

ホームヘルプサービスみその重要事項説明書 (訪問介護)

(1) 施設経営法人

法人名 社会福祉法人 本永福祉会
法人所在地 広島県東広島市高屋町高屋堀3486番地
電話番号 082-434-0455
代表者名 理事長 本永 雅敬
設立年月日 昭和46年5月26日

(2) 事業所の名称及び所在地

事業所の名称 ホームヘルプサービスみその（訪問介護）
事業所の所在地 広島県東広島市高屋町高屋堀3486番地
電話番号 082-434-0455 FAX番号 082-434-0465
管理者 日浦 知美
開設年月日 平成7年4月3日
施設理念 『暮らし快適! 笑顔満開!』

(3) 事業の目的及び運営の基本方針

ホームヘルプサービスみその行う指定訪問介護の事業は、ご利用の方が介護の必要な状態になられた場合も、可能な限りご自宅で自立した日常生活が送れるよう日常生活上のお世話をすることにより、ご利用の方の要介護状態等の緩和及び予防を目的としています。訪問介護サービスを提供する上での基本方針は以下のとおりです。

1. ご利用の方及びご家族にサービス内容等について説明し、文書により同意を得たうえでサービスを提供します。
2. 居宅サービス計画に基づいて、サービスの利用目的やご要望を伺い、訪問介護計画を作成したうえで、サービスを提供します。
3. サービスの提供にあたっては、ご利用の方の人格を尊重し、常にお客様の立場にたったサービス提供に努めます。
4. 地域との結びつきを重視し、市町、居宅介護支援事業者、他のサービスとの連携を密にし、より良いサービスが提供できるよう努めます。
5. サービス利用状況や個人情報などのお客様に関する情報を、許可なく他にお知らせすることはありません。

(4) 職員の職種、員数及び職務内容について

当事業所には、以下の職員に従事させます。

1. 管理者 1名 （常勤）

職員及び業務全般の管理を行います。

2. サービス提供責任者 3名 （常勤兼務）

サービス計画の作成および利用の調整、ホームヘルパーの技術的指導等サービス

ス内容の管理を行います。

3. ホームヘルパー 5名以上（常勤専従 非常勤専従）
ご利用の方に、ホームヘルプのサービスを提供します。

(5) 営業日及び営業時間について

営業日及び営業時間は下記のとおりとさせていただきます。

1. 営業日 月曜日から日曜日までとし、祝日もサービス提供する。
ただし、12月29日から1月3日までを除く。
2. 営業時間 8時20分から17時00分までとする。
このほか、時間外・休日のサービス提供は相談に応じます。

(6) サービスの内容について

ホームヘルプサービスみそでは以下のサービスを行います。

1. 訪問介護計画等のサービス計画の作成
2. 入浴介護等の身体介護サービス
3. 調理・掃除等の生活援助サービス
4. その他相談等のサービス

(7) 介護保険以外のサービス

上記以外に介護保険で対応できない内容については、保険外サービスを行います。

(8) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

1. 医療行為
2. 利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
3. 利用者の家族に対する訪問介護サービスの提供
4. 飲酒及ご利用者もしくはその家族の同意なしに行う喫煙
5. 利用者様もしくはそのご家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
6. その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(9) 利用料等について

利用料等については別表のとおりです。

所得の状況に応じて、社会福祉法人等による利用者負担軽減制度の適用を受けることができます。

(11) の通常の送迎実施地域以外の地域に居住する利用者に対して送迎を行う場合は、通常の送迎実施地域を越えた地点から路程1kmあたり30円を実費として徴収致します。

(10) 料金のお支払方法について

利用料の請求期間は毎月御利用の初日から最終日までとします。

お支払いにつきましては、お客様の指定する口座からの引き落とし、もしくは現金でお支払い下さい。

(11) 通常のサービス提供地域について

通常のサービスエリアは東広島市高屋町・西条町・河内町とさせていただきます。
ただし、その他の地域にお住まいの方にも御利用いただけます。

(12) サービスのご利用契約について

1. サービスのご利用にあたり、利用契約を結んでいただきます。契約の有効期間は要介護認定の有効期間と同じですが、利用の要件が満たされていれば、自動的に更新します。
2. サービス利用契約は、理由の如何を問わずいつでも解除することができます。
3. 以下の場合は、ご連絡がなくとも契約は自動的に終了します。
 - ① 介護保険施設・小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護等の入所サービスに入所したとき
 - ② 死亡または介護保険の被保険者資格を喪失した場合
4. 以下の場合は、事業所から通知の上契約を解除する場合があります。
 - ① サービスの利用料金を6か月以上滞納し、支払いを催告したにもかかわらず、10日以上ご入金がない場合
 - ② 他のサービス利用者や職員に対する著しい迷惑行為のために、サービスを継続することが困難な場合
 - ③ やむを得ず事業所を縮小または閉鎖する場合

(13) サービスご利用にあたっての留意点

1. ご利用にあたっては、介護保険被保険者証を確認させていただきます。
2. ご利用のお申し込みの際に、担当のケアマネージャーに、ご利用の日時、送迎の要不要等をお知らせください。
3. 利用予定日に、ご利用にならない場合はお早めにご連絡ください。
4. 利用当日、体調等で普段と違う状況に気づかれた場合は、職員にお申し付け下さい。
5. 伝染性疾患または感染のおそれがある疾患と診断されている方は、ご利用をおことわりすることがあります。治癒後は、かかりつけ医の確認をいただいてからご利用下さい。
6. 業務の都合により、利用をおことわりする場合がございます。その際は、他の訪問介護事業所をご紹介します。

(14) 緊急時等における対応について

サービスご利用中に、疾病その他により緊急の対応を要する場合は、ご家族および担当ケアマネージャーに連絡したうえ、事前にお伺いしたかかりつけ医に受診するか、それによりがたい場合は他の医療機関に受診させていただく場合があります。

(15) 感染症および食中毒の発生、まん延防止に向けた体制等

事業所内において感染症及び食中毒が発生、まん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症および食中毒の予防、まん延防止のための指針に沿って迅速な対応を図ります。
- (2) 事業所は感染症予防・まん延防止委員会を設置し、委員会を必要時に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。委員会は、場合により他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施する場合があります。
- (3) 職員に対し年2回以上の研修及び訓練、新任職員に対する研修を実施します。

(16) 身体拘束等の適正化に向けた体制等

事業所は身体拘束等の適正化に向け、本条各号に定める事項を実施します。

- (1) 事業所は身体拘束適正化委員会を設置します。
- (2) 身体拘束適正化委員会は、身体拘束の適正化の推進のために以下の取り組みを行います。

- 施設内の身体拘束適正化に向けての現状把握及び改善についての検討
- 身体拘束を実施せざるを得ない場合の検討及び手続き
- 身体拘束を実施した場合の解除の検討
- 身体拘束適正化に関する職員全体への周知
- 身体拘束適正化に関する研修の企画及び運営

なお、本委員会は、場合により他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施する場合があります。

- (3) 職員に対し年2回以上の研修を実施します。
- (4) 本人又は他の利用者の生命又は身体を保護するための措置として緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、身体拘束適正化委員会を中心に十分に検討を行い、身体拘束による心身の損害よりも、拘束をしないことによるリスクの方が高い場合で、切迫性・非代替性・一時性の例外三要件の全てを満たした場合のみ、本人又はご家族への説明同意を得て行います。

また身体拘束を行う場合は、その状況について経過記録を行いできるだけ早期に拘束解除すべく努力します。

(17) 虐待防止に向けた体制等

事業所は、虐待発生の防止に向け、本条各号に定める事項を実施します。

- (1) 事業所は虐待防止委員会を設置します。
- (2) 虐待防止委員会は、職員への研修の内容、虐待防止のための指針策定、虐待等の相談・報告体制、虐待を把握した際の通報、虐待発生時の再発防止策の検討等を行います。なお、本虐待防止委員会は、場合により他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施する場合があります。
- (3) 職員に対し年2回以上の研修を実施します。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を置きます。

虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、事業所は速やかに市町村等関係者に報告を行い、事実確認のために協力します。また、当該事案の発生の原因と再発防止策について、速やかに虐待防止委員会にて協議し、その内容について職員に周知するとともに、市町村等関係者に報告を行い、再発防止に努めます。

(18) サービス提供中の事故について

- (1) サービス提供中に事故が発生した場合は、ご家族・担当ケアマネージャー・保険者に報告し、速やかに適切な処置をとらせていただきます。その際、当方の責に帰すべき事由がある場合は、当方が加入している損害賠償責任保険等により補償いたします。また、事故発生防止及び再発防止のために、事故報告に基づき事業所内で発生要因を分析し、再発防止策について従業者に周知します。
- (2) 職員に対し年2回以上の研修及び新任職員に対する研修を実施します

(19) 非常災害等対策について

管理者は非常災害等に備え、施設の点検整備、避難、救助訓練等を実施します。

- (1) 消火、避難警報その他防火に関する設備及び火災発生の恐れのある箇所の定期点検。
- (2) 地域住民や関係機関等を交え、所轄消防署との連携及び避難、救出訓練等の実施。
- (3) 前各号に掲げる事項の実施については、管理者が定めます。

防火管理者 下竹 歳史

(20) 事業継続計画(BCP)について

- (1) 事業所は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居宅介護支援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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は職員に対し、業務継続計画について説明、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) 事業所は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。

(21) 従業者の守秘義務について

- (1) 事業所は、利用者およびご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ます。
- (2) 事業所が得た利用者およびご家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では検束的に利用しないものとし、外部への情報提供については、利用者またはご家族の同意をあらかじめ書面により得ることとします。

(22) 従業者の資質向上について

職員に対して研修の機会を与え、お客様のサービス向上及び職員の資質の向上を図り

ます。

(23) 就業環境の確保

事業所は、適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的關係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就業環境を害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

(24) サービス内容に関する相談・苦情対応

ホームヘルプサービスみそのが提供するサービス事業に関する相談・苦情は、以下のところで受け付けます。

なお、苦情解決の手順は別紙のとおりです。

当事業所の相談・苦情窓口	電話 082-434-0455 FAX 082-434-0465 文書 〒739-2111 東広島市高屋町高屋堀3486番地 ホームヘルプ サービス宛 Eメール main@misonoryo.com 担当者 管理者 日浦 知美	
第三者委員	寺尾 孝治（地域代表）	近藤 一也（法人監事）
保険者である市町村の介護保険担当窓口	東広島介護保険課 東広島西条栄町8-29 電話082-420-0937	
各県の国保連合会の窓口	広島県国保連合会 広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話082-554-0783	
その他	広島県サービス運営適正化委員会 広島市南区比治山本町12-2 広島県社会福祉協議会内 電話082-254-3419	

(25) 当法人が運営する事業

事業所名	事業の種類
特別養護老人ホーム御菌寮	介護老人福祉施設 空床型短期入所生活介護 空床型介護予防短期入所生活介護
みその寮ショートステイサービス	短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護
デイサービスセンターみその	通所介護 第1号通所事業・通所型サービスA
ホームヘルプサービスみその	訪問介護 第1号訪問事業
在宅介護支援センターみその	居宅介護支援 介護予防支援・第1号介護予防支援
東広島市高屋地域包括支援センター	包括的支援事業（市委託業務） 介護予防支援

ホームヘルプサービスみそのご料金表

令和8年6月1日現在

区分	算定項目	介護予防給付費
基本サービス費	訪問型サービスⅠ	1,176円
	訪問型サービスⅡ	2,349円
	訪問型サービスⅢ	3,727円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ口		サービス利用に係る自己負担額の計×28.7%

◆訪問介護のご利用にかかる料金（1回につき） 【特定事業所加算Ⅱ適用 10%加算】

区分	算定項目	8:00～18:00	夜間・早朝の場合 18:00～22:00	深夜の場合 22:00～8:00
身体介護	20分未満	179円	224円	270円
	20分以上 30分未満	268円	336円	403円
	30分以上 1時間未満	426円	532円	639円
	1時間以上 1時間30分未満	624円	780円	936円
生活援助	20分以上 45分未満	197円	246円	296円
	45分以上	242円	303円	363円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ口		サービス利用に係る自己負担額の計×28.7%		

（上記、料金に加算される金額）

★通常のサービス提供地域以外の地域に居住する利用者に対して送迎を行う場合は、通常のサービス提供地域を越えた地点から
 路程1kmあたり30円を実費として徴収致します。

★初回加算(200円)が加算される場合があります。

★生活機能向上連携加算Ⅰ(100円)又は生活機能向上連携加算Ⅱ(200円)が加算される場合があります。

※サービス提供責任者とリハビリテーション専門員が同時に居宅を訪問し共同で訪問介護計画を作成した場合に加算されます。

★緊急時訪問介護加算(100円)が加算される場合があります。（訪問介護のみ）

※居宅介護サービス計画にない訪問を緊急にした場合に加算されます。

（ただし、サービス提供責任者とケアマネジャーが連携を図り、必要と認めた場合に限りです）

★口腔連携強化加算(50円)が加算される場合があります。

※口腔の健康状態を評価したうえで、歯科医療機関及び介護支援専門員に情報提供した場合に加算されます。

★2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご利用者様の同意の上通常の2倍の料金をいただきます。（訪問介護のみ）

（注意）※上記の表示金額は、利用者が負担する料金(介護保険の1割)です
 ※1単位=10円で算出した料金です。 実際には地域区分7級地適用により1単位10.21円で計算されます。
 ※一定以上の所得のある方は利用者負担が(介護保険の2割又は3割)になります。
 ※所得に応じて、社会福祉法人等による利用者負担軽減制度の適用を受けることができます。

◆介護保険外サービスのご利用にかかる料金

ご依頼の内容に応じて、ご利用料金が異なりますので、ご相談ください。

ご満足いただけていますか？

私たちの介護サービスを御利用いただくすべての皆さまにご満足いただけることが、私たちの願いです。しかし、「もっと、こうして欲しい！」というご要望や、「どうして、そんなふうにするの？」という疑問、あるいは、私たちのサービスに対してのご不満もあるかと思います。

私たちのサービスに対する苦情、疑問、ご要望がありましたら、遠慮なく私たちにお知らせ下さい。ご利用いただく皆さまの声が、私達のサービスを変えていきます。

お客様からの苦情に対する対応

☆受付窓口

各サービスの受付窓口はつぎのとおりです。

特別養護老人ホーム御園寮	生活相談員	大嶋 稚加
みその寮ショートステイサービス	//	
デイサービスセンターみその	管理者	中田 まり子
ホームヘルプサービスみその	管理者	日浦 知美
在宅介護支援センターみその	管理者	吉本 良子

☆第三者委員

地域代表	寺尾 孝治
監 事	近藤 一也

☆苦情解決責任者

すべてのサービスの苦情解決責任者 理事長 本永 雅敬



☆受付方法

直接担当者にお申し出いただくか、お手紙、お電話、E-mailでもお申し出いただけます。また、備え付けの用紙にご記入のうえ、御園寮窓口の受付箱にご投函いただいても結構です。

電話 (082) 434-0455 メールアドレス main@misonoryo.com

各在宅サービス事業所において直接窓口での対応時間帯については、8時20分から17時までです。それ以外の時間帯につきましては、併設の特別養護老人ホーム御園寮で受付対応しております。

☆解決の手順

苦情をお伺いした後、解決のための標準的な手順はつぎのとおりです。

- ① 苦情等をお伺いしたら、内容、お名前、連絡先等を記録します。直接、回答をご希望の方は、その旨お知らせ下さい。もちろん、お名前を伺わずに受け付けることもできます。
- ② 受付担当者は、記録に基づいて苦情解決責任者に報告します。
- ③ 苦情解決責任者は、お申し出の内容について調査を行います。
- ④ 調査の内容を検討し、各サービスの責任において対処すべき内容のものについては改善策を検討し、その結果についてお返事を差し上げます。
- ⑤ お申し出の内容が、私どものサービス内容についての理解の相違ではないかと考えられる場合には、再度、お申し出の内容についてお問い合わせし、ご説明させていただきます。
- ⑥ 私どもの対応にご納得いただけない場合は、保険者である市町村や広島県福祉サービス運営適正化委員会に対し、調停をお願いすることもできます。
- ⑦ サービスに対する苦情は、直接 私どもにお申し出いただくほかにも、保険者である市町村、審査支払機関である広島県国民健康保険連合会にも窓口が設置されています。

東広島市介護保険課	(082) 420-0937
東広島市地域包括ケア推進課	(082) 420-0984
広島県国民健康保険連合会	(082) 554-0783