クオレ多機能ホームまごころの家
重要事項説明書

株式会社クオレ

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定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、「大阪市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（大阪市条例第 27 号）」及び「大阪市指定介護予防サービスの事業の人員及び運営並びに指定介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（大阪市条例第３２条）」に基づき小規模多機能型居宅介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1. 指定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	株式会社クオレ
代表者氏名	代表取締役　辻本　厚生
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	大阪市西淀川区福町 2 丁目 3 番 15 号 経営本部（電話：06-6474-1950・ﾌｧｯｸｽ番号：06-6474-1970）
法人設立年月日	平成 9 年 4 月 1 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	クオレ多機能ホームまごころの家
介護保険指定 事業所番号	（2791000223）
事業所所在地	大阪市西淀川区福町 2 丁目 4 番 8 号

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社クオレが設置するクオレ多機能ホームまごころの家（以下「事業所」という。）において実施する指定小規模多機能型居宅介護支援事業・指定介護予防小規模多機能型居宅介護支援事業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支援専門員、介護職員、看護職員が、要支援及び要介護状態の利用者に対し、適切な指定小規模多機能型居宅介護支援・指定介護予防小規模多機能型居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	1. 事業の提供にあたっては、利用者の有する能力に応じて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、利用者の心身の特性を踏まえて、通いのサービスを中心として、訪問サービス及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせて、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を行うものとする。 2. 事業の実施にあたっては、事業所所在地の市町村、バックアップ施設の介護老人福祉施設や介護老人保健施設、協力医療機関に加え、居宅介護支援事業者、他の居宅介護サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めるものとする。 3. 前 2 項のほか、「大阪市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（大阪市条例第 27 号）」及び「大阪市指定介護予防サービスの事業の人員及び運営並びに指定介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（大阪市条例第３２条）」を尊守し、事業を実施するものとする。

管理者	（氏名）古賀　ひとみ

（３）職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。 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。	常　勤　1名 介護従事者と兼務
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。	非常勤　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 2名以上 介護職員 10名以上

(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　7時～19時まで
②　宿泊サービス提供時間	基本時間　19時～7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	西淀川区、此花区

(5) 登録定員及び利用定員

登録定員	24名
通いサービス利用定員	15名
宿泊サービス利用定員	5名

3.提供するサービスについて

（１）　提供するサービスの種類

①通いサービス

・事業所の拠点において、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

②宿泊サービス

・事業所に宿泊していただき、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

③訪問サービス

・利用者の自宅において、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

・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。

④ 短期利用サービス

・事業所に短期間宿泊していただき、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。ただし、次の場合に限ります。

1. 指定小規模多機能型居宅介護事業所の登録者の数が定員に満たない場合

2. 利用者の状態や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

3. 利用の開始にあたってあらかじめ 7 日以内（利用者の日常生活上の世話を行う家族等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。

（2）提供するサービスの内容について

<table>
<tr><th colspan="2">サービス区分と種類</th><th>サ　ー　ビ　ス　の　内　容</th></tr>
<tr><td colspan="2">（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の作成</td><td>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（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（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（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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">相談・援助等</td><td>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。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">通いサービス及び宿泊サービスに関する内容</td><td>介護サービス</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>健康のチェック</td><td>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。</td></tr>
</table>

	機能訓練	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。
	入浴サービス	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	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。
	送迎サービス	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　体位変換 床ずれ予防のため、体位変換を行います。
	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。

(3)（介護予防）小規模多機能型居宅介護従業者の禁止行為

（介護予防）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

4. 利用料金について

① 要介護度別基本単位（１ヶ月あたり）

介護度	基本単位
要支援１	3,450 単位
要支援２	6,972 単位
要介護１	10,458 単位
要介護２	15,370 単位
要介護３	22,359 単位
要介護４	24,677 単位
要介護５	27,209 単位

② 料金表

≪小規模多機能型居宅介護費≫

サービス提供時間 / 事業所区分・要介護度		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
同一建物以外	要介護１	10,458	113,783 円	11,379 円	22,757 円	34,135 円
	要介護２	15,370	167,225 円	16,723 円	33,445 円	50,168 円
	要介護３	22,359	243,265 円	24,327 円	48,653 円	72,980 円
	要介護４	24,677	268,485 円	26,849 円	53,697 円	80,546 円
	要介護５	27,209	296,033 円	29,604 円	59,207 円	88,810 円

サービス提供時間 / 事業所区分・要介護度		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
同一建物	要介護１	9,423	102,522 円	10,253 円	20,505 円	30,757 円
	要介護２	13,849	150,677 円	15,068 円	30,136 円	45,204 円
	要介護３	20,144	219,166 円	21,917 円	43,834 円	65,750 円
	要介護４	22,233	241,895 円	24,190 円	48,379 円	72,569 円
	要介護５	24,516	266,734 円	26,674 円	53,347 円	80,021 円

