

在宅介護支援センターみその重要事項説明書

(1) 事業の目的及び運営の基本方針

社会福祉法人本永福祉会が設置する在宅介護支援センターみその行う指定居宅介護支援事業及び介護予防支援事業は、お客様が要支援又は要介護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を送るために、各種介護サービスを総合的かつ効率的に利用できるよう居宅介護（予防）支援サービスを提供することにより、お客様の①介護予防②要介護状態等の緩和③ご家族様の介護負担の軽減を目的としています。

居宅介護（予防）支援サービスを提供するにあたっての基本方針は以下のとおりです。

1. お客様及びご家族様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いたします。
2. お客様のサービス利用目的、心身の状況等に応じた居宅介護（予防）サービス計画を作成します。居宅介護（予防）サービス計画の作成にあたっては、お客様の人格を尊重し、常にお客様の立場にたった公正中立な計画の作成に努めます。
3. サービス提供の背景が複雑な場合等についても、適正なサービス提供に努めます。
4. 民生委員・相談協力員等地域の方々との結びつきを重視し、市町村、他の介護・予防サービス事業者との連携を密にして、より良いサービス計画が提供できるよう努めます。
5. ご相談内容や個人情報などのお客様に関する情報を、許可なく他に知らせることはありません。

(2) 事業所の所在地

在宅介護支援センターみそのは東広島市高屋町高屋堀3486番地に事業所をおきます。

(3) 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 常勤 1名（主任介護支援専門員と兼務）
従業者及び業務全般の管理を行います。
2. 主任介護支援専門員 常勤 2名（うち1名は管理者と兼務）
従業者の指示、助言、管理を行うと共に、自らも居宅介護支援業務を行います。
3. 介護支援専門員 常勤 2名
（うち、管理者及び主任介護支援専門員兼務1名、主任介護支援専門員兼務1名）
お客様のご要望に応じて、居宅介護（予防）サービス計画の作成や介護サービス実施機関との連絡調整等の介護保険サービス、総合事業をご利用になるためのお手伝いをいたします。

(4) 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 日曜・祝日・12月29日から1月3日の間を除く毎日
2. 営業時間 午前8時30分～17時00分まで
但し、ご相談については上記の日及び時間帯以外でも、併設施設が24時間連絡体制で対応いたします。

(5) 要介護認定申請のためのサービスについて

1. 介護保険の要介護認定がお済みでないお客様には、認定申請手続きのお手伝いをいたします。
2. 要介護認定の更新の必要なお客様には、認定の有効期間が終了する30日前には更新の申請ができるようお手伝いいたします。

(6) 居宅介護支援サービスの提供方法・内容等について

在宅介護支援センターみそのでは以下の方法で居宅介護支援サービスを提供します。

1. ご相談は在宅介護支援センターみその相談室でお受けいたします。
また、ご自宅を訪問してのご相談にも応じます。
ご相談については、テレビ電話装置を使用した面談も可能です。
2. 居宅介護（予防）サービス計画の策定は、お客様の現状に対する課題分析を行った後、ご要望をお聞きしながら、お客様の日常生活全般を支援するサービスが包括的に提供されるような居宅介護（予防）サービス計画原案を迅速に作成します。
3. サービス原案に同意いただけたら、それぞれのサービス事業者を選択して頂きます。
4. 上記において、居宅介護（予防）支援サービスの提供の開始に際し、以下の取り扱いとします。
 - (1) お客様は、複数の指定居宅介護（予防）サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。
 - (2) お客様は、居宅介護（予防）サービス計画に位置付けた指定居宅介護（予防）サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができます。
 - (3) 上記において、前6か月に在宅介護支援センターみそのにおいて作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与（以下「訪問介護等」といいます。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に在宅介護支援センターみそのにおいて作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅介護サービス事業者または指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合等について、お客様の求めに応じて、ご説明いたします。
5. サービスプランを実現するためにお選びいただいた指定居宅介護（予防）サービスの担当者を集めて介護サービス担当者会議を行います。開催場所は原則、自宅で行います。
6. 最終的に作成した居宅介護（予防）サービス計画について、サービスの種類・内容・利用料等についてご説明いたします。お客様が内容を確認し、計画をご承認いただきましたら、居宅介護（予防）サービス計画書等の書類をお渡しし、必要に応じて関係市町村、サービス提供事業者へ計画書を届け出します。
7. サービス利用状況の把握等のため、居宅介護サービス計画の場合は月に1回程度、介護予防サービス計画の場合は3か月に1回程度ご自宅にお伺いいたします。計画変更のご希望やサービス事業者への要望も承ります。

