

居宅介護支援重要事項説明書

< 令和6年6月1日現在 >

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 : 011-769-0680	FAX : 011-807-5099
管理者 : 高橋 摩衣子	
※ご不明な点はお気軽におたずねください。	

2. 介護相談センターポット東の概要

(1) 事業所の概要

事業所名	特定非営利活動法人 HPT 介護相談センターポット東
指定番号	0160290417
事業開始年月日	平成20年11月1日
所在地	札幌市北区北28条西12丁目4-13 北28条ビル2階
電話番号	011-769-0680
FAX番号	011-807-5099
E-mail	soudan@hpt-pot.com
通常の事業実施区域	札幌市東区・北区・西区・中央区・石狩市

(2) 事業所の職員体制

	員数	資格	勤務体制
管理者	1人	主任介護支援専門員	常勤 1名
介護支援専門員	5人	介護支援専門員 (内1名 管理者と兼務・ 内3名主任介護支援専門員)	常勤 4名 非常勤 1名

(3) 営業時間

営業日	月～金曜日
営業時間	午前9時00分～午後6時00分
休業日	土・日・祝日及び年末年始(12月29日～1月3日)

※電話相談は年中無休24時間対応

3. 事業の目的および運営の方針

(1) 事業の目的

特定非営利活動法人 HPT が開設する、介護相談センターポット東(以下「事業所」という)が行う指定居宅介護支援の事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護状態または要支援状態(以下「要介護状態等」という)にある者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(2) 運営の方針

事業所の介護支援専門員は要介護状態等になった利用者が可能な限りその居宅においてその有する能力に応じ自立した生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という）が多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう支援を行う。

事業の実施にあたっては関係市町村、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定相談支援事業所等との綿密な連携を図るとともに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て利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立な業務に努めるものとする。

4. サービスの概要

(1) 要介護認定申請等の代行手続き

利用者が要介護認定を受けるに際しての申請に関わる諸手続きの代行を行います。

(2) 居宅サービス計画の作成

利用者が受ける居宅サービスについて、ケアの目標と内容、サービス提供の方法等および利用者の費用負担等を利用者や家族の方と相談しながら作成します。作成の際には居宅介護支援契約を締結し、居宅サービス計画作成依頼（変更）届出書を作成し、保険者に提出します。また、作成にあたっては参考資料として個人情報を取得します。また、利用者はこれを拒否することもできます。

利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の紹介を求めることが可能であること、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができます。

尚、当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。※別紙参照

(3) 居宅サービスの実施状況の把握と調整

居宅サービスが計画通りに実施されているか、また計画が適切なものであるか等を連絡・訪問等により把握し、課題があれば調整をします。

(4) 居宅サービスの給付管理

サービス利用票を利用者に交付し、月ごとにサービスの予定・実績管理を行います。

(5) 医療との連携

入院時における医療連携と在宅生活への移行を円滑に行うため、利用者やその家族は入院先に居宅介護支援事業所名及び担当者名をお伝え下さい。

(6) サービスの終了

① 利用者の都合でサービスを終了する場合、申出により随時解約できます。

② 事業者の都合（人員不足等やむを得ない事情）でサービスの提供を終了する場合には終了1ヶ月前までに文書で通知し、地域の他居宅介護支援事業者をご紹介します。

③ 以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。

イ) 利用者が介護保険施設に入所した場合

ロ) 利用者の要介護認定区分が非該当（自立）と判定された場合

ハ) 利用者が死亡した場合

- ④ 利用者やその家族等が当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合があります。

5. 秘密保持義務

- (1) 事業者、介護支援専門員および事業者に所属するものは、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) 事業者はその従業者が退職後、在職中知り得た利用者およびその家族の秘密を漏らすことのないよう必要な措置を講じます。
- (3) 事業者は利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意（利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意）を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者またはその家族の個人情報を用いないこととします。

6. 利用料金

(1) 利用料

要介護認定を受けられた方は介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

* 保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者に支払われない場合、1ヶ月につき下記の金額をお支払いいただきます。その際は当事業所より発行するサービス提供証明書を後日、区の窓口へ提出して払い戻しを受けることができます。

特定事業所加算

特定事業所加算(Ⅱ) (421 単位/月×10.21 円) 4,298 円

(要介護1又は要介護2)	11,088 円
(要介護3、又は要介護4又は要介護5)	14,406 円
入院時情報連携加算	2,552 円 もしくは 2,042 円
退院・退所加算	4,594 円 ~ 9,189 円
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,042 円
ターミナルケアマネジメント加算	4,084 円
通院時情報連携加算	510 円

* ただし、初回加算対象の場合は 3,063 円を上乗せし、運営基準減額対象の場合は基本金額の 50%を請求致します。

(2) 交通費

居宅介護支援に要する交通費について、2の(1)に記した通常の事業実施区域にお住まいの方は無料となります。それ以外の地域の方は、介護支援専門員が訪問するための交通費は別紙の規定により徴収いたします。

(3) 解約料

利用者はいつでも契約を解約することができ、その際一切料金はかかりません。

7. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の苦情・相談窓口

当事業所の居宅介護支援に関する苦情・相談およ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苦情・相談をお受けします。

介護相談センターポット東 担当：高橋 摩衣子

電話：011-769-0680

(2) 当事業所以外に、介護保険を含む福祉サービス全般に関する苦情・相談について以下で受け付けています。

『北海道福祉サービス運営適正化委員会』

札幌市中央区北2条西7丁目 北海道立道民活動センター（かでの2・7）5階

電話 011-204-6310

（なお、北海道国民健康保険団体連合会及び、区役所保健福祉部各課でも受け付けています）

(3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに介護支援専門員が相手方に連絡をとり、家庭訪問をするなどして、詳しい事情を確認するとともに、関係者からも事情を確認します。
- ② 介護支援専門員が必要であると判断した場合は、管理者を含めて検討会議を行います。（検討会議を行わない場合でも、必ず管理者に処理結果を報告します）
- ③ 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行います。（利用者への謝罪など）
- ④ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てます。

8. 事故発生時の対応について

当事業所の提供する居宅介護支援サービスにおいて事故が発生した場合には、速やかに利用者の後見人・ご家族等及び各関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は損害賠償保険に加入しております。ただし、当事業所に故意または過失がない場合はこの限りではありません。

9. 虐待の防止について

事業者、利用者等の人権の擁護・虐待の発生またはその再発を防止するために、次に掲げる通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。
- (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、その結果について、従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (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ています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（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、これを市町村に通報します。

10. 感染症の予防について

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防止のために対策を検討する委員会をおおむね 6 ヶ月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (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定期的実施しています。

11. 事業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居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するための、およ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実施します。定期的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。

12. ハラスメント防止について

当事業所は利用者に対して安定した居宅介護支援サービスