

社会福祉法人 よつば会
小規模多機能型居宅介護事業所 萩の里 重要事項説明書
(指定小規模多機能型居宅介護及び指定介護予防小規模多機能型居宅介護)

当事業所は利用者に対して指定介護予防小規模多機能型居宅介護及び指定小規模多機能型居宅介護（以下「小規模多機能型居宅介護」という。）サービスを提供いたします。事業所の概要や提供されるサービスの内容について、ご説明申し上げます。

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 よつば会
代表者氏名	理事長 中森 寛
本社所在地	滋賀県草津市南笠町891番地
法人設立年月日	平成23年6月22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	小規模多機能型居宅介護事業所 萩の里
介護保険指定事業所番号	2590600231
事業所所在地	滋賀県草津市野路東2丁目4番10号

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護者又は要支援者の居宅及び事業所において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、入浴、排泄、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することを目的とする。
運営の方針	事業所の職員は、通いを中心として、要介護者又は要支援者の様態や希望に応じて、随時訪問や宿泊を組み合わせ、サービスを提供することにより、利用者の居宅における生活の継続を支援するよう努めるものとする。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスの提供主体との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所の職員体制

管理者	丈達 敏槻
-----	-------

(令和7年4月1日現在)

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(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。	1名
介護支援専門員	1 適切なサービスが提供されるよう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。	1名
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1名 介護職員4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 9時から17時まで
②宿泊サービス提供時間	基本時間 17時から9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	草津市

(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
小規模多機能型居宅介護計画の作成		<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。 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	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 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。 身体機能の低下を緩和するよう努めます。
	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。 2 入浴サービスの利用は任意です。
	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。 4 食事サービスの利用は任意です。
	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。

サービス 訪問	1 利用者の自宅に伺い、食事・入浴・排せつ等の日常生活上の援助や機能訓練を行います。 2 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。
サービス 宿泊	1 事業所に宿泊していただき、食事・入浴・排せつ等の日常生活上の援助や機能訓練を行います。

(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》（1月につき）

単位：10,55円

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	110,331 円	162,153 円	235,887 円	260,342 円	287,054 円
サービス利用 自己負担額（1割）	11,034 円	16,216 円	23,589 円	26,035 円	28,706 円
サービス利用 自己負担額（2割）	22,067 円	32,431 円	47,178 円	52,069 円	57,411 円
サービス利用 自己負担額（3割）	33,100 円	48,646 円	70,767 円	78,103 円	86,117 円

《短期利用居宅介護費》（1日につき）

単位：10,55円

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	6,034 円	6,752 円	7,479 円	8,197 円	8,893 円
サービス利用 自己負担額（1割）	604 円	676 円	748 円	820 円	890 円
サービス利用 自己負担額（2割）	1,207 円	1,351 円	1,496 円	1,640 円	1,779 円

サービス利用 自己負担額（3割）	1,811円	2,026円	2,244円	2,460円	2,668円
---------------------	--------	--------	--------	--------	--------

《介護予防小規模多機能型居宅介護費》（1月につき） 単位：10.55円

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	36,397円	73,554円
サービス利用 自己負担額（1割）	3,640円	7,356円
サービス利用 自己負担額（2割）	7,280円	14,711円
サービス利用 自己負担額（3割）	10,920円	22,067円

《短期利用介護予防居宅介護費》（1日につき） 単位：10.55円

要介護度	要支援1	要支援2
所定単位	424単位	531単位
サービス利用料	4,473円	5,602円
サービス利用 自己負担額（1割）	448円	561円
サービス利用 自己負担額（2割）	895円	1,121円
サービス利用 自己負担額（3割）	1,342円	1,681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。
- ※ 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。
- ※ 登録者が（介護予防）短期入所生活介護、（介護予防）短期入所療養介護、（介護予防）特定施設入居者生活介護又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護若しくは複合型サービスを受けている間、若しくは他の事業所において小規模多機能型居宅介護を受けている間は、小規模多機能型居宅介護費は算定しません。

