

居宅介護支援事業所それいゆ
居宅介護支援重要事項説明書
(2026年6月1日現在)

1. 事業者

- (1) 法人名: 宮崎医療生活協同組合
- (2) 所在地: 宮崎市大島町天神前 1175 番地3
- (3) 電話: (0985) 23-7168
- (4) 代表者名: 理事長 遠藤 豊

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類: 指定居宅介護支援事業所
- (2) 事業所の名称: 居宅介護支援事業所それいゆ
介護保険指定事業者番号 4570300030
- (3) 事業所の所在地: 延岡市浜砂1丁目5番6号
電話: (0982) 31-1453
- (4) 管理者名: 甲斐 睦

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 延岡市(北川町、北方町、北浦町、島浦町を除く)
*上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。
- (2) 営業日及び営業時間
 - ・営業日 月曜日～金曜日
(但し、国民の休日、8/14・15、12/30～1/3を除く)
 - ・営業時間 月曜日～金曜日 8:30～17:00

4. 職員の職種、員数及び職務内容

職員配置は、指定基準を遵守して配置しています

職種名	人員			職務内容
	常勤	非常勤	専・兼	
管理者 主任介護支援専門員	1名		専従 (兼任)	利用の申し込みにかかわる調整、 業務の実施状況把握その他の管 理、居宅介護支援の提供
介護支援専門員			専従	居宅介護支援の提供
事務職		1名	兼任	事務業務
合計	1名	1名		

5. 当事業所の居宅介護支援の特徴等

- (1) 当事業の目標とするもの
 - ・利用者が可能な限り、居宅においてその有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう配慮した支援を行います。
 - ・利用者の意向及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって支援いたします。
 - ・利用者のサービス事業者選択への支援を行うにあたって、利用者の希望、必要性に反して特定の事業者、法人への利益誘導を行うことがないよう、その選定または推薦に関しては、公正中立に支援いたします。

- ・介護支援専門員が居宅サービス計画書に位置付けるサービスについて、利用者は複数の事業所の紹介を求める事ができます。また利用者は介護支援専門員に対し、当該事業所を居宅サービス計画書に位置付けた理由を求める事ができます。

(2) 居宅介護支援のサービス内容

- ①要介護認定の申請または更新の手続きの代行を行います。
- ②居宅サービス計画の作成および変更をいたします。
 - ・居宅サービス計画の作成は、利用者の居宅での生活全般を十分配慮し、相談しながら、同意を得たうえで決定いたします。
 - ・居宅サービス計画作成にあたり、利用者の同意を得て必要時主治医等に意見を求めます。また、居宅サービス計画は主治医に提示する事が義務付けられています。
 - ・居宅サービス計画作成後も、継続的に各種サービスの実施状況を把握し、必要に応じて居宅サービス計画の変更や調整を行います。
- ③サービス提供の実施状況の把握と連絡及び調整を行います。
- ④要介護認定の更新の援助を行います。有効期間満了の30日前までに、要介護認定更新等に必要な情報を提供し、更新を援助します。
- ⑤利用者が、病院または診療所に入院される時は、入院先の病院または診療所の職員に利用者に関する必要な情報の提供を行い、連携に心掛けていきます。
- ⑥入院または入所されている利用者が退院または退所される時は、病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を求めるなどの連携に心掛けていきます。
- ⑦その他
介護保険をはじめ、介護サービス等に関する事などをお気軽にご相談下さい。

6. 利用料金

- (1) 居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合(法定代理受領)は、ご契約者の自己負担はありません。
- (2) 通常の実施地域を越えて行う居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の実施地域を越えた地域からの往復距離につき1kmあたり20円を徴収します。
- (3) 初回加算、入院時情報連携加算、退院・退所加算、通院時情報連携加算、処遇改善加算等の請求を国保連合会に行いますが、ご契約者の自己負担はありません。

7. 感染症対策の強化

感染症の発生及びまん延等を防止するための、感染対策委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練を行います。

