います。 4 床ずれ予防のため、体位変換を行います。
	生活介助	1 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 2 利用者の食事の介助を行います。 3 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 4 利用者の衣類等の洗濯を行います。
	その他	1 利用者の安否確認等を行います。

## (2) 小規模多機能型居宅介護従業者の禁止行為

小規模多機能型居宅介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## (3) 介護保険給付サービス利用料金

《小規模多機能型居宅介護費》

通い・訪問・宿泊（介護費用分）全てを含んだ1カ月単位の包括費用の額

利用料金は1カ月ごとの包括費用（定額）です。

要介護度	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
所定単位	10,458 単位	15,370 単位	22,359 単位	24,677 単位	27,209 単位
サービス利用料 (10 割)	111,482 円	163,844 円	238,347 円	263,057 円	290,048 円
サービス利用料 自己負担額 (1 割)	11,149 円	16,385 円	23,835 円	26,306 円	29,005 円
サービス利用料 自己負担額 (2 割)	22,297 円	32,769 円	47,670 円	52,612 円	58,010 円
サービス利用料 自己負担額 (3 割)	33,445 円	49,154 円	71,505 円	78,918 円	87,015 円

- ※ 要介護度別に応じて定められた金額（省令によって変更あり）から介護保険給付額を除いた金額が利用者負担額になります。
- ※ 月毎の包括料金ですので、利用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計画に定め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。
- ※ 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、利用者の負担額を変更します。
- ※ 月途中から登録した場合、又は月途中から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いただきます。
- ※ 登録日とは利用者と事業者が契約を締結した日ではなく、サービスを実際に利用開始した日を言います。
- ※ 登録終了日とは利用者と事業者の利用契約を終了した日を言います。
- ※ 月平均の利用者の数が当事業所の定員を上回った場合、または小規模多機能型居宅介護従業者の数が人員配置基準を下回った場合、及び登録者 1 人当たりの平均回数が週 4 回に満たない場合は、上記金額のうち基本単位数に係る翌月の利用料及び利用者負担額は、70/100 となります。
- ※ 緊急時における短期利用や宿泊ニーズへの対応(短期利用居宅介護)  
 宿泊室に空床がある場合には、登録定員に空きがある場合であって、緊急やむを得ない場合など一定の条件下において、登録者以外の短期利用が可能となります。

要介護度	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
所定単位	572 単位	640 単位	709 単位	777 単位	843 単位
サービス利用料 (10 割)	6,097 円	6,822 円	7,557 円	8,282 円	8,986 円
サービス利用料 自己負担額 (1 割)	610 円	683 円	756 円	829 円	899 円
サービス利用料 自己負担額 (2 割)	1,220 円	1,365 円	1,512 円	1,657 円	1,798 円
サービス利用料 自己負担額 (3 割)	1,830 円	2,047 円	2,268 円	2,485 円	2,696 円

- ※ 登録者の数が登録定員未満であること。
- ※ 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た場合であること。
- ※ 利用の開始に当たって、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。
- ※ 指定小規模多機能型居宅介護等が提供するサービス提供が過少である場合の減算を受けていないこと。

※ 指定基準に定める従業者の員数を置いていること。以上の要件を満たすと短期利用居宅介護が利用できます。

《加算料金》

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算及び算定の内容	加算額				
		所定 単位数	基本 利用料 (10 割)	自己負担額 (1 割)	自己負担額 (2 割)	自己負担額 (3 割)
初期加算	利用を開始した日から 30 日間に係る <u>1 日当たり</u> の加算料金です。 30 日を越える入院をされた後に再び利用を開始した場合も含みます。(短期利用除く)	30 単位 /日	319 円	32 円	64 円	96 円
訪問体制強化 加算	当施設が提供する訪問サービスを担当する常勤の従業者を 2 名以上配置し、且つ当施設における延べ訪問回数が月に 200 回以上提供する際に係る加算料金です。 (介護予防・短期利用除く)	1,000 単位 /月	10,660 円	1,066 円	2,132 円	3,198 円
サービス提供 体制強化加算 (Ⅰ)	従業者の総数のうち介護福祉士の占める割合が 70% 以上である場合、または勤続年数 10 年以上の介護福祉士 25% 以上である場合 (短期利用を除く)	750 単位 /月	7,995 円	800 円	1,600 円	2,399 円
	従業者の総数のうち介護福祉士の占める割合が 70% 以上である場合、または勤続年数 10 年以上の介護福祉士 25% 以上である場合 (短期利用)	25 単位/ 日	266 円	27 円	54 円	80 円
サービス提供 体制強化加算 (Ⅱ)	従業者の総数のうち介護福祉士の占める割合が 50% 以上である場合。 (短期利用を除く)	640 単位 /月	6,822 円	683 円	1,365 円	2,047 円

