

重 要 事 項 説 明 書

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看護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事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 27 号）」の規定に基づき、指定看護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 指定看護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	社会福祉法人聖フランシスコ会
代表者氏名	理事長 吉岡富雄
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市生野区田島 1-16-10 TEL 06-6754-1121 FAX 06-6743-7777
法人設立年月日	1970 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	かんたき きぼうの家
介護保険指定 事業所番号	2792200640
事業所所在地	大阪市生野区巽北 1-3-17
連絡先 相談担当者名	TEL 06-6752-8100 fax 06-6752-8101 田中美佐

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人聖フランシスコ会が設置する看護小規模多機能型居宅介護きぼうの家（以下「事業所」という。）において実施する指定看護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、指定看護小規模多機能型居宅介護の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意見及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定看護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	・ 指定看護小規模多機能型居宅介護の提供にあたっては、要介護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。 ・ 事業者は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 ・ 事業所は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 ・ 事業所は、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の地域密着サービス事業者又は居宅サービス事業者、主

	治医、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、地域住民等との連携に努めるものとする。 ・事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。 ・事業所は、指定看護小規模多機能型居宅介護を提供するに当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。 ・指定看護小規模多機能型居宅介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行う。 ・前7項のほか、「大阪市指定地域密着型サービス事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」（大阪市条例第27号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
--	--

(3) 事業所の職員体制

管理者	田中 美佐
-----	-------

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看護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 看護師と兼務
介護支援専門員	1 利用者の多様な活動が確保されるよう地域における活動への参加の機会が提供されることにも配慮した適切なサービスが提供されるよう看護小規模多機能型居宅介護計画を作成します。 2 作成した介護計画の内容について、利用者又はその家族に説明し、利用者または家族の同意を得ます。 3 主治医との連携を図り、適切な看護サービスを提供するため看護小規模多機能型居宅介護計画を定期的に主治医に提出します。	常勤1名 介護職と兼務
従業者 (看護職員・介護職員)	1 看護小規模多機能型居宅介護計画に基づき、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と充実した日常生活を送ることができるよう必要な介護、看護、支援を行います。 2 訪問日、提供した看護内容等を記載した看護小規模多機能型居宅介護報告書を作成します。 3 作成した看護小規模多機能型居宅介護報告書を定期的に主治医に提出し、連携を図ります。	看護師 2.5名以上 介護職員 5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～16 時まで
宿泊サービス提供時間	基本時間 16 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	大阪市生野区

(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	15 名
宿泊サービス 利用定員	5 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
看護小規模多機能型 居宅介護計画の作成		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、他の看護小規模多機能型居宅介護従業者との協議の上、援助目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した看護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看護小規模多機能型居宅介護計画について、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、当該看護小規模多機能型居宅介護計画を利用者に交付します。 4 事業者は、契約者の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、援助目標や具体的なサービス内容を変更する必要がある場合、または契約者もしくはその家族等の要請に応じて、居宅サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、必要があると認められた場合には、契約者及びその家族等と協議して居宅サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護計画を変更するものとします。変更の際して、医療系サービスなど居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに関係事業者と連絡するなど必要な援助を行います。居宅サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、同意を得た上で決定するものとします。 5 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、必要に応じて看護小規模多機能型居宅介護計画の変更を行います。
相談・援助等		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。
宿泊サービス 通いサービス に関する内容	介護サービス	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	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。 2 主治医との密接な連携により、利用者の心身の機能の維持回復を図ります。

	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 利用者の食事の準備（簡単な調理）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。

（２） 短期利用居宅介護

- ① 当事業所は、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に、登録定員及び宿泊定員の範囲内で、空いている宿泊室等を利用し、短期間の指定看護小規模多機能型居宅介護（以下「短期利用居宅介護」という。）を提供します。
- ② 宿泊室を活用する場合については、登録者の宿泊サービスの利用者と、登録者以外の短期利用者の合計が宿泊定員の範囲内となるように、空いている宿泊室を利用します。
- ③ 短期利用居宅介護の利用は、あらかじめ７日以内（利用者の日常生活上の世話をを行う家族等が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ものとします。

- ④ 短期利用居宅介護の利用に当たっては、利用者を担当する居宅介護支援専門員が作成する居宅サービス計画の内容に沿って、当事業所の介護支援専門員が看護小規模多機能型居宅介護計画を作成し、その計画に従ってサービスを提供します。

(3) 看護小規模多機能型居宅介護従業者の禁止行為

看護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（特例あり）
- 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 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) 介護保険給付サービス利用料金

①看護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		
同一建物以外	要介護 1			1 割負担	2 割負担	3 割負担
	要介護 2	12,447	135,423 円	13,542 円	27,084 円	40,626 円
	要介護 3	17,415	189,475 円	18,947 円	37,894 円	56,841 円
	要介護 4	24,481	266,353 円	26,635 円	53,270 円	79,905 円
	要介護 5	27,766	302,094 円	30,209 円	60,418 円	90,627 円
	要介護 5	31,408	341,719 円	34,171 円	68,342 円	102,513 円

②短期利用居宅介護費

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		
短期利用	要介護 1			1 割負担	2 割負担	3 割負担
	要介護 2	571	6,212 円	621 円	1,242 円	1,863 円
	要介護 3	638	6,941 円	694 円	1,388 円	2,082 円
	要介護 4	706	7,681 円	768 円	1,536 円	2,304 円
	要介護 5	773	8,410 円	841 円	1,682 円	2,523 円
	要介護 5	839	9,128 円	912 円	1,824 円	2,736 円

【介護保険給付サービス利用料金に関する注意事項】

- ・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結んだ日ではなく、サービスの利用を実際に開始した日をいいます。
- ・「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いいます。
- ・指定看護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人当たりの平均回数が週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。
- ・登録者が短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護又は地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を受けている間は、看護小規模多機能型居宅介護費及び短期利用居宅介護費は算定しません。

- ・主治の医師から、末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める疾病（★）により訪問看護を行う必要がある旨の指示を受けた場合は、1月につき下記料金を減算します。
要介護1～3の場合：10,064円（利用者負担額：1割1,006円、2割2,012円、3割3,019円）
要介護4の場合：20,128円（利用者負担額：1割2,012円、2割4,025円、3割6,038円）
要介護5の場合：31,704円（利用者負担額：1割3,170円、2割6,340円、3割9,511円）

（★）その他別に厚生労働大臣が定める疾病とは

多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、筋ジストロフィー、パーキンソン病関連疾患、多系統萎縮症、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態をいいます。

- ・主治の医師が、急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別の指示を行った場合は、その指示の日数1日につき、以下の単位数を減算します。
要介護1～3の場合：30単位（1割負担30円/2割負担0円/3割負担90円）
要介護4の場合：60単位（1割負担60円/2割負担120円/3割負担180円）
要介護5の場合：95単位（1割負担95円/2割負担190円/3割負担285円）
上記の料金には、減算となる単位数に10円乗じて算出したおおよその目安です。
実際の減算額は、他の基本サービス費・加算等と同様に、総単位数に地域区分別単価（2級地：1単位10.88円）を乗じて算出するため、1円単位で異なる場合があります。

- ・事業者が法定代理受領を行わない場合の手続き
事業者が法定代理受領を行わない場合には、上記に係る利用料の全額をいったんお支払いいただき、その際の「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）の申請を行ってください。

(5) 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	30 円	60 円	90 円	1日につき
認知症加算(Ⅰ)	920	920 円	1,840 円	2,760 円	1月につき
認知症加算(Ⅱ)	890	890 円	1,780 円	2,670 円	1月につき
認知症加算(Ⅲ)	760	760 円	1,520 円	2,280 円	1月につき
認知症加算(Ⅳ)	460	460 円	920 円	1,380 円	1月につき
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200	200 円	400 円	600 円	1日につき(7日を限度) (短期利用居宅介護費を算定の場合)
若年性認知症利用者受入加算	800	800 円	1,600 円	2,400 円	1月につき
退院時共同指導加算	600	600 円	1,200 円	1,800 円	1回につき
緊急対応加算	774	774 円	1,548 円	2,322 円	1月につき
特別管理加算(Ⅰ)	500	500 円	1,000 円	1,500 円	1月につき
特別管理加算(Ⅱ)	250	250 円	500 円	750 円	1月につき
ターミナルケア加算	2,500	2,500 円	5,000 円	7,500 円	死亡日及び死亡日前 14日以内に2日以上 ターミナルケアを行 った場合(死亡月に1 回)
看護体制強化加算(Ⅰ)	3,000	3,000 円	6,000 円	9,000 円	1月につき
看護体制強化加算(Ⅱ)	2,500	2,500 円	5,000 円	7,500 円	1月につき
訪問体制強化加算	1,000	1,000 円	2,000 円	3,000 円	1月につき
総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)	1,200	1,200 円	2,400 円	3,600 円	1月につき
総合マネジメント体制強化加算(Ⅱ)	800	800 円	1,600 円	2,400 円	1月につき
科学的介護推進体制	40	40 円	80 円	120 円	1月につき
介護職員等ベースアップ等支援加算	所定単位 数の 17/1000	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) ※介護職員処遇改善加算 を除く
介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位 数の 102/1000	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)
介護職員処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位 数の 74/1000				
介護職員処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位 数の 41/1000				