(7) 居宅サービス計画等の書類の交付について

他の居宅介護（予防）支援事業者をご利用の場合等、お客様からお申し出があったときには、直近の居宅介護（予防）サービス計画およびサービス実施状況に関する書類をお渡しいたします。

(8) 利用料等について

居宅介護支援サービスの提供に係る料金は、つぎのとおりです。

- ① 1ヶ月あたりの居宅介護（予防）支援サービスの利用料は、介護報酬の告示上の額とします。ただし介護保険法により、お客様のご負担はありません。居宅介護（予防）支援サービスの提供より算定される介護報酬は別紙のとおりです。なお、別紙の介護報酬は、介護保険制度の改正・介護報酬改定・加算の算定要件への該当などにより変更になる場合があります。
- ② 介護保険適用の居宅介護（予防）支援サービスを提供する場合でも、お客様の介護保険料未納等の理由により、一旦上記金額の全額をお支払いいただく場合があります。その場合、お客様に対しサービス提供証明書を発行します。お客様が、後日、保険者である市町村にサービス提供証明書を提出することにより、お支払いいただいた全額の払い戻しを受けることができます。
- ③ 通常のサービス提供地域以外の地域に居住するお客様宅に伺ってサービスを提供する場合には、交通費として通常のサービス提供地域を超えた地点から、路程1km当たり30円を実費として徴収致します。

(9) サービスの開始及び終了

① サービスの開始

お客様との契約成立により、サービスの提供を開始します。

ご利用にあたって、介護保険被保険者証を確認させていただきます。

伝染性疾患または感染の恐れがある疾患と診断されている方は、面談日程または面談方法の変更をお願いすることがあります。治癒後、かかりつけ医の確認をいただいてからご利用ください。

② サービスの終了

イ. お客様のご都合でサービスを終了する場合

お客様が、当契約の解約を希望する場合、事業者へ通知をすることによりいつでも契約を解除することができます。

ロ. 事業者の都合でサービスを終了する場合

事業者側のやむを得ない事情により契約を解除する場合、解約する理由をお客様に文書で通知した後、一ヶ月の予告期間をおいて契約を解除することができます。ただし、この場合、他の居宅介護（予防）支援事業者をご紹介します。

ハ. 自動的に終了する場合

次の事由に該当した場合は、契約は自動的に終了します。

- ・お客様が介護保険施設に入所または入院した場合
- ・3ヶ月間居宅サービスのご利用がなく、今後も利用の見込みがない場合
- ・お客様がお亡くなりになった場合

③ その他の場合

お客様の容認しがたい背信行為があった場合には、予告期間を設けずに契約を解除します。

(10) 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・八本松町・志和町・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ご利用頂けます。

(11) サービス提供中の事故について

サービス提供中に事故が発生した場合は、ご家族様・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、事故発生状況及びその後の対応について記録に留め、ご要望に応じて開示いたします。

(12) 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 他の事業所と連携して、事業所における感染症及び食中毒の予防・まん延防止のための指針を整備します。
- ② 他の事業所と連携して、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、その結果について従事者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 従業者に対し、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。

(13) 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個所の定期点検
- 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。
防火責任者 下竹 歳史