サービス提供時間 / 事業所区分・要介護度		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
短期利用	要介護１	572	6,223 円	623 円	1,245 円	1,867 円
	要介護２	640	6,963 円	697 円	1,393 円	2,089 円
	要介護３	709	7,713 円	772 円	1,543 円	2,314 円
	要介護４	777	8,453 円	846 円	1,691 円	2,536 円
	要介護５	843	9,171 円	918 円	1,835 円	2,752 円

≪介護予防小規模多機能型居宅介護費≫

事業所区分・要介護度 ＼ サービス提供時間		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
同一建物以外	要支援１	3,450	37,536 円	3,754 円	7,508 円	11,261 円
	要支援２	6,972	75,855 円	7,586 円	15,171 円	22,757 円

事業所区分・要介護度 ＼ サービス提供時間		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
同一建物	要支援１	3,109	33,825 円	3,383 円	6,765 円	10,148 円
	要支援２	6,281	68,337 円	6,834 円	13,668 円	20,502 円

事業所区分・要介護度 ＼ サービス提供時間		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
短期利用	要支援１	424	4,613 円	462 円	923 円	1,384 円
	要支援２	531	5,777 円	578 円	1,156 円	1,734 円

※ 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。

※ 小規模多機能型居宅介護費（同一建物・同一建物以外）について、指定小規模多機能型居宅介護事業所が提供する通いサービス、訪問サービス、宿泊サービスの算定月における提供回数について、登録者１人当たり平均回数が、週４回に満たない場合には、70/100 に相当する単位数を算定します。

(2) 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	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3 割負担	
初期加算	30	326 円	33 円	66 円	98 円	1日につき
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200	2,176 円	218 円	436 円	653 円	1日につき(7日以内) （短期利用の場合のみ）
認知症加算（Ⅲ）★	760	8,268 円	827 円	1,654 円	2,481 円	1月につき
認知症加算（Ⅳ）★	460	5,004 円	501 円	1,001 円	1,502 円	1月につき
若年性認知症利用者受入加算	800	8,704 円	871円	1,741 円	2,612 円	1月につき
看護職員配置加算（Ⅰ）★	900	9,792 円	980円	1,959 円	2,938 円	1月につき
看護職員配置加算（Ⅱ）★	700	7,616 円	762 円	1,524 円	2,285 円	1月につき
看護職員配置加算（Ⅲ）★	480	5,222 円	523 円	1,045 円	1,567 円	1月につき
看取り連携体制加算★	64	696 円	70円	140 円	209 円	1日につき
訪問体制強化加算★	1,000	10,880 円	1,088 円	2,176 円	3,264 円	1月につき
総合マネジメント体制強化加算Ⅰ	1,200	13,056 円	1,306 円	2,612 円	3,917 円	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,088 円	109 円	218 円	327 円	1月につき

生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2,176 円	２18円	436 円	653 円	1月につき(初回の算定から3月間)
口腔・栄養スクリーニング加算	20	217 円	２2円	44 円	66 円	1回につき
科学的介護推進体制加算	40	435 円	44 円	87 円	131 円	1月につき
生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	10	108 円	11 円	22 円	33 円	1 月につき
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	750	8,160 円	816 円	1,632 円	2,448 円	1月につき (小規模多機能型居宅介護費を算定の場合)
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	640	6,963 円	697 円	1,393 円	2,089 円	
サービス提供体制強化加算(Ⅲ)	350	3,808 円	381 円	762 円	1,143 円	
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	25	272 円	28 円	55 円	82 円	1日につき (短期利用居宅介護費を算定の場合)
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	21	228 円	23 円	46 円	69 円	
サービス提供体制強化加算(Ⅲ)	12	1３0円	13 円	26 円	39 円	
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の146/1000	左記の単位数×地域区分	左記の1割	左記の2割	左記の3割	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数（所定単位数）

【加算算定要件】

※ ★については、介護予防小規模多機能型居宅介護での算定はできません。

※ 初期加算は、当事業所に登録した日から 30 日以内の期間について算定します。

※ 認知症行動・心理症状緊急対応加算は、医師が、認知症の行動・心理症状が認められるため、在宅での生活が困難であり、緊急に(介護予防)小規模多機能型居宅介護を利用することが適当であると判断された利用者にサービスを提供した場合、７日間を限度として算定します。

※ 認知症加算(Ⅲ)は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められることから介護を必要とする利用者に対して、小規模多機能型居宅介護を行った場合に算定します。
認知症加算(Ⅳ)は、周囲の者による日常生活に対する注意を必要とする要介護２の利用者に対して、小規模多機能型居宅介護を行った場合に算定します。