※この表の金額は、加算の「単位数×10 円」で計算したおおよその目安です。

実際の請求は、基本部分と加算の単位数を合計したうえで、地域の単価(2級地:1単位=10.88 円)をかけて計算しますので、最終的なご請求額とは多少異なる場合があります。

【加算の内容（概要）】

初期加算	当事業所に登録した日から 30 日以内の期間にかかる加算です。
認知症加算（Ⅰ）～（Ⅳ）	認知症により日常生活に支障を来すおそれのある症状や行動があり、専門的な認知症ケアが必要な方に対してサービスを行った場合にかかる加算です。（区別の違いは、状態に応じて担当者から個別に説明します。）
認知症行動・心理症状緊急対応加算	認知症の行動・心理症状により在宅生活が困難となり、医師が「緊急に看護小規模多機能型居宅介護の利用が必要」と判断した場合に、最大 7 日間を限度としてかかる加算です。
若年性認知症利用者受入加算	40～64 歳の若年性認知症の方に対して、看護小規模多機能型居宅介護を行う場合にかかる加算です。
退院時共同指導加算	利用者が入院・入所中に、病院・診療所・介護老人保健施設などのスタッフと当事業所の看護師やリハビリ専門職と一緒に退院時の指導を行い、その後、当事業所が初回の訪問看護を行った場合にかかる加算です。
緊急時対応加算	利用者・ご家族と 24 時間連絡がとれ、計画にない「緊急の訪問」に対応できる体制を整えている場合に、1 か月ごとにかかる加算です。
特別管理加算（Ⅰ）	がんの末期、気管切開、中心静脈栄養、留置カテーテルなど、特に医療的な管理が必要な状態の方に対して、計画的に訪問看護の管理を行う場合にかかる加算です。
特別管理加算（Ⅱ）	在宅透析、在宅酸素、自己導尿、人工肛門・人工膀胱、深い褥瘡、週 3 日以上点滴など、継続した医療的管理が必要な方に対して、計画的に訪問看護の管理を行う場合にかかる加算です。
ターミナルケア加算	在宅（自宅等）で最期の時期を過ごされる利用者について、利用者又はその家族等の同意を得て、死亡日および死亡日前 14 日以内に一定の要件を満たす看取りの支援（ターミナルケア）を行った場合にかかる加算です。ここでいう「その他別に厚生労働大臣が定める状態」とは、急な病状悪化などにより主治医が一時的に頻回の訪問看護が必要と認める状態など、特に医療的な管理が必要な状態を指します。
総合マネジメント体制強化加算	利用者の心身の状態や生活の変化に応じて、多職種で話し合いながら看護小規模多機能型居宅介護計画を見直し、病院・診療所等の関係機関と情報共有を行う総合的なマネジメント体制を整えている場合にかかる加算です。
科学的介護推進体制加算	利用者の心身の状態（ADL）、栄養状態、口腔機能、認知症の状態などの基本的な情報を国（厚生労働省）に提出し、その分析結果をよりよい看護小規模多機能型居宅介護の提供に生かす体制を整えている場合にかかる加算です。
介護職員処遇改善加算・介護職員等ベースアップ等支援加算	介護職員等の賃金アップや研修など、処遇を改善するための取り組みを行っている事業所に認められる加算です。これらの加算は、介護職員等の処遇改善のために使われることが定められています。

