

重要事項説明書

2026年6月改定

小規模多機能ホーム サテライト夢家

当事業所は、ご契約者に対して指定介護予防小規模多機能型居宅介護サービス・指定小規模多機能型居宅介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。なお、制度の変更があった場合は、都度、説明します。

この「重要事項説明書」は、厚生労働省令第34号（平成18年3月14日）第88条により準用する第9条の規程に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

1 小規模多機能型居宅介護サービス（介護予防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 あさか会
代表者氏名	理事長 中村 一成
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市住吉区浅香2丁目2番57号 電話：06-6698-5702 FAX：06-6698-5752
法人設立年月日	1996年9月26日

2 利用者に対する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	小規模多機能ホーム サテライト夢家
介護保険指定 事業所番号	2015年5月1日指定 2792000305
事業所所在地	大阪市住吉区浅香1丁目6番31号

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	住み慣れた地域で生活するために、介護保険法令に従い、利用者が自宅で可能な限りその人らしく暮らし続けられるような生活の支援を目的として、通いサービス、訪問サービス、宿泊サービスを柔軟に組み合わせてサービスを提供します。
運営の方針	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、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ることにより、地域での暮らしを支援します。

(3) 事業所の職員体制

管理者	管理者 松江 寿士
-----	-----------

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（介護予防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 1名 小規模多機能ホーム夢家管理者と兼務
計画作成	1 適切なサービスが提供されるよう、小規模多機能ホーム夢家介護支援専門員と連携し、介護計画を作成します。 2 連携する介護老人福祉施設、介護老人保健施設、医療機関等との連絡・調整を行います。	非常勤 1名 介護従業者と兼務
介護従業者	1 利用者に対し必要な介護及び世話、支援を行います。	看護職員は、小規模多機能ホーム夢家看護師が当たる。 介護職員 4名以上

(4) 営業日、営業時間及び実施地域

営業日	365日
通いサービス提供時間	基本時間 9時～17時まで
宿泊サービス提供時間	基本時間 17時～9時まで
訪問サービス提供時間	24時間
通常の事業の実施地域	大阪市住吉区

(5) 登録定員及び利用定員

登録定員	18名
通いサービス利用定員	12名
宿泊サービス利用定員	4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"> 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（介護予防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（介護予防小規模多機能型居宅介護）計画を作成します。 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。 3 計画を作成した際には、当該小規模多機能型居宅介護（介護予防小規模多機能型居宅介護）計画を利用者に交付します。 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。
相談・援助等		<ol style="list-style-type: none"> 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。
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"> 1 移動・移乗介助 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。 2 排せつの介助 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。 3 見守り等 利用者の安否確認等を行います。
	健康のチェック	<ol style="list-style-type: none"> 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。
	機能訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1 日常生活動作を通じた訓練 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。 2 レクリエーションを通じた訓練 利用者の能力、興味に応じて、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。
	入浴サービス	<ol style="list-style-type: none"> 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。
	食事サービス	<ol style="list-style-type: none"> 1 食事の提供及び、食事の介助を行います。 2 食事は、他の利用者と食堂でとっていただくよう配慮します。 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。
	送迎サービス	<ol style="list-style-type: none"> 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。

訪問サービスに関する内容	身体の介護	1 排せつ介助 排せつの介助・おむつの交換を行います。 2 食事介助 食事の介助を行います。 3 清拭等 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 寝返り介助 床ずれ予防のため、寝返り介助を行います。
	生活介助	1 買い物 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 2 調理 利用者の食事の介助を行います。 3 住居の掃除 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 4 洗濯 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。

・訪問サービス実施のための必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は、無償で使用させていただきます。

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

(2) 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》

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	113,783 円	167,225 円	243,265 円	268,485 円	296,033 円
サービス利用自己負担額	11,379 円	16,723 円	24,327 円	26,849 円	29,604 円

《短期利用居宅介護費》

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	6,223 円	6,963 円	7,713 円	8,453 円	9,171 円
サービス利用自己負担額	623 円	697 円	772 円	846 円	918 円

《介護予防小規模多機能型居宅介護費》

要介護度	要支援 1	要支援 2
所定単位	3,450 単位	6,972 単位
サービス利用料	37,536 円	75,855 円
サービス利用自己負担額	3,754 円	7,586 円

《介護予防短期利用居宅介護》

要介護度	要支援 1	要支援 2
所定単位	423 単位	529 単位
サービス利用料	4,613 円	5,777 円
サービス利用自己負担額	462 円	578 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。
- ※ 1ヶ月ごとの包括費用（月限定）です。
- ※ 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。
- ※ 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援・要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