※ 若年性認知症利用者受入加算は、若年性認知症（40 歳から 64 歳まで）の利用者を対象に指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護を行った場合に算定します。

※ 看護職員配置加算は、看護職員について手厚い人員体制をとっている場合に算定します。

※ 看取り連携体制加算は、看護師により 24 時間連絡できる体制を確保し、看取りに関する指針の内容を利用者や家族に説明し、同意を得た上で看取り期におけるサービスを行った場合に算定します。

※ 訪問体制強化加算は、登録者の居宅における生活を継続するための指定小規模多機能型居宅介護の提供体制を強化した場合に算定します。

※ 総合マネジメント体制強化加算は、利用者の状況の変化に応じ多職種共同で(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画を見直し、地域の病院、診療所等他の関係施設に対して当事業所が提供できるサービスの具体的な内容に関して情報提供を行っている場合に算定します。

※ 生活機能向上連携加算(Ⅰ)は、当事業所の計画作成責任者が、訪問リハビリテーション事業所等の医師等の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画を作成し、当該計画に基づくサービスを実施した場合に算定します。

※ 生活機能向上連携加算(Ⅱ)は、訪問リハビリテーション事業所等が利用者の居宅を訪問する際に、当事業所の計画作成責任者が同行する等、利用者の状態評価を共同で行い、生活機能の向上を目的とした(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画を作成し、当該計画に基づくサービスを実施した場合に算定します。

※ 口腔・栄養スクリーニング加算は、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状態のスクリーニングを行った場合に算定します。

※　科学的介護推進体制加算は、利用者ごとのＡＤＬ値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況等の基本的な情報を厚生労働省に提出し、その情報を(介護予防)小規模多機能型居宅介護の適切かつ有効な提供に活用している場合に、算定します。

※　生産性向上推進体制加算（Ⅱ）は、介護サービスの質の向上、職員の負担軽減を目的とし、見守り機器等のテクノロジーを導入し、業務改善 を継続的に行うとともに、効果に関するデータ提出を行った場合に、算定します。

※　サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た事業所が、利用者に対して(介護予防)小規模多機能型居宅介護を行った場合に算定します。

※　介護職員等処遇改善加算とは、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算であり、介護職員等のキャリアアップ支援や職場環境の改善など、職員の働きやすさを向上させる取り組みを行うなどの待遇改善を目的としています。

※　地域区分別の単価（2 級地）

※　（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等の支給（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　送迎及び交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、送迎に要する費用の実費を請求いたします。 ・事業所から片道 5km 未満　　無料 ・事業所から片道 5 km以上の場合は 1 kmごとに 100 円加算
②　食事の提供に要する費用	朝食　235 円/回 昼食　565 円/回　おやつ　150 円/回 夕食　565 円/回
③　宿泊に要する費用	1 泊 3,000 円
④　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

6. 利用料金支払い方法

ア　利用料金は、利用月の翌月に下記のいずれかの方法によりお支払いください。

(ア)自動振替　（ご利用口座への入金は前日までにお願いします。）

＜ゆうちょ銀行をご利用の場合＞

・手数料はかかりません。

・振替日は 25 日です。

＜ゆうちょ銀行以外の金融機関をご利用の場合＞

・手数料は利用者様負担となります。(165 円／回)

・振替日は 28 日です。

（イ）振込
＜ゆうちょ銀行をご利用の場合＞
・当社指定の振込用紙をご利用の場合、手数料はかかりません。
＜ゆうちょ銀行以外の金融機関をご利用の場合＞
・手数料は利用者様負担となります。
（手数料は金融機関により異なります。）
(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。）
※なお、上記指定日に支払いの確認が取れなかった場合、手数料は利用者様負担となります。
※領収書等の再発行には1部につき1,000円（税別）が必要となります。
※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。

7. 小規模多機能型居宅介護計画について
小規模多機能型居宅介護サービスは、利用者一人ひとりの人格を尊重し、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するものです。
事業者は、利用者と協議のうえ、小規模多機能型居宅介護計画を定め、またその実施状況を評価します。その内容は書面にて説明のうえ、利用者に交付します。なお、短期利用居宅介護サービスでは、３日以上ご利用の場合、短期利用居宅介護計画を作成します。

8. 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「(介護予防）小規模多機能型居宅介護計画」に基づいて行います。なお、「(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) （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充分な配慮を行います。

(5) ご利用日の変更に伴う食事代金について

ご利用者様のご都合によるキャンセルは食事提供者との兼ね合いにより 2 日前までにご連絡頂きますようお願い致します。その場合お食事代のご負担はございません。

2 日前以降のキャンセルの場合、通常料金のお食事代のご負担をお願い致します。

9.衛生管理等

(1)利用者の使用する施設、食器その他の設備又は引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)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。

