

看護小規模多機能型居宅介護ところ

(指定看護小規模多機能型居宅介護)

重 要 事 項 説 明 書

当事業所は、介護保険の指定を受けています。

(山形市指定 第 0690101035 号)

当事業所は、利用者に対して指定看護小規模多機能型居宅介護を提供します。

当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上のご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定の初回申請や区分変更中の方はご相談ください。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 cocolo
主たる事務所の所在地	〒990-0063 山形市山家町 2-7-17
代表者（職名・氏名）	代表取締役 柴崎 和
電話番号	023-687-1882

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	看護小規模多機能型居宅介護ところ	
サービスの種類	看護小規模多機能型居宅介護	
事業所の所在地	〒990-0861 山形市江俣五丁目 3 番 35 号	
電話番号 /FAX 番号	023-666-5175	FAX 023-666-5176
管理者名	小杉 春美	
指定年月日・事業所番号	2026 年 5 月 1 日	0690101035
登録定員	21 人	
通いサービス定員	12 人	
宿泊サービス定員	9 人	
通常の事業の実施地域	山形市内	

3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	株式会社 cocolo が設置経営する看護小規模多機能型居宅介護こころ（以下、「事業所」という。）が適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の職員が要介護状態にある高齢者に対し、適正な看護小規模多機能型居宅介護サービス（以下、「サービス」という。）を提供することを目的とします。
運営の方針	1 利用者が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、利用者の病状、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、最もふさわしいサービスを療養上の管理のもと妥当適切に提供します。 2 サービスの提供に当たっては、看護小規模多機能型居宅介護計画に基づき、漫然かつ画一的にならないように、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要な支援を行います。 3 看護サービスの提供に当たっては、主治医との密接な連携及び看護小規模多機能型居宅介護計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう妥当適切に行います。 4 事業の実施に当たっては、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行うとともに、山形市、地域包括支援センター、地域の保健医療及び福祉サービス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します。

4. 施設の概要

当事業所では、以下の居室・設備を用意しています。

居室・設備の種類	室数	備考
宿泊室	9 室	
食堂・居間	1 室	台所完備
脱衣室	1 室	
浴室	1 室	
機械浴室	1 室	2F 共有
相談室	1 室	

その他：消防設備

※上記は、厚生労働省が定める基準により、必置が義務付けられている施設・設備です。

5. 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
通いサービス	9 時～17 時 30 分
訪問サービス	24 時間
宿泊サービス	17 時 30 分～9 時

※受付・相談については、月曜日～金曜日の 9：00～17：00 にお受けします。

6. 職員の配置状況

職種	配置	職務内容
管理者	1名（他事業所兼務）	職員の管理及び事業内容調整
介護支援専門員	1名（介護職員兼務）	サービスの調整、相談業務、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の作成
看護職員	常勤換算2.5人以上 （1名以上は常勤看護師）	看護サービス及び介護サービスの提供、看護小規模多機能型居宅介護報告書の作成等
介護職員	6名以上	介護サービスの提供

※看護・介護職員は以下のとおり配置する

- ・日中（通い）常勤換算で利用者3名に対して1名
- ・日中（訪問）常勤換算で2名以上
- ・夜間及び深夜 1人以上の夜勤職員及び宿直職員

7. 提供するサービスの内容

当事業所では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、以下の2つの場合があります。

- | |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険の給付の対象となる場合（介護保険の給付対象となるサービス） |
| (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合（介護保険の給付対象とならないサービス） |

(1) 介護保険の給付対象となるサービス

(Ⅰ) 通いサービス及び宿泊サービス

- ・事業所のサービス拠点において、介護サービス（下記①～⑦）、看護サービスを提供します。

(Ⅱ) 訪問サービス

- ・利用者の居宅において、介護サービス（下記①～⑤及び⑦、⑧）、看護サービスを提供します。

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

【介護サービス】

- ① 食事介助（ただし、食事の提供にかかる費用は別途お支払いいただきます）
- ② 入浴介助
- ③ 排泄介助
- ④ その他日常生活上の世話
- ⑤ 機能訓練
- ⑥ 送迎

⑦ 健康チェック

⑧ 買い物や調理、居室の掃除、洗濯等の生活介護

【看護サービス】

主治医が看護サービスの必要性を認めた者に限り、訪問看護指示書に基づき、主治医との連絡調整を図りながら看護サービスの提供を行います。

①病状・障害の観察

②入浴・清拭・洗髪等による清潔の保持

③食事および排泄等日常生活の世話

④床ずれの予防・処置

⑤リハビリテーション

⑥ターミナルケア

⑦認知症利用者の看護

⑧療養生活や介護方法の指導

⑨カテーテル等の管理

⑩その他医師の指示による医療処置

(Ⅲ) 看護小規模多機能型居宅介護計画の作成

① サービス提供開始時に、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、地域との交流や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、他の職員と協議の上、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、その実施状況を評価します。

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等に対して、その内容について説明の上、交付します。

(Ⅳ) サービス提供の記録

① 提供したサービスについて記録を作成し、この記録を完結の日から5年間保管します。

② この記録は、利用者又は代理人の請求により閲覧することができ、希望により複写物を交付します。

(Ⅴ) 相談・助言等

・利用者やその家族の日常生活における介護等に関する相談及び助言、申請代行等を行います。

また、サービスの提供にあたって、次に該当する行為はいたしません。

①利用者もしくはその家族等からの金銭または高価な物品の授受

②飲酒及び喫煙

③利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

④その他利用者もしくはその家族に対して行う迷惑行為

*通いサービス及び訪問サービスを利用しない日であっても、必要があれば電話等による見守り等の声かけを行います。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

宿泊室や食事の提供等、サービスの一環として日常生活上の便宜を提供します。

8. 提供するサービスの利用料金

(1) 介護保険サービス

【看護小規模多機能型居宅介護費】

①通常料金について

要介護度に応じて定められた金額の1割又は2割、3割のご負担となります。

通い・訪問・宿泊をすべて含んだ利用回数に関わらず1か月の定額制となります。

②月の途中で要介護度が変更となった場合

要介護度が変更になった場合、変更前・変更後の各々の要介護度に応じて日割りした金額での負担となります。

③月途中から登録した場合、又は月途中で登録を終了した場合

登録した期間に応じて日割りした金額となります（基本料金に限る）。

なお、この場合の「登録日」及び「登録終了日」とは、以下の日を指します。

「登録日」利用者と当事業所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いいます。

「登録終了日」利用者と当事業所の利用契約を終了した日をいいます。

④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又は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、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、当事業所のサービスを受けることが出来ません。

⑤利用者が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頂きます。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）。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、領収書を添えて市に保険給付の支給申請を行ってください。

⑥介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合せて、利用者の負担額を変更します。

◆ 介護保険申請期間中に暫定で利用し、結果が要支援の認定を受けた場合

①申請期間中の負担額は要介護1の基本料金の10割と別途加算料金の10割の合計をいただきます。

②速やかに関係機関と連携を図りサービス調整を行います。

【短期利用居宅介護費】

① 看護小規模多機能型居宅介護の登録者以外の短期利用について、当事業所の介護支援専門員が、登録者のサービス提供に支障がないと認めた場合に、空床となっている宿泊室を利用し、7日以内（利用者の日常生活上の世話を行う家族等に疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内）の短期利用居宅介護のサービスが利用できます。利用の際は居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員にご相談ください。

② 他、看護小規模多機能型居宅介護費⑤⑥と同様の扱いとします。

＜サービス利用料金＞

イ．基本料金

下記の料金表によって、利用者の要介護度に応じた金額をお支払い下さい。

基本料金	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
サービス料金 同一建物以外登録者 (1 割負担の場合)	12,447 円	17,415 円	24,481 円	27,766 円	31,408 円
サービス料金 同一建物登録者 (1 割負担の場合)	11,214 円	15,691 円	22,057 円	25,017 円	28,298 円
短期利用居宅介護費 (1 日につき) (1 割負担の場合)	571 円	638 円	706 円	773 円	839 円

＊登録定員を超えている場合若しくは人員配置が不足している場合、及びサービス提供回数の平均が週あたり 4 回に満たない場合には、上記金額の 70/100 を乗じた金額を算定します。

※事業所又は利用者の状態に応じて、下記料金を減算します。

	要介護 1～3	要介護 4	要介護 5
末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める疾病等①により医療保険の訪問看護が行われる場合（1 月につき） (1 割負担の場合)	-925 円	-1,850 円	-2,914 円
特別の指示により頻回に医療保険の訪問看護が行われる場合（1 日につき） (1 割負担の場合)	-30 円	-60 円	-95 円
訪問看護体制減算（1 月につき） (1 割負担の場合)	-925 円	-1,850 円	-2,914 円

※別に厚生労働大臣が定める疾病等①の内容とは次のとおりです。

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、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患（進行性核上性麻痺、大脳皮質基底、核変性症およびパーキンソン病（ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ 3 以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る）をいう）、多系統縮症（線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症、シャイ・ドレガー症候群）、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

炎症性脱随性多発神経炎、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

ロ. 加算

サービス内容等に応じて、加算されます。

□初期加算	事業所に登録した日から起算して30日以内の期間について算定。30日を超える入院後に利用を再開した場合も同様	30 単位/日
□認知症加算（Ⅱ）	認知症介護実践者リーダー研修修了者を1名以上配置し、認知症日常生活自立度Ⅲ以上の認知症の者に対して認知症ケアを行った場合	890 単位/月
□認知症加算（Ⅲ）	認知症日常生活自立度Ⅲ以上の認知症の者	760 単位/月
□認知症加算（Ⅳ）	要介護2であって、認知症日常生活自立度Ⅱの認知症の者	460 単位/月
□若年性認知症利用者受入加算	65歳未満の利用者に対し個別の担当者を定めて受け入れた場合	800 単位/月
□退院時共同指導加算	病院等に入院中の者の退院にあたり、看護師等が退院時共同指導を行った後に退院後、初回の訪問看護サービスを行った場合（退院につき1回（※別に厚生労働大臣が定める状態②にある者については2回）に限り算定）	600 単位/回
□看護体制強化加算（Ⅰ）	事業所がターミナルケアの実施及び介護職員等による喀痰吸引等の実施体制を整え、医療ニーズの高い利用者へのサービス提供体制を強化した場合	3000 単位/月
□看護体制強化加算（Ⅱ）	事業所が医療ニーズの高い利用者へのサービス提供体制を強化した場合	2500 単位/月
□緊急時対応加算	24時間電話等により常時対応できる体制にあつて、かつ緊急時における訪問又は宿泊を必要に応じて行う場合	774 単位/月
□特別管理加算（Ⅰ）	別に厚生労働大臣が定める状態②のイに該当する状態にある者に対してサービスを行う場合	500 単位/月
□特別管理加算（Ⅱ）	別に厚生労働大臣が定める状態②のロからホに該当する状態にある者に対してサービスを行う場合	250 単位/月

□ターミナルケア加算	在宅または事業所で死亡された利用者に対して、基準に適合している事業所が、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日（末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める疾病等①および急性増悪等の場合は 1 日）以上ターミナルケアを行った場合	2500 単位/ 死亡月に 1 回
□訪問体制強化加算	別に厚生労働大臣が定める基準に適合している事業所が、登録者の居宅における生活を継続するためのサービスの提供体制を強化した場合	1000 単位/月
□総合マネジメント体制強化加算（Ⅰ）	看護小規模多機能型居宅介護計画の多職種協働による適時適切な見直しや病院等への情報提供を行う等の体制が整備され地域住民等の相談体制や多様な主体が提供するサービスが提供されるような居宅サービス計画の作成を行う場合	1200 単位/月
□総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）	看護小規模多機能型居宅介護計画の多職種協働による適時適切な見直しや病院等への情報提供を行う等の体制が整備されている場合	800 単位/月
□サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	事業所の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、従業者ごとに研修計画を作成し実施し、利用者に関する情報や留意事項の伝達又は技術指導を目的とした会議を定期的に行っている場合	750 単位/月 （短期利用居宅介護の場合 25 単位/日）
□サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	事業所の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、従業者ごとに研修計画を作成し実施し、利用者に関する情報や留意事項の伝達又は技術指導を目的とした会議を定期的に行っている場合	640 単位/月 （短期利用居宅介護の場合 21 単位/日）
□サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	事業所の従業者の総数のうち、介護福祉士の占める割合が 40%以上で、従業者ごとに研修計画を作成し実施し、利用者に関する情報や留意事項の伝達又は技術指導を目的とした会議を定期的に行っている場合	350 単位/月 （短期利用居宅介護の場合 12 単位/日）
□介護職員等処遇改善加算（Ⅰイ）	厚生労働大臣が定める基準に適合する職員の賃金の改善等を実施している場合	合計単位の 16.8%
□介護職員等処遇改善加算（Ⅱイ）	厚生労働大臣が定める基準に適合する職員の賃金の改善等を実施している場合	合計単位の 16.5%
□介護職員等処遇改善加算（Ⅲイ）	厚生労働大臣が定める基準に適合する職員の賃金の改善等を実施している場合	合計単位の 13.4%

※別に厚生労働大臣が定める状態②にあるものとは次のとおりです。

イ．在宅麻薬等注射指導管理、在宅腫瘍化学療法注射指導管理、在宅強心剤持続投与指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態、気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態

ロ．在宅自己腹膜かん流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態

ハ．人工肛門又は人工膀胱を設置している状態

ニ．真皮を越える褥瘡の状態

ホ．点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

◆緊急時対応加算、特別管理加算、ターミナルケア加算、訪問体制強化加算、総合マネジメント体制強化加算、サービス提供体制加算、介護職員等处遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外の算定項目です。

◆加算の自己負担額については、介護保険負担割合証の負担割合分（1割または2割または3割）に応じた料金を負担頂きます。

（2）介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

①宿泊に要する費用 利用者に提供する宿泊サービスの宿泊に要する費用です。

種別	費用
宿泊費	2,500 円

②食事の提供（食事代）

利用者に提供する食事に要する費用です。

種別	費用（常食～刻み）	特別食
朝食	550 円	600 円
昼食	600 円	650 円
夕食	650 円	700 円
おやつ	250 円	250 円

※食品に対するアレルギーのある方は事前にお申し出ください。

※キャンセル料について

2日前までに連絡がないキャンセルの場合は、食材を仕入済みであることから食費と同様額をキャンセル料として請求させていただきます。

③日常生活上必要となる諸費用

◆おむつ代など

原則として、家族持参とします。

但し都合により購入希望がある場合は現金を徴収します。

◆洗濯

種別	費用
1 ネット	300 円
クリーニング	実費

※長期ご利用の場合は、ご相談ください。

◆生活必需品 実費

◆衛生材料費（傷等への処置で使用するガーゼ等の材料） 実費

◆医療費 診察・薬など 実費

◆エンゼルケア（死後に行う処置、保清、メイクなどのケアを希望に沿い提供）

時価 12,000～20,000 円

◆訪問理美容 実費

④レクリエーション活動等

利用者の希望によりレクリエーション活動等に参加していただくことができます。

利用料金：材料代等の実費をいただきます。

⑤複写物の交付

利用者は、サービスの提供についての写真等をいつでも閲覧できますが、写真等を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

種別	費用
モノクロ	1 枚につき 10 円
カラー	1 枚につき 30 円

経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に内容の変更する事由について、変更を行う 1 か月前までにご説明します。

9・利用料金のお支払い方法

上記（1）及び（2）の料金は、1 か月ごとにまとめて請求します。支払い方法は、原則口座引き落としと致しますが、場合によりご相談に応じます。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月 27 日（27 日が土日祝日の場合は前営業日）に、指定する口座より引き落とします。

※口座引き落とし開始まで 2 か月ほどを要します。

支払い方法	支払い要件等
振込/集金	引き落とし開始までは、集金もしくは振り込みにてお支払い下さい。

ご注意：利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他費用について、正当な理由がないのにも関わらず、支払期日から 2 か月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いがない場合、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分を支払い頂く場合があります。

10・看護小規模多機能型居宅介護事業者の禁止行為

- ① 医療行為（但し、看護職員等が行う診療の補助行為、介護職員等による喀痰吸引等特定行為を除く）
- ② 利用者又は家族等の預金通帳、証書、書類などの預り
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授与
- ④ 利用者の同居家族等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の提供（大掃除、庭掃除、ペットの世話等）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 利用者又はその家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

11・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の記載内容（被保険者資格、要介護認定の有無、要介護認定の有効期間）を確認します。被保険者の住所や介護認定に変更があった場合は、速やか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日前まではなされるよう、必要な援助を行います。

12・利用の中止、変更、追加

- ① サービスは看護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、利用者の日々の状態・希望等を勘案し、適時適切に通いサービス、訪問サービスまたは宿泊サービスを組み合わせて介護および看護を提供するものです。
- ② 利用予定日の前に、利用者の都合によって、サービスの利用を中止または変更、も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。この場合には原則としてサービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。
- ③ 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か月ごとの包括費用（定額）のためサービス利用回数等を変更された場合も1か月の利用料金は変更されません。
- ④ 介護保険外の利用料については、利用予定日の2日前までの申し出がなく、利用が中止となった場合、キャンセル料をお支払いいただきます。ただし、利用者の体調や容体の急変等やむを得ない事情がある場合はその限りではありません。
- ⑤ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼動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。

13・契約終了と契約の解除について

- (1) 利用者は事業所に対して、1か月前までに通知することにより、この契約を解約することが出来ます。

- (2) 事業所は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1か月前までに文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
- (3) 次の事由に該当した場合は、利用者は通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① 事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業所が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業所が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- (4) 次の事由に該当した場合は、事業所は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① 利用者のサービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間を定めた催促にも関わらず、利用料金が支払われない場合
 - ② 利用者が、正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、または、利用者の入院もしくは病気等により2か月以上にわたってサービスが利用できない状態が明らかになった場合
 - ③ 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
 - ④ 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又は職員若しくは他の利用者等の生命、身体、信用などを傷つけ、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - ⑤ 利用者又はその家族等からの職員に対する身体暴力、精神的暴力又は、セクシャルハラスメントにより、職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、介護・看護サービスを提供することが著しく困難になった場合

1 4 ・ 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 秘密保持について

- ① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について
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。
- ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービスを提供する上で知り得た利用者又はその家族等に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。その秘密の保持をする義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ③ 事業所は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族等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、雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の保護について

- 1 ・ 個人情報を用いる場合、以下に定めるとおり使用範囲を明確にし、利用者及びその家族等から文書で同意を得ます。

- ① 利用者に関わる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の立案や円滑なサービス提供のために実施されるサービス担当者会議での情報提供
 - ② 介護支援専門員と他のサービス事業所との連絡調整
 - ③ 利用者が医療サービスの利用を希望している場合及び主治医の意見を求める必要がある場合
 - ④ 利用者の容態の変化に伴い、緊急連絡を必要とする場合
- 2・事業者は利用者又はその家族等に関する個人情報が含まれる記録物（電磁的記録を含む。）について、善良な管理者の注意をもって管理し、処分の際にも第三者への漏洩の防止に努めます。

1 5・身体的拘束等について

事業所は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。但し、自傷他害等のおそれある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶと考えられる時は、利用者及び家族に説明し同意を得た上で、下記①～③の要件に留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録し、5年間保存します。また、事業所として、身体的拘束等を無くしていくための取組みを積極的に行います。

- ① 切迫性・・・直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合
- ② 非代替性・・・身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合
- ③ 一時性・・・身体的拘束等が一時的なものである場合

1 6・虐待の防止について

事業所は、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 当事業所の管理者を虐待防止の責任者とします。
- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底します。
- ③ 虐待防止及び身体的拘束等の適正化のための指針を整備し、研修等を通じて、職員の利用者に対する人権意識の向上や知識の向上に努めます。
- ④ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑤ サービス提供中に、職員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、速やかにこれを保険者に通報します。
- ⑥ 職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。

1 7・非常災害時の対応

- ① 事業所に非常災害対策に対する担当者を置き、消防用設備を設置し、非常災害対策に関する取り組みを行います。
- 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絡体制を整備し、それらを定期的に職員に周知します。
- ③ 非常災害に備え避難、救出その他必要な訓練を年2回行います。

18・業務継続に向けた取り組みについて

- ① 事業所は感染症や非常災害が発生した場合であっても、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、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 職員に対し、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行います。
- ③ 定期的に業務継続計画を見直し、必要に応じて変更を行います。

19・衛生管理について

- (1) 事業所は、利用者の使用する設備及び飲用に供する水について衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、衛生管理等に必要となる機械器具等の管理を適正に行います。
- (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、指導を求めると共に、常に密接な連携に努めます。
- (3) 利用者がインフルエンザ等の他者に感染する疾病であると医師が診断した場合、医師の完治連絡が出るまで事業所利用はできません。
- (4) 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開催し、その結果について職員に周知徹底します。
 - 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ます。
 - ③ 職員に対し、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行います。

20. 相談窓口・苦情等の対応

(1) 苦情処理の体制及び手順

- 1 提供したサービスに関わ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。

事業所相談窓口	電話番号	023-666-5175
	担当者	管理者 小杉 春美
	受付時間	9時00分～17時00分

2 基本的な心構え

- ・当事者にとって適切かつ効果的な対応はなにかという視点を常にもつこと
- ・事態を悪化させないために、速やかに事実関係を把握し、誠意をもって説明し、誠実な対応を心がけること
- ・関係者のプライバシーや名誉、その他人権を尊重し、知り得た情報を厳守すること
- ・事実に基づいて記録し、速やかに山形市等の関係機関へ報告・公表すること

3 苦情処理の手順

- ① 苦情発生（苦情内容を記録し苦情受付担当に報告）
- ② 苦情受付担当による口授の受付
- ③ 苦情受付担当による苦情内容の聞き取り調査
- ④ 苦情解決責任者による苦情解決策検討（株式会社 cocolo 窓口）
- ⑤ 苦情申立人に報告（解決しない場合、申立人との話し合い）
- ⑥ 苦情解決

（２）サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	山形市介護保険課 指導監査課	山形市旅籠町二丁目 3 番 2 5 号 電話番号 (023) 641-1212 (代表) 受付時間 平日 8 時 30 分～17 時 15 分
	山形県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護サービス推進室	寒河江市大字寒河江字久保 6 番地 電話番号 (0237) 87-8006 (苦情・相談専用) 受付時間 平日 9 時～16 時

2 1 ・福祉サービス第三者評価の受審

未実施

※福祉サービス第三者評価とは

福祉サービスの「第三者評価」は、「社会福祉法人等の提供するサービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的且つ客観的な立場から行った評価」とされています。

2 2 ・運営推進会議の設置（地域との連携）

- ① 事業の運営にあたっては、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 当事業所では、サービスの提供にあたり、サービスの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、下記のとおり運営推進会議を設置します。

＜運営推進会議＞

構 成：利用者や利用者の家族、地域住民の代表者、地域包括支援センター職員、
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。

開 催：2 か月に 1 回以上

議事録：運営推進会議の報告内容、評価、要望、助言について記録を作成

2 3 ・事故発生時の対応方法について

- ① 利用者に対して提供したサービスにより事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、介護支援専門員等に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。事故の状況及び事故に際してとった処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止の取組みを行います。

- ② 利用者に対するサービスの提供により事業所の責めによる事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行います。

24・緊急時等の対応方法について

当事業所では、利用者の主治医との連携を基本としつつ、病状の急変等が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じると共に、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には、協力医療機関等の協力を得て救急搬送等の必要な措置を講じます。

なお、看護職員によりサービスが提供されている場合は、必要に応じて臨時応急の手当をおこなう。

協力医療機関	・ うるしやまクリニック ・ 山形済生病院 ・ タクヤデンタルクリニック
--------	--

25・介護サービスの質の確保について（生産性向上の取組み）

業務の効率化、介護サービスの質の向上、その他の生産性の向上に資する取組の促進を図るため、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会を定期的に開催します。

26・ハラスメントの禁止および対策について

事業所は、ハラスメントを労働環境の確保・改善や医療・福祉・介護職員の社会的地位の保持及び向上・安全的な事業運営のための課題と位置づけ、組織的・総合的にハラスメント対策を講じます。

- （1） ハラスメントは、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメント等、個人の人格や尊厳を侵害する言動を繰り返し行い、精神的・身体的苦痛を与える行為や労働条件に関して不利益を与える行為または職場環境を悪化させたりするような行為すべてをいいます。
- （2） ハラスメントには職員、関係団体職員、利用者及び家族への行為も含まれます。
- （3） 事業所はハラスメントの発生があった時には、事実確認・具体的対応策の検討・再発防止策を講じます。
- （4） 事業所内安全委員会において事例の共有・検討・対応策を検討します。
- （5） 上記によっても改善がみられない場合において、即時契約解除とします。

27・電磁的方法について

利用者及びその家族等の便利性向上並びに事業所の業務負担軽減等の観点から、書面で行うことが規定されている又は想定されている交付等については、事前に利用者及びその家族等の承諾を得た上で電磁的方法により行うことができるものとします。

28・テレワークの取り扱い

（1） 事業所は、感染症の蔓延等その他やむを得ない事情が発生した際に、管理者および介護支援専門員について事業所外での管理・看護小規模多機能型居宅介護計画等の書類作成を

行います。その場合は個人情報適切に管理していること・利用者の処遇に支障が生じないことなどを前提とします。

（２）事業所は、感染症の蔓延等その他やむを得ない事情が発生した際に、利用者等の同意のもとオンラインによるサービス担当者会議等を実施します。

２９・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等を提示してください。
- 当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合、サービス内容を変更または中止することがあります。
- 事業所内の設備や器具は、本来の用途に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合は、弁償して頂く場合があります。
- 緊急時に連絡がとれるよう、連絡先が変更された場合は、速やかにお知らせください。
- 面会時は面会簿の記入をお願いします。（感染症の発生状況により、事前の予告なく面会を制限する場合があります。）
- 衛生管理上、ナマモノの差し入れはご遠慮ください。差し入れがある場合は事前に必ず連絡をお願いします。
- 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の他、勧誘行為などの他の利用者に迷惑となる行為はご遠慮ください。

看護小規模多機能型居宅介護の提供の開始にあたり、本書面の写しを交付し、重要事項の説明を行いました。

交付・説明日 令和 年 月 日

事業所

所在地 山形県山形市江俣五丁目 3 番 35 号
名称 看護小規模多機能型居宅介護ところ
管理者氏名 管理者 小杉 春美

交付及び説明者氏名

印

私は、本書面の写しを交付され、事業所から看護小規模多機能型居宅介護について重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

令和 年 月 日

利用者 住所	〒
利用者 氏名	印
代理人 住所	〒
代理人 氏名	印