(3) 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。

《小規模多機能型居宅介護》

加算の種類	加算及び算定の内容	加算額	
		基本利用料	自己負担額
初期加算	利用を開始した日から 30 日間に係る 1 日当たりの加算料金です。 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まれます。	約 326 円	約 33 円
認知症加算 (Ⅰ)	認知症ケアに関する認知症介護指導者の配置や認知症ケアの指導、研修等の実施、研修計画の作成を行っている事業所に認められる加算です。	約 10009 円	約 1001 円
認知症加算 (Ⅱ)	認知症ケアに関する認知症介護実践リーダー研修修了者の配置や会議、研修等の実施を行っている事業所に認められる加算です。	約 9683 円	約 969 円
認知症加算 (Ⅲ)	日常生活に支障のきたすおそれのある症状または行動が認められることから介護を必要とする利用者 (日常生活自立度Ⅲ・Ⅳ・Ⅴ) の場合に算定する 1 月当たりの加算料金です。	約 8268 円	約 827 円
認知症加算 (Ⅳ)	要介護 2 であって、周囲の者による日常生活に対する注意を必要とする利用者 (日常生活自立度Ⅱ) の場合に算定する 1 月当たりの加算料金です。	約 5004 円	約 501 円
若年性認知症利用者受入加算	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 月当たりの加算料金です。	約 8704 円	約 871 円
サービス提供体制強化加算 (Ⅰ)	当該加算の体制・人材要件を満たす場合の 1 月当たりの加算料金です。	約 8160 円	約 816 円
サービス提供体制強化加算 (Ⅱ)	※当該加算は、区分支給限度額の算定	約 6963 円	約 697 円
サービス提供体制強化加算 (Ⅲ)		約 3808 円	約 381 円
看護職員配置加算Ⅰ	常勤専従の看護師を 1 人以上配置することで認められる加算です。	約 9792 円	約 980 円
看護職員配置加算Ⅱ	常勤専従の准看護師を 1 人以上配置することで認められる加算です。	約 7616 円	約 762 円
看護職員配置加算Ⅲ	看護職員を常勤換算で 1 人以上配置することで認められる加算です。	約 5222 円	約 523 円
介護職員処遇改善加算Ⅰの口	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 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。	所定単位数 × 186/1000	左記× 10.88
総合マネジメント体制強化加算 (Ⅰ)	地域包括ケアシステムの担い手として、より地域に開かれた拠点となり、認知症対応を含む様々な機能を発揮することにより、地域の多様な主体とともに利用者を支える仕組みづくりを促進する事業所に認められる加算です。	約 13056 円	約 1306 円

	※当該加算は、区分支給限度基準額の算定に含まれません。		
総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）	地域包括ケアシステムの担い手として、より地域に開かれた拠点となり、認知症対応を含む様々な機能を発揮することにより、地域の多様な主体とともに利用者を支える仕組みづくりを促進する事業所に認められる加算です。 ※当該加算は、区分支給限度基準額の算定に含まれません。	約 8704 円	約 871 円
訪問体制強化加算	※当該加算は、区分支給限度基準額の算定に含まれません。	約 10880 円	約 1088 円
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 月当たりの加算料金です。	約 1088 円	約 109 円
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 月当たりの加算料金です。	約 2176 円	約 218 円
口腔・栄養スクリーニング加算	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 回当たりの加算料金です。6 月に 1 回算定します。	約 217 円	約 22 円
科学的介護推進体制加算	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 月当たりの加算料金です。	約 435 円	約 44 円
認知症行動・心理症状緊急体制加算	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 日当たりの加算料金です。（最大 7 日）	約 2176 円	約 218 円
看取り連携体制加算	終末期の利用者に対するサービス提供を強化して取り組んだ場合に算定が認められる加算です。	約 696 円	約 70 円

2024年4月より下記の加算が追加されます

生産性向上推進体制加算（Ⅰ）	介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減を検討するための委員会や改善活動を継続的に行い、テクノロジーを複数導入することで毎年、業務改善報告を行っている事業所が認められる加算です。	約 1088 円	約 109 円
生産性向上推進体制加算（Ⅱ）	介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減を検討するための委員会や改善活動を継続的に行い、テクノロジーを1つ以上導入し、毎年、業務改善の取組報告を行っている事業所が認められる加算です。	約 108 円	約 11 円

《介護予防小規模多機能型居宅介護》

加算の種類	加算及び算定の内容	加算額	
		基本利用料	自己負担額
初期加算	利用を開始した日から 30 日間に係る 1 日当たりの加算料金です。 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まれます。	約 326 円	約 33 円
サービス提供体制強化加算 (Ⅰ)	当該加算の体制・人材要件を満たす場合の 1 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。	約 8160 円	約 816 円
サービス提供体制強化加算 (Ⅱ)		約 6963 円	約 697 円
サービス提供体制強化加算 (Ⅲ)		約 3808 円	約 381 円
総合マネジメント体制強化加算 (Ⅰ)	地域包括ケアシステムの担い手として、より地域に開かれた拠点となり、認知症対応を含む様々な機能を発揮することにより、地域の多様な主体とともに利用者を支える仕組みづくりを促進する事業所に認められる加算です。 ※当該加算は、区分支給限度基準額の算定に含まれません。	約 13056 円	約 1306 円
総合マネジメント体制強化加算 (Ⅱ)	地域包括ケアシステムの担い手として、より地域に開かれた拠点となり、認知症対応を含む様々な機能を発揮することにより、地域の多様な主体とともに利用者を支える仕組みづくりを促進する事業所に認められる加算です。※当該加算は、区分支給限度基準額の算定に含まれません。	約 8704 円	約 871 円
生活機能向上連携加算 (Ⅰ)	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 月当たりの加算料金です。	約 1088 円	約 109 円
生活機能向上連携加算 (Ⅱ)	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 月当たりの加算料金です。	約 2176 円	約 218 円
介護職員 処遇改善加算 I の口	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 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。	所定単位数 × 186/1000	左記 × 10.88
若年性認知症利用者受入 加算	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 月当たりの加算料金です。	約 8704 円	約 871 円
口腔・栄養スクリーニング 加算	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 回当たりの加算料金です。6 月に 1 回算定します。	約 217 円	約 22 円
科学的介護推進体制加算	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 月当たりの加算料金です。	約 435 円	約 44 円
認知症行動・心理症状緊急 体制加算	当該加算の算定要件を満たす場合の 1 日当たりの加算料金です。(最大 7 日)	約 2176 円	約 218 円

2024年4月より下記の加算が追加されます

生産性向上推進体制加算 (Ⅰ)	介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減を検討するための委員会や改善活動を継続的に行い、テクノロジーを複数導入することで毎年、業務改善報告を行っている事業所が認められる加算です。	約 1088 円	約 109 円
生産性向上推進体制加算 (Ⅱ)	介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減を検討するための委員会や改善活動を継続的に行い、テクノロジーを1つ以上導入し、毎年、業務改善の取組報告を行っている事業所が認められる加算です。	約 108 円	約 11 円

※地域区分別の単価(2級地 10.88 円)を含んでいます。

(5) 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 送迎費及び交通費	通常の事業の実施地域以外の契約者に対する送迎費及び交通費は、その実費を請求します。 利用者の選択により通常の事業の実施地域を超えて行う訪問サービスに係る交通費、通院送迎及び通常の事業の実施地域以外の送迎にかかる駐車料金は、その実費を請求します。
② 食事の提供に要する費用	朝食 200 円/回 昼食 650 円/回 夕食 600 円/回 おやつ 100 円
③ 宿泊に要する費用	2,000 円
④ おむつ代	実費を請求（持ち込み可）
⑤ その他	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。 ・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 ・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

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	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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送、手渡し）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	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、指定期日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (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 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、領収書をお渡ししますので、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。）

※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（介護予防小規模多機能型居宅介護）計画」に基づいて行いません。なお、「小規模多機能型居宅介護（介護予防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（介護予防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・備品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（法人作成の「感染症予防ハンドブック」を全従業者に配布）。

また、従業者への衛生管理に関する研修を年 1 回行っています。

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。

④ 事業所内は空調設備により適温を図ります。

⑤ 管理者は従業者に衛生管理、又は食中毒、感染症の予防及びまん延防止に関する研修及び訓練を定期的実施します

⑥ 感染症の予防及びまん延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 回以上開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

⑦ 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（介護予防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。

主治医	利用者の主治医 所属医療機関 所在地 電話番号
家族	指定緊急連絡先 名前・続柄 所在地 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（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、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（介護予防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。

保険会社名	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	ウォームハート
補償の概要	業務遂行に起因する身体障害・財物損壊による賠償事故など

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）

（消防用設備）・自動火災報知機・非常通報装置

・ガス漏れ探知機・非常用照明・誘導灯

- 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。

サービス提供中に天災その他災害が発生した場合、職員は利用者の避難等適切な措置を講じます。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には、避難等の指揮をとります。

台風等の対応

台風等による暴風警報発令時には、安全のためサービスの一部を中止する場合があります。

- ③ 地域住民と連携し、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 6月・11月。うち1回は夜間想定）

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 提供した小規模多機能型居宅介護（介護予防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。

苦情受付窓口（担当者）

管理者：松江 寿士

TEL：06-6115-7112

受付時間：毎週日曜日～土曜日 10：00～16：00

苦情解決責任者

代表者：中村一成

また、苦情受付ボックスを当事業所玄関に設置しています。

第三者委員

名前：神原昭二

連絡先：大阪府大阪市住吉区我孫子 5-10-4

名前：藤井久則

連絡先：大阪府堺市中区上之 189 番 3

上記の、第三者委員に相談することができます。

(2) 行政機関その他苦情受付期間

住吉区保健福祉センター 保健福祉担当（介護保険）	所在地 大阪市住吉区南住吉 3-15-55 住吉区役所内 電話番号 06-6694-9859 ファックス番号 06-6692-5535 受付時間 平日、午前9時～午後5時30分
おおさか介護サービス相談センター	所在地 大阪市天王寺区東高津町 12-10 大阪市立社会福祉センター308 電話番号 06-6766-3800 ファックス番号 06-6766-3822 受付時間 平日、午前9時～午後5時
大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 大阪府中央区常盤 1 丁目 3 - 8 電話番号 06-6949-5418 受付時間 平日、午前9時～午後5時
大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課 （指定・指導グループ）	所在地 大阪府中央区船場中央 3-1-7-331 船場センタービル 7 号館 3 階 電話番号 06-6241-6310 ファックス番号 06-6241-6608 受付時間 平日、午前9時～午後5時30分

11 情報公開について

事業所において実施する事業の内容については、運営推進会議に報告し、事業所内に文章により掲示、

また、インターネット上に開設する法人のホームページ又は、情報公表システムにおいて公開しています。

12 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ドライン」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。</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>

13 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、再発防止等のために、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。

<p>虐待防止に関する責任者</p>	<p>管理者：松江 寿士</p>
--------------------	------------------

(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) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

(5) 従業者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、従業者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。

- (6) 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ります。
- (7) 虐待防止のための指針整備をおこないます。
- (8) 虐待を防止するための従業者に対する定期的な研修の実施をおこない、人権意識の向上や、知識・技術の向上に努めます。
- (9) 前3号に掲げる装置を適切に実施するための担当者を設置します。

14 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、5年間保存します。そして、それを運営推進会議に報告、公表、検証を行います。

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。

事業所は、利用者の身体拘束適正化ため次の措置を行います。

- (1) 身体拘束適正化のための対策を検討する委員会を3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を図ります。
- (2) 身体拘束適正化のための指針を整備します。
- (3) 虐待を防止するための従業者に対する定期的な研修を実施します。

15 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（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、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（介護予防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。

- ④ 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。
第三者評価なし。

16 サービス提供の記録

- ① 小規模多機能型居宅介護（介護予防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提供の日から5年間保存します。
- ② 利用者又はその家族は、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。閲覧、複写ができる窓口業務時間は、午前10時～午後5時です。開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担になります。

17 業務継続計画について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供が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為の業務継続計画を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を行います。
- ② 従業者にし、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 協力医療機関、バックアップ施設

当事業所では、各利用者の主治医との連携を基本としつつ、病状の急変等に備えて以下の医療機関・施設を協力医療機関・施設として連携体制を整備しています。

協力医療機関・施設	住所・連絡先
矢田生活協同組合医療センター	大阪市東住吉区矢田 5-7-34 TEL : 06-6696-1751
医療法人清博会野瀬歯科	大阪市東住吉区湯里 6-2-23-105 TEL : 06-6705-3554

19 サービス利用にあたっての留意事項

サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。

事業所内の設備や器具は本来の用法に従って利用ください。これに反した利用により破損等が生じた場合、弁償していただく場合があります。

他の利用者の迷惑になる行為は、ご遠慮ください。

所持金品は、自己の責任で管理してください。

事業所内での他の利用者に対する執拗な宗教活動及び政治活動は、ご遠慮ください。

- 20 次に掲げる事由が発生した場合は、事業者はこの契約を解除できるものとします。

- ①ご契約者又は家族等の関係者によるカスタマーハラスメント、脅迫、威嚇、大声、悪質・不当・過剰一方的な要求、優越的な関係を利用した要求、要求の繰り返し、長時間の拘束、不必要な長電話、迷惑着信、名誉毀損、誹謗中傷、いじめ、いやがらせ、差別、暴言・暴力行為、見返り・金品の要求等のハラスメント行為が確認され、その行為を辞めるように注意しても、聞き入れることなく同様の行為を続け、事業者の運営に支障をきたし、職員に精神的苦痛を与え、就業環境が害された場合。
- ②ご契約者と事業者の信頼関係が損なわれ、健全かつ円滑なサービス提供が困難となったとき。
- ③ご契約者の自立支援を目的として作成されたケアプランの内容が妥当であるにもかかわらず、その支援計画を納得できないと批判したり、頑なに拒み続けたり、過剰な介護支援を請求することで、ケアプランの作成が困難になった場合。

上記内容について、指定介護予防小規模多機能型居宅介護サービス・指定小規模多機能型居宅介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業所名	小規模多機能ホーム サテライト夢家
説明者職名	職名： 名前：

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、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。

年 月 日

利用者	住 所	
	氏 名	

代理人	住 所	
	氏 名	