(3)事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及びまん延の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回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

②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ています。

③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

10. 業務継続計画の策定等について

（１）感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って、必要な措置を講じます。

（２）従事者に対し、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に実施します。

（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。

11. 緊急時の対応方法について

指定（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。

12. 協力医療機関等

事業所では、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や施設と連携体制を整備しています。

千船病院	大阪市西淀川区福町 3 丁目 2 番 39 号 TEL：06-6471-9541
やました歯科	大阪市西淀川区福町 2 丁目 5 番 36 号 TEL：06-6473-1182
介護老人保健施設よどの里	大阪市西淀川区姫島 2 丁目 13 番 20 号 TEL：06-6473-5152

13. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定（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、利用者に対する指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供又は送迎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（保険者）の窓口】 大阪市役所　福祉局介護保険課 指定・指導グループ	所 在 地：大阪市中央区船場中央 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：9：00～17：30（土日祝、12 月 28 日～翌 1 月 3 日まで除く）
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名：クオレ多機能ホームまごころの家 所在地：大阪市西淀川区福町 2 丁目 4 番 8 号 電話番号：06-6474-1952 管理者：古賀　ひとみ

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
	保　険　名	賠償責任保険
	補償の概要	身体の障害、財物の滅失、破損もしくは汚損

14. 非常災害対策

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：（　都司　良平　　）

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。

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　　4 月・　10 月）

15. 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 提供した指定（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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

ィ 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。

・苦情相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じた訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

・管理者は従事者に事実関係の確認を行う。

・相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検証を行い、時下の対応を決定する。
・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、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 クオレ多機能ホームまごころの家 担当者：古賀　ひとみ	所 在 地：大阪市西淀川区福町２丁目４番８号 電話番号：06-6474-1952 ﾌｧｯｸｽ番号：06-6474-1953 受付時間：9：00～17：15
【市町村（保険者）の窓口】 大阪市役所　福祉局介護保険課 指定・指導グループ	所 在 地：大阪市中央区船場中央 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：9：00～17：30（土日祝、12 月 28 日～翌１月３日まで除く）
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所 在 地　大阪市中央区常盤町１丁目３－８ 電話番号　06-6949-5418 受付時間　9:00～17:00（土日祝、12 月 28 日～翌１月３日まで除く）

16. 運営推進会議について

事業所では、小規模多機能型居宅介護の提供にあたり、サービス提供状況について定期的に報告するとともに、その内容についての評価、要望、助言を受けるため次のとおり運営推進会議を設置しています。

構　成	利用者、利用者の家族、地域住民の代表、市町村の職員又は区域を管轄する地域包括支援センターの職員及び小規模多機能型居宅介護についての知見を有する者等
開　催	２ヶ月に１回
会議録	運営推進会議の内容、評価、要望、助言等について記録を作成

17. 秘密の保持と個人情報の保護について

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

18. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者　古賀　ひとみ

（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） 従業者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、従業者の人権意識の向上や、知識・技術の向上につとめます。

（５） 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に務めます。

（６） 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の取り組める環境の整備に務めます。

（７） 虐待防止委員会を設け 2 ヶ月に 1 回は委員会を開催します。会議録は事業所内で情報共有します。

19. 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。

20. 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 指定（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、（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。

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。

21. サービス提供の記録

① 指定（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。

22.ハラスメント防止について

他の契約者及び職員に対する、暴力、暴言、誹謗中傷等、恐怖を与える言動やセクシャルハラスメント等の迷惑行為は禁止とします。

職員へ次のようなハラスメント行為は固くお断りいたします。

事業所の快適性、安全性を保護するためにもご協力をお願い致します。

場合によっては、利用契約の解約等の措置を講じます。

① 身体的暴力：身体的な力を使って危険を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

例：物を投げる、たたく、唾を吐く等

② 精神的暴力：個人の尊さや人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例：どなる、威圧的な態度で文句を言い続ける、理不尽なサービスを要求する、継続的（繰り返される）・執拗な（しつこい）要求、職員個人への要求・攻撃等

③ セクシャルハラスメント：意に沿わない性的行為の誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的嫌がらせ行為。

例：必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、卑猥な言動を繰り返すなど

23. 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	年　　月　　日

上記内容について、「大阪市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（大阪市条例第 27 号）」及び「大阪市指定介護予防サービスの事業の人員及び運営並びに指定介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（大阪市条例第３２条）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市西淀川区福町 2 丁目 3 番 15 号
	法人名	株式会社クオレ
	代表者名	代表取締役　辻本　厚生　　印
	事業所名	クオレ多機能ホームまごころの家
	説明者氏名	印

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	印

代理人	住所	
	氏名	印