	研修等を実施しており、かつ、従業者の総数のうち介護福祉士の占める割合が50%以上である場合。 (短期利用)	21 単位/ 日	223 円	23 円	45 円	67 円
認知症加算Ⅱ	日常生活に支障を来たすおそれのある症状・行動が認められることから介護を必要とする認知症の利用者（認知症高齢者の日常生活自立度がⅢ以上）に専門的な認知症ケアを行った場合の <u>1カ月当たり</u> の加算料金です。 (介護予防・短期利用除く)	890 単位 /月	9,487 円	949 円	1,898 円	2,847 円
認知症加算Ⅲ	認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者に対して、小規模多機能型居宅介護を行った場合の <u>1カ月当たり</u> の加算料金です。 (介護予防・短期利用除く)	760 単位 /月	8,101 円	811 円	1,621 円	2,431 円
認知症加算Ⅳ	要介護状態区分が要介護2である者であって認知症高齢者の日常生活自立度がⅡに該当する者に対し小規模多機能型居宅介護を行った場合の <u>1カ月当たり</u> の加算料金です。 (介護予防・短期利用除く)	460 単位 /月	4,903 円	491 円	981 円	1,471 円
総合 マネジメント 体制強化加算	利用者の状況や環境の変化に応じ、随時、介護支援専門員、看護師、介護職員その他の関係者が共同し、小規模多機能型居宅介護計画の見直しを行っており、地域における多様な活動が確保されるよう、日常的に地域住民等との交流を図り、利用者の状態に応じて、地域の行事や活動等に積極的に参加出来るサービスを提供している際の加算料金です。(短期利用除く)	1,200 単位 /月	12,792 円	1,280 円	2,559 円	3,838 円
看護職員配置 加算(Ⅲ)	看護職員を常勤換算方法で1名以上配置している場合	480 単位	5,116 円	512 円	1,024 円	1,535 円

	の1ヶ月当たりの加算料金です。(介護予防・短期利用除く)					
科学的介護推進体制加算	利用者ごとの、ADL 値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他の利用者の心身の状況等に係る基本的な情報を厚生労働省に提出している事。 必要に応じて小規模多機能型居宅介護計画を見直すなど、指定小規模多機能型居宅介護の提供に当たって、上記の情報その他指定小規模多機能型居宅介護を適切かつ有効に提供するために必要な情報を活用している事。	40 単位	426 円	43 円	86 円	128 円
口腔・栄養スクリーニング加算	小規模多機能型居宅介護事業所の従業者が、利用開始時及び利用中 6 月ごとに利用者の口腔の健康状態及び栄養開始時について確認を行い、当該情報を利用者を担当する介護支援専門員に提供している事。 ※6 月に 1 回を限度とする。	20 単位	213 円	22 円	44 円	64 円
介護職員処遇改善加算 I	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 ヶ月当たりの加算料金です。 ※当該加算は、区分支給限度額の算定対象から除かれます。	介護報酬総単位数 × 149/1000		左記額の 1 割	左記額の 2 割	左記額の 3 割

※ 所定単位の1単位当たりの単価は地域区分別の単価(4 級地 10.66 円)にて算定を行います。

※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

#### (4) その他の費用について

以下の金額は利用料の全額が利用者の負担になります。

①食事の提供に要する費用	朝食 300 円/回 昼食 600 円/回 夕食 600 円/回
②宿泊に要する費用	2,450 円/1 泊
③おむつ代	原則必要分を持参していただきますが、未持参時は施設貸出とし同等品でのご返却をお願いします。
④理美容	実費をいただきます。

⑤その他	<p>日常生活において通常必要となるものに係る費用で利用者が負担することが適用と認められるもの。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の希望によって、身の回り品として日常生活に必要なもの</li> <li>・利用者の希望によって、教養娯楽として日常生活に必要なもの</li> </ul>
------	--

#### 4 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	<p>ア 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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
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	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 22 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡します。必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

※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支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 3 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

#### 5 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) サービス提供は「小規模多機能型居宅介護計画」に基づいて行ないます。なお、「小規模多機能型居宅介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更します。

- (4) 小規模多機能型居宅介護に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 6 衛生管理等

### ① 衛生管理について

利用者の使用する施設、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るとともに衛生上必要な措置を講じます。

### ② 感染症対策マニュアル

ノロウイルス・インフルエンザ等の感染症予防マニュアルを整備し、従業者に周知徹底します。

また、従業者への衛生管理に関する研修を年1回以上行っています。

### ③ 他機関との連携について

事業所において食中毒及び感染症が発生し又は蔓延しないように必要な措置を講じます。また、食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、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。

## 7 緊急時の対応方法について

小規模多機能型居宅介護の提供中に、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への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

【協力医療機関】	医療機関名:医療法人 祐生会 みどりヶ丘病院 所 在 地:大阪府高槻市真上町3丁目13番1号 電 話 番 号:072-681-5717 診 療 科:内科、消化器科、整形外科、外科、リウマチ科、脳神経外科、小児科、リハビリテーション科、循環器科、眼科、歯科、歯科口腔外科、放射線科、麻酔科
----------	--

主治医	利 用 者 の 主 治 医	
	所 属 医 療 機 関 名 称	
	所 在 地	
	電 話 番 号	
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住 所	
	電 話 番 号	

## 8 事故発生時の対応方法について

利用者に対する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、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する小規模多機能型居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

市町村	担当部・課	高槻市役所 福祉指導課
	電話番号	072-674-7821

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	福祉事業者賠償責任保険

## 9 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。

災害対策に関する担当者(防火管理者)職・氏名:副施設長 松岡 拓志
-----------------------------------

- 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

## 10 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

ア 提供した認知症対応型共同生活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）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ① 窓口で受けた苦情については、苦情受付担当者が「苦情受付書」に概要、処理結果を記載します。
- ② その場で対応可能なものであっても、必ず苦情解決責任者に連絡をして、処理内容を決定し、利用者に伝達します。
- ③ 容易な事についてはサービス担当責任者が処理し、苦情解決責任者へ処理結果を報告します。
- ④ 苦情解決責任者が必要と判断した場合は、速やかに苦情処理委員会を招集し改善策について検討し具体的な対応をとります。

※記録を台帳に保管し、再発の防止に努めます。

※苦情内容によっては、行政窓口を紹介します。

(2) 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】 小規模多機能センター高槻荘「ゆらら」</p>	<p>所 在 地 高槻市郡家新町48番7号 電話番号 072-686-2782 ファックス番号 072-686-2278 受付時間 月曜日～金曜日(祝祭日を除く) 午前9時15分～午後5時 苦情解決責任者 荘長 宇津木 久志 苦情受付担当者 在宅科長 加藤 弘明</p>
<p>【市町村(保険者)の窓口】 高槻市健康福祉部長寿介護課 高槻市健康福祉部福祉指導課</p>	<p>所 在 地 高槻市桃園町2番1号 【長寿介護課】 電話番号 072-674-7167 ファックス番号 072-674-7183 【福祉指導課】 電話番号 072-674-7821 ファックス番号 072-674-7820 受付時間 月曜日から金曜日の 午前8時45分から午後5時15分</p>
<p>【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会</p>	<p>所 在 地 大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 電話番号 06-6949-5418 ファックス番号 06-6949-5417 受付時間 月曜日から金曜日の 午前9時00分から午後5時00分</p>
<p>【第三者委員】</p>	<p>氏名 木村 正夫 電話 072-675-7316 氏名 首藤 菊男 電話 072-674-8167</p>

## 11 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者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り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。</p> <p>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及び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。</p> <p>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。</p> <p>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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ぬ。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ぬ。</p> <p>② 事業者は、利用者及び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。</p> <p>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。）</p>

## 12 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	荘長 宇津木 久志
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。それらの研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や、知識・技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6) 従業員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

## 13 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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るときは、利用者やその家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間等を説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束時間、経過観察や検討内容を記録し、サービス完結の日から5年間保存します。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、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に限りします。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限りします。
- (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った場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 14 ハラスメントの防止について

- (1) 事業者は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するため次の措置を講じます。
- (2) ハラスメント防止に関する指針の策定
- (3) ハラスメントを防止するための従業員に対する研修の実施

## 15 業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や災害発生時において、ご利用者に対する指定居宅介護支援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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、次の措置を講じます。

- (1) 従業員への業務継続計画の周知と必要な研修及び訓練の実施
- (2) 業務継続計画の定期的な見直し・変更

## 16 地域との連携について

- ① 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地域との交流に努めます。
- ② 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、地域住民の代表者、本事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、小規模多機能型居宅介護について知見を有する者等により構成される協議会（以下、この項において「運営推進会議」と言います。）を設置し、おおむね2月に1回以上運営推進会議を開催します。
- ③ 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、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。また、報告・評価・要望・助言等についての記録を作成し、公表します。
- ④ 指定小規模居宅介護事業所は1年に1回以上、サービスの改善及び質の向上を目的として、自ら提供するサービスについて評価・点検（自己評価）を行うと共に、当該自己評価結果について、運営推進会議において第三者の観点からサービスの評価（外部評価）を行う事とする。

外部評価日 令和7年 3月 28日

外部評価結果公表機関 運営推進会議

## 17 サービス提供の記録

- ① 小規模多機能型居宅介護の実施ごとに、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完結の日から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
- ③ 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。

18 小規模多機能型居宅介護サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの小規模多機能型居宅介護計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

### (1) 利用料、利用者負担額の目安

(介護保険を適用する場合)

＜短期利用＞

基本利用料	介護保険運用の有無	サービス内容								介護職員 処遇改善加算 (Ⅰ)	利用者負担額
		初期加算	訪問体制強化加算	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	認知症加算(Ⅰ)	看護職員配置加算(Ⅲ)	総合マネジメント体制強化加算	科学的介護推進体制加算	リレーニング加算		
介護保険料1ヶ月当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額											円

## (2) その他の費用

①食事の提供に要する費用	重要事項説明書 3(4)－①記載のとおりです。
②宿泊に要する費用	重要事項説明書 3(4)－②記載のとおりです。
③おむつ代	重要事項説明書 3(4)－③記載のとおりです。
④その他	重要事項説明書 3(4)－⑤記載のとおりです。

## (3) 1月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	円
----------	---

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

なお、サービス内容の見積もりについては、確認ができれば、別途利用金表の活用も可能です。

※この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

## 19 サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① ご契約者が死亡した場合</li><li>② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合</li><li>③ 事業者が解散したばあい、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合</li><li>④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合</li><li>⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合</li><li>⑥ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい）</li><li>⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照ください）</li></ul> |
|--|

### (1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約をする旨を申し出て下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合</li><li>② ご契約者が入院された場合</li><li>③ ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合</li><li>④ 事業者もしくはサービス従業者が守秘義務に違反した場合</li><li>⑤ 事業者もしくはサービス従業者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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</li></ul> |
|---|

⑥ 他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、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、又は不実の告知を行い、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
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが2カ月以上遅延し、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
- ③ ご契約者が、故意または重大な過失により事業者又はサービス従業者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・使用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 別紙「ハラスメント事例」のようなハラスメントに該当する行為をサービス従事者がご利用者やご家族から受け、本契約を継続しがたい事情が生じた場合

20 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和	年	月	日
-----------------	----	---	---	---

上記内容について、高槻市介護保険法に基づく事業及び施設に関する基準を定める条例（令和3年高槻市条例第42号）に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府箕面市白島三丁目5番50号
	法人名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代表者名	理事長 行松 英明
	事業所名	小規模多機能センター高槻荘「ゆらら」
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を受け、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	

代理人	住所	
	氏名	

## ご入居者及びご利用者、ご家族からのハラスメント事例】

### 高槻荘各事業所からのお願い

ご利用者・ご家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

- 職員に対する金品等の心付けはお断りしています。 職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けとる事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。
- ペットはゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。 大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。
- 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。 職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

#### 【具体的なハラスメント例】

##### 1) 乱暴な言動又は暴力

- ☐ 怒鳴る、奇声、大声を発する
- ☐ 物を投げつける
- ☐ 刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける など

##### 2) セクシュアルハラスメント

- ☐ 職員の体を触る、手を握る
- ☐ 腕を引っ張り抱きしめる
- ☐ アダルトビデオを流す、ヌード写真を見せる・見られるように置く など

##### 3) 言動による精神的暴力

- ☐ 介護職失格、看護師失格など自尊心を傷つける言葉
- ☐ 他者を引き合いに出し、過大なサービスを繰り返し要求する

##### 4) その他

- ☐ 職員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ☐ ストーカー行為
- ☐ 法令又は契約の範囲外のサービス、実現困難なことを執拗に求める

平成 27 年 8 月 1 日より施行  
平成 29 年 10 月 1 日より改定  
平成 30 年 4 月 1 日より改定  
平成 30 年 8 月 1 日より改定  
平成 30 年 10 月 1 日より改定  
平成 31 年 4 月 1 日より改定  
令和元年 10 月 1 日より改定  
令和 3 年 4 月 1 日より改定  
令和 4 年 4 月 1 日より改定  
令和 4 年 10 月 1 日より改定  
令和 5 年 1 月 1 日より改定  
令和 5 年 2 月 24 日より改定  
令和 5 年 4 月 1 日より改定  
令和 6 年 1 月 1 日より改定  
令和 6 年 4 月 1 日より改定  
令和 6 年 6 月 1 日より改定  
令和 7 年 4 月 1 日より改定