(6) 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。

送迎費	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。 通常の事業の実施地域（生野区）を超えて行う指定看護小規模多機能型居宅介護の送迎を行った場合は、片道500円を徴収いたします。
交通費	通常の事業の実施地域（生野区）を超えて行う訪問サービスを提供する場合に要する交通費は、その実費を徴収いたします。 なお、自転車を使用した場合の交通費は片道500円を徴収します。
食事の提供に要する費用	朝食 300 円/回 昼食 650 円/回 おやつ 100 円/回 夕食 650 円/回
宿泊に要する費用	3,000 円
おむつ代	1 枚 100 円
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	①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。 ②上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日頃までに利用者あてにお届けいたします。
(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	①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 25 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ・事業者指定口座への振り込み ・利用者指定口座からの自動振替 ・現金支払い ②支払いの確認をしたら、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 2 か月以上遅延し、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所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「看護小規模多機能型居宅介護計画」に基づいて行います。なお、「看護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) 看護小規模多機能型居宅介護におけるサービス提供に関する具体的な指示・指揮命令は、法令等に基づき当事業所の管理者等が一元的に行います。職員の業務内容や勤務方法等についての直接の指示・命令はご遠慮いただき、サービス内容に関するご意見・ご要望は当事業所までお申し出ください。なお、実際のサービス提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分配慮し、可能な限りご希望を尊重します。
- (5) 地震・風水害その他の自然災害、感染症のまん延等のやむを得ない事由が生じた場合には、平常時と同程度のサービス提供が困難となり、サービスの提供を一時的に中止又は制限せざるを得ないことがあります。そのような場合には、利用者さまの安全確保を最優先とし、提供可能な範囲でのサービス提供に努めます。
なお、訪問サービスについては通常は自転車等を用いて行いますが、夜間のオンコール対応時、悪天候（大雨・台風等）により自転車での移動が困難又は危険であると当事業所が判断した場合には、利用者様および職員の安全確保のため、タクシー等の交通手段を利用して訪問を行うことがあります。その際に要した交通費（タクシー料金等）については、原則として実費相当額をご利用者にご負担いただきます。具体的な金額や負担方法については、事前に説明のうえ同意をいただきます（緊急やむを得ない場合を除きます）。
- (6) カスタマーハラスメントへの対応について

利用者さまおよびご家族等から職員に対して、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当する行為があった場合、職員の心身の安全を確保し、他の利用者さまへのサービス提供を守るため、必要な対応を行います。

カスタマーハラスメントに該当する主な行為の例は、次のとおりです。

区分	主な内容	具体例
① 身体的な攻撃	身体に対する暴力行為や威嚇的な行為	たたく・押す・物を投げる・物を壊す・威嚇的な動作を繰り返す など
② 精神的な攻撃	言葉や態度による著しい精神的苦痛を与える行為	大声で怒鳴る、人格を否定する発言、侮辱的・差別的な言動、長時間にわたる叱責 など
③ セクシュアルハラスメント	性的な言動や不必要な身体接触など	身体への不必要な接触、性的な発言や質問、わいせつな言動、しつこいプライベートな質問 など
④ 不当又は過度な要求	事業所の責任や制度の範囲を超えた要求	制度上実施できないサービスの強要、職員の私的な用事や送迎の依頼、過剰なサービスや金銭補償の執拗な要求 など

⑤ 過度な時間的拘束	職員を不必要に長時間拘束する行為	長時間にわたる執拗なクレーム、同じ内容での頻繁な電話・来所・面談要求、深夜・早朝の不必要な連絡 など
⑥ SNS 等での誹謗中傷	インターネット等での不適切な情報発信	事実と異なる内容や、職員・事業所を誹謗中傷する内容を SNS 等で繰り返し発信する など

これらの行為が認められる場合には、職員の安全および他の利用者さまのサービス利用を守るため、・複数職員での対応・担当者の変更・一部サービスの提供方法の変更または中止・必要に応じた契約の解除などの措置を講じることがあります
悪質な場合には、警察や関係機関への相談・通報を行うことがあります。

6 衛生管理等

- (1) 利用者の使用する施設、設備(浴室、トイレ、居室等)、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、必要な消毒・清掃等の措置を講じます。
- (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、次のとおり取り組みます
 - 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定期的に開催し、その結果及び必要な対応について従業者に周知徹底します。
 - 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、年間計画に基づき、少なく年に2回以上定期的に実施します。