(4)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 (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算定します。	316 円 1日当たり	32 円 1日当たり	64 円 1日当たり	95 円 1日当たり
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。	8,018 円	802 円	1,604 円	2,406 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。	4,853 円	486 円	971 円	1,456 円
認知症行動・心理症状緊急対応加算	医師により認知症の行動・心理症状があり、緊急的な宿泊が必要であると判断され、対応した場合に算定する1日当たりの加算料金です。（7日を限度）	2,110 円	211 円	422 円	633 円
看護職員配置加算（Ⅰ）	専従の看護師を1名以上配置している場合の1月当たりの加算料金です。	9,495 円	950 円	1,899 円	2,849 円
看取り連携体制加算	看取り期におけるサービス提供を行った場合の1日当たりの加算料金です。 死亡日及び死亡日以前30日以下について死亡月に加算します。	675 円 1日当たり	68 円 1日当たり	135 円 1日当たり	203 円 1日当たり
訪問体制強化加算	登録者の居宅における生活を継続するために、サービスの提供体制を強化した場合に算定する1月当たりの加算料金です。	10,550 円	1,055 円	2,110 円	3,165 円
総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）	利用者の心身の状況又はその家族を取り巻く環境の変化に応じ、随時、介護支援専門員、看護職員、介護職員等が共同し、小規模多機能型居宅介護計画の見直しを行い、かつ、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している場合に算定する1月当たりの加算料金です。	8,440 円	844 円	1,688 円	2,532 円

生活機能向上 連携加算（Ⅰ）	外部のリハビリテーション専門職から定期的に助言を受け、生活機能の向上を目的とした小規模多機能型居宅介護計画を作成した場合に算定する1月当たりの加算料金です。	1,055 円	106 円	211 円	317 円
生活機能向上 連携加算（Ⅱ）	外部のリハビリテーション専門職が利用者宅を訪問し、身体状況等の評価を行い、介護支援専門員が生活機能の向上を目的とした小規模多機能型居宅介護計画を作成した場合に算定する1月当たりの加算料金です。	2,110 円	211 円	422 円	633 円
若年性認知症 利用者受入加算	65歳未満の認知症の方にその方の特性やニーズに応じたサービスが提供されるように、個別の担当者を定めている場合に算定する1月当たりの加算料金です。	8,440 円	844 円	1,688 円	2,532 円
口腔・栄養スクリーニング加算	利用開始時及び利用中6か月ごとに栄養状態及び口腔の健康状態について確認を行い、介護支援専門員に情報を文書で共有した場合に算定する1回当たりの加算料金です。（6か月に1回を限度）	211 円	22 円	43 円	64 円
科学的介護推進体制加算	利用者の心身の状況等をデータ化し、そのデータに基づき計画を策定、実施した場合の1月当たりの加算料金です。	422 円	43 円	85 円	127 円
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	小規模多機能型居宅介護費を算定している場合で、介護職員のうち、介護福祉士の占める割合が50%以上の場合の1月当たりの加算料金です。	6,752 円	676 円	1,351 円	2,026 円
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	短期利用居宅介護費を算定している場合で、介護職員のうち、介護福祉士の占める割合が50%以上の場合の1日当たりの加算料金です。	221 円	23 円	45 円	67 円
介護職員等 処遇改善加算 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。 ※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 × 146/1000	左記額 の 1割	左記額 の 2割	左記額 の 3割

《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 (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。	316 円 1日当たり	32 円 1日当たり	64 円 1日当たり	95 円 1日当たり