8. 業務継続に向けた取組の強化

感染症や災害が発生した場合であっても業務を継続するための計画の策定、研修及び訓練を行います。

9. 高齢者虐待防止の推進

利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修を行うとともに、必要な措置を実施するための担当者を定めます。

10. 身体拘束等の適正化

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するためやむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならないこととし、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

11. ハラスメント対策（別紙1）

適切な居宅介護支援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又は優越的な関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が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します。

利用者又は家族、身元保証人等からの事業所やサービス従事者、その他関係者に対して故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合は、サービスの利用を一時中止及び契約を解除させていただく場合があります。

12. 秘密の保持

従業者及び従業者であった者は、業務上知り得た利用者またはご家族の情報を許可なく他者にもらすことはありません。

13. 苦情の受付について

1. 居宅介護支援に関する相談、苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談、苦情等を承ります。

担当：管理者 甲斐 睦

電話：0982-31-1453

2. 迅速かつ適切に苦情処理を行うための体制・手順

- 1) 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を把握するよう、必要に応じ状況の聞き取りのための訪問をおこない、事情の確認を行います。
- 2) 対応内容に基づき、必要に応じた関係者への連絡調整を行うとともに、利用者への対応方法を含めた結果を報告します。
- 3) 苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向け取り組みます。
- 4) 相談、苦情処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録、整備、保管します。
- 5) 当事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口など関係機関との協力により、適切な対応方法を検討し対処します。

3. 当事者以外のサービス相談窓口

延岡市役所 介護保険課 電話（0982）22-7069

宮崎県国保連合会 情報・介護保険課 介護福祉係（介護サービス相談）

電話（0985）35-5301

14. 事故発生時の対応

指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、ご家族にご連絡するとともに、必要な対応を行います。

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要事項を説明しました。

事業所

所在地：延岡市浜砂1丁目5番6号

名称：居宅介護支援事業所それいゆ

説明者氏名： _____

私は、本書面により事業所から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

(利用者)

住 所： _____

氏 名： _____

(代理人)

住 所： _____

氏 名： _____ (続柄 _____)

(別紙 1)

宮崎医療生活協同組合カスタマーハラスメント指針

1. はじめに

宮崎医療生活協同組合では「無差別・平等の医療介護」を理念とし、日々、安心・安全な医療・介護を皆様へ提供できるよう心がけています。

しかし、ごく一部の患者・ご家族、その関係者から常識の範囲を超えた要求や職員、他の患者・ご家族の尊厳を傷つける言動・暴力・セクハラ、パワハラ等（以下、カスタマーハラスメント＝カスハラ）が見受けられるようになりました。

当法人では、これらはカスハラにあたるものと考え、毅然とした態度で臨み、悪質性が高いと判断される場合には警察等の外部機関とも連携のうえ、法的措置の実施も含めて厳粛に対応しております。

この取り組みを通じて、より良い医療・介護を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

2. 対象となる行為

- ①利用者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合
 - 当法人の提供する医療介護サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
 - 要求の内容が、提供する医療介護サービスの内容とは関係がない場合
- ②要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - 威圧的な言動、土下座の要求
 - 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
 - 差別的な言動
 - 性的な言動
 - 同意のない録音や撮影など。
 - SNS（ソーシャルメディア）上での誹謗中傷や悪質な書き込み
- ③職員個人への攻撃、要求
 - 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
 - 交通費の請求や診療費の不払い
 - 金銭補償の要求
 - 謝罪の要求

3. 法人におけるカスタマーハラスメント対応姿勢

医療や介護は「患者・利用者と医療者・介護者の信頼関係」が前提で成り立つものです。上記に示したカスハラ行為は、その基礎となる「信頼関係」の喪失や破綻を招くこととなります。

当法人では患者・利用者・ご家族。その他関係者から被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合、受診や利用のお断りや中止をさせていただくこともございます。さらに悪質な場合は警察への通報や、弁護士等のしかるべき機関に相談する等厳正に対処します。