7 緊急時の対応方法について

指定看護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】 (協力医療機関一覧)	医療機関名 医療法人のぞみ会新大阪病院 所在地 大阪市生野区田島1丁目16-6 電話番号 06-6758-7007 受付時間 9:00～17:00(土日祝休診) 診療科 内科・消化器内科・老年内科
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号
【家族等緊急連絡先】	氏 名 続柄 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先

8 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定看護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講じた処置並びに経過について記録し、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看護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】 保健福祉課	所在地 大阪市生野区勝山南 3-1-9 電話番号 06-6715-9859 ファックス番号 06-6715-9967 受付時間 9：00～17：00（土日祝は休み）
【事業所の窓口】 社会福祉法人 聖フランシスコ会 きぼうの家	事業所名 かんたき きぼうの家 所在地 大阪市生野区巽北 1-3-17 電話番号 06-6752-8100 介護支援専門員 山本 麻以

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	損保ジャパン
	保 険 名	ウォームハート
	補償の概要	介護保険の居宅サービスにおける損害賠償
自動車保険	保険会社名	東京海上日動火災保険
	保 険 名	自動車保険
	補償の概要	対人対物無制限

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：（ 二條由加里 ）

(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 5 月・ 11 月）

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

提供した指定看護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）

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、次のとおりとします。

- ① 相談または苦情があった場合は、その内容と利用者の状況を把握するため、必要に応じて訪問を行い、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ② 管理者は、職員等から事実関係の報告を受け、内容の確認を行います。
- ③ 相談担当者は、把握した状況について関係職員とともに検討を行い、必要な対応を決定します。
- ④ 決定した対応に基づき必要な連絡・調整等を行うとともに、利用者（及び家族）に対して、対応方法を含めた結果報告を必ず行います。対応に時間を要する内容については、その旨を原則翌日までに連絡します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 社会福祉法人 聖フランシスコ会 きぼうの家 介護支援専門員	所在地 大阪市生野区巽北 電話番号 06-6752-8100 ファックス番号 06-6752-8101 受付時間 9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 保健福祉局	所在地 大阪市生野区勝山南 3-1-9 電話番号 06-6715-9859 ファックス番号 06-6715-9967 受付時間 9:00～17:00
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府中央区常盤町 1 丁目 3 - 8 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）

1 1 サービスの第三者評価の実施状況について

当事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	実施有
【実施した直近の年月日】	令和 7 年 3 月 11 日
【第三者評価機関名】	地域運営推進会議
【評価結果の開示状況】	事業所玄関に掲示

1 2 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。）

1 3 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護及び虐待の発生又はその再発を防止するため、次の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 田中 美佐
-------------	-----------

- (2) 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、その結果及び必要な対応について従業者に周知徹底します。
- (3) 虐待防止のための指針を整備し、必要に応じて内容の見直しを行います。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

1 4 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です。
- (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。

1 5 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看護小規模多機能型居宅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) 従業者に対し、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。

1 6 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) 指定看護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、看護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。

1 7 看護学生等の実習受入れについて

当事業所は、将来の医療・看護を担う人材育成のため、看護学生等の実習を受け入れることがあります。実習は当事業所の責任のもとで行い、学生が単独で判断して医行為や処置を行うことはありません。

実習の際は、対象となる利用者さま及びご家族に事前に目的や内容等をご説明し、同意をいただいた場合に限り、ケアの見学や一部の介護・看護の補助を行います。実習へのご協力を希望されない場合は、お申し出ください。そのことにより、サービス提供上の不利益を受けることはありません。

看護学生等には守秘義務及び個人情報保護を徹底し、利用者さまのプライバシーに十分配慮して実習を行います。なお、実習にご協力いただいても、利用者さまに追加の費用負担が生じることはありません。

1 8 サービス提供の記録

- (1) 指定看護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。

19 この重要事項説明書の概要等については、当該事業所玄関の見やすい場所に備え付け、利用者及びその家族等がいつでも閲覧できるようにしています。

また、当該事業所のウェブサイト（法人ホームページ等又は情報公表システム上）に掲載し、公表しています。

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	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事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 27 号）」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	大阪市生野区田島 1-16-10
	法人名	社会福祉法人聖フランシスコ会
	代表者名	理事長 吉岡 富雄
	事業所名	かんたき きぼうの家
	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	

上記署名は、（ ）が代行しました。

代理人	住所	
	氏名	