認知症行動・ 心理症状緊急 対応加算	医師により認知症の行動・心理症状があり、緊急的な宿泊が必要であると判断され、対応した場合に算定する1日当たりの加算料金です。(7日を限度)	2,110円	211円	422円	633円
総合マネジメント体制強化加算(Ⅱ)	利用者の心身の状況又はその家族を取り巻く環境の変化に応じ、随時、介護支援専門員、看護職員、介護職員等が共同し、介護予防小規模多機能型居宅介護計画の見直しを行い、かつ、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している場合に算定する1月当たりの加算料金です。	8,440円	844円	1,688円	2,532円
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	外部のリハビリテーション専門職から定期的に助言を受け、生活機能の向上を目的とした小規模多機能型居宅介護計画を作成した場合に算定する1月当たりの加算料金です。	1,055円	106円	211円	317円
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	外部のリハビリテーション専門職が利用者宅を訪問し、身体状況等の評価を行い、介護支援専門員が生活機能の向上を目的とした小規模多機能型居宅介護計画を作成した場合に算定する1月当たりの加算料金です。	2,110円	211円	422円	633円
若年性認知症利用者受入加算	65歳未満の認知症の方にその方の特性やニーズに応じたサービスが提供されるように、個別の担当者を定めている場合に算定する1月当たりの加算料金です。	4,747円	475円	950円	1,425円
口腔・栄養スクリーニング加算	利用開始時及び利用中6か月ごとに栄養状態及び口腔の健康状態について確認を行い、介護支援専門員に情報を文書で共有した場合に算定する1回当たりの加算料金です。(6か月に1回を限度)	211円	22円	43円	64円
科学的介護推進体制加算	利用者の心身の状況等をデータ化し、そのデータに基づき計画を策定、実施した場合の1月当たりの加算料金です。	422円	43円	85円	127円
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	介護予防小規模多機能型居宅介護費を算定している場合で、介護職員のうち、介護福祉士の占める割合が50%以上の場合の1月当たりの加算料金です。	6,752円	676円	1,351円	2,026円
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	介護予防短期利用居宅介護費を算定している場合で、介護職員のうち、介護福祉士の占める割合が50%以上の場合の1日当たりの加算料金で	221円	23円	45円	67円

	す				
介護職員等 処遇改善加算 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。 ※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 × 146/1000	左記額 の 1割	左記額 の 2割	左記額 の 3割

※ 地域区別の単価(5級地 10.55 円)を含んでいます。

※ (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。

(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交通費 送迎費に要する費用	通常の事業の実施地域を越えて行うサービスに要する交通費及び送迎 にかかる費用は、その実費を請求します。
②食事の提供に 要する費用	朝食 420円/回 昼食 718円/回 夕食 610円/回 おやつ代 132円/回(税込)
③宿泊に要する費用	2,500円
④おむつ代	おむつ 165円/枚(税込) 尿とりパット 55円/枚(税込) リハビリパンツ 110円/枚(税込)
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 15 日までに利用者又は身元引受人あてに郵送します。
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、請求月の末日までに、下記のい ずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 利用者指定口座からの自動振替 (イ) 事業者指定口座への振り込み 銀行名 滋賀銀行 支店名 草津支店 口座種別 普通預金 口座番号 348157 口座名義 社会福祉法人 よつば会 (ウ) 現金支払い

	<p>イ 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となることがあります。)</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 2 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. 利用の中止、変更、追加について

- (1) 小規模多機能型居宅介護サービスは、小規模多機能型居宅介護計画に定められた内容を基本としつつ、利用者の要望、希望等を勘案し介護サービスを提供しますので、利用予定日の前日に、利用者の都合により小規模多機能型居宅介護サービスの利用を中止、又は変更、若しくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合は原則として前日の 17 時までに事業所にお申し出ください。
- (2) 介護保険の対象となるサービスについては、利用料金は 1 ヶ月毎の包括費用（定額）のため、サービスの利用回数等を変更された場合も 1 ヶ月の利用料金は変更されません。但し、介護保険の対象外サービス（食事料・宿泊料）については利用予定日の前日 17 時までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料として（食事・宿泊料の実費負担分）下記の料金をお支払いいただく場合があります。この場合、利用者の体調不良等の正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日 17 時までに申出があった場合	無料
利用予定日の前日 17 時までに申出がなかった場合	当日の利用料金

※サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

6. 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。

7. 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 2 回行います。

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 予防接種の協力依頼について

事業所内での感染対策の一環として、流行期前にインフルエンザ等の予防接種を実施していただくよう協力を依頼します。

8. 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緊急事態が生じたときは、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、緊急搬送等の必要な措置を講じます。

【協力医療機関】 (協力医療機関一覧)	医療機関名	医療法人芙蓉会 南草津病院
	所在地	草津市野路 5-2-39
	電話番号	077-562-0724
	医療機関名	医療法人社団 市川歯科医院
	所在地	大津市一里山 1-9-4
	電話番号	077-545-7723

9. 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。

10. 非常災害対策

- ① 特別養護老人ホーム萩の里に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、合同で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）氏名：奥 恵美子

- 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 避難、救出その他必要な訓練を年2回行います。

11. 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。

- 苦情又は相談があった場合は、担当者は利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ、状況の聞き取りを行います。特に、事業者に関する苦情である場合には、担当者は利用者の立場に考慮しながら事業者側の責任者に事実関係の特定を行います。
- 担当者は把握した状況について検討を行い、以下の対応を行います。
- 担当者が必要であると判断した場合には事業所内で検討会議を行います。
- 対応内容に基づき必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに利用者への対応方法を含めた結果報告を行います。
- 事業所において処理し得ない内容については行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し対応します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 小規模多機能型居宅介護事業所萩の里 受付担当：文達 敏規	所在地 滋賀県草津市野路東2丁目4-10 電話番号 077-567-8570 受付時間 8:30～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 草津市役所 介護保険課	所在地 滋賀県草津市草津3丁目13-30 電話番号 077-561-2369 受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み）

<p>【公的団体の窓口】 滋賀県国民健康保険団体連合会 介護保険課</p>	<p>所在地 滋賀県大津市中央4丁目5-9 電話番号 077-522-0065 受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み）</p>
---	---

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、利用者及びその家族から予め文書で同意を得た上で、介護保険サービスの利用のための県市町村、地域包括支援センター、その他の介護保険事業所等への情報提供、又は適切な居宅療養のための医療機関等への療養情報を行うこととします。</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>

13. 人権の擁護・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) 成年後見制度の利用を支援します。
- (2) 苦情解決体制を整備しています。
- (3) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を1年に1回は実施しています。それらの研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や、知識・技術の向上に努めます。
- (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勞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。

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。

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。

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市職員、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。

16. 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提供の日から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。

17. サービスの第三者評価の実施状況について

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	令和6年11月26日
		評価機関名称	運営推進会議
		結果の開示	1 あり 2 なし
2 なし			

18. サービス提供に関する留意事項

利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、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、契約を解除させていただくことがあります。

＜契約を解除する場合の具体例＞

暴力又は乱暴な言動

- ・物を投げつけるなどの行為や、刃物を向ける行為、つねる・叩くなどの暴力行為等
- ・怒鳴る、大声や奇声を発する行為等

セクシャルハラスメント

- ・介護を行う上で必要以上に介護従事者の体を触る行為等
- ・強く腕を引っ張り抱き寄せる等
- ・その他、一般的にセクシャルハラスメントに該当する行為

その他

- ・不当な要求
- ・職員の個人情報を必要以上に聞く行為
- ・ストーカー行為等
- ・利用者の身元引受人及び家族・知人からの同様の行為

説明年月日： 年 月 日

本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

小規模多機能型居宅介護事業所 萩の里

説明者職名及び氏名： 職名 _____ 氏名 _____ 印 _____

本書面により重要事項の説明を受けました。

ご本人住所： _____

氏 名： _____ 印 _____

(代筆) 住所： _____

氏 名： _____ 印 _____

ご本人との関係： _____

身元引受人住所： _____

氏 名： _____ 印 _____

ご本人との関係： _____

この証として、本書2通を作成し署名捺印のうえ、各自その1通を保有します。