(14) 事業継続計画（BCP）について

- ① 事業者は、感染症や非常災害の発生において、お客様に対する居宅介護（予防）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」といいます。）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、従業者に対し、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の実施します。
- ③ 事業者は、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。

(15) 緊急やむを得ない場合における身体的拘束等について

ご本人または他の方等の生命及び身体を保護するため、緊急やむを得ないと判断した場合には、必要最低限の身体的拘束等を行う場合があります。

その場合、以下の手続きに基づき行います。

- ① 拘束の理由・方法・期限等を記した「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書」による説明と同意
- ② 経過の記録
- ③ 経過の開示

(16) 虐待防止に向けた体制等について

管理者は、虐待発生の防止に向け、各号の事項を実施します。

また、管理者は、適切に実施するための責任の担当者としてします。

1. 在宅介護支援センターみそでは、虐待防止検討委員会を設置します。
2. 前号における責任者は管理者としてします。
3. 虐待防止検討委員会は、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、本虐待防止検討委員会は、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します。
4. 職員は、年2回以上、虐待発生の防止に向けた研修を受講します。
5. 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、責任者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、速やかに虐待防止検討委員会にて協議し、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。

(17) 従業員の守秘義務について

- ① 事業者は、お客様及びご家族様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 事業者が得たお客様及びご家族様の個人情報について、事業者での介護サービスの提供以外の目的では利用しないものとし、外部への情報提供については、お客様及びご家族様の同意をあらかじめ書面により得ることとします。
- ③ 業務上知り得たお客様及びご家族様の個人情報については、従業員は将来においても守秘義務を負います。

(18) 従業員の資質向上について

従業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従業員の資質の向上を図ります。

(19) 就業環境の確保

事業者は、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、従業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。

(20) サービス内容に関する相談・苦情

在宅介護支援センターみそので作成した居宅サービス計画に関する苦情、或いは計画に基づいて実施されたサービスに対する苦情等がございましたら、以下のところで受け付けます。直接または電話、FAX、お手紙、Eメールでも受け付けます。なお、苦情解決の手順は、別紙のとおりです。

- ① 在宅介護支援センターみその 担当者 管理者 吉本 良子
電話 082-434-8390 FAX 082-434-0465
Eメール main@misonoryo.com

直接窓口での対応時間帯は、8時30分から17時までです。

上記以外の時間帯及び訪問等により不在の場合は、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。

② 行政機関等の窓口

1. 東広島市 介護保険課 電話番号 082-420-0937
東広島市西条栄町8番29号 受付時間 8時30分～17時15分
(月～金) 祝日、祭日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く
2. 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話番号 082-554-0783
広島市中区東白島町19番49号国保会館 受付時間 8時30分～17時15分
(月～金) 祝日、祭日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く
3. 広島県福祉サービス運営適正化委員会 電話番号 082-254-3419
広島市南区比治山本町12番2号 受付時間 8時30分～17時
(月～金) 祝日、祭日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く

(別紙1)

在宅介護支援センターみその【居宅介護（予防）支援】

◆介護保険で算定される単位数※居宅介護支援にはご本人の負担すべき額はありません。

令和8年6月1日より

算 定 項 目	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
居宅介護支援費（Ⅰ）	1,086単位		1,411単位		
初回加算	300単位				
入院時情報連携加算	(Ⅰ) 250単位（入院した日に情報提供） (Ⅱ) 200単位（入院3日以内に情報提供）				
退院・退所加算 （入院または入所期間中1回 を限度）	連携（回数）	カンファレンス参加 無		カンファレンス参加 有	
	連携1回	450単位		600単位	
	連携2回	600単位		750単位	
	連携3回	なし		900単位	
通院時情報連携加算	50単位（月1回まで）				
介護予防支援費	地域包括支援センターが行う場合 442単位 指定居宅介護支援事業者が行う場合 472単位				
介護職員等処遇改善加算	1か月の総単位数×2.1%				

★単価は1単位10.21円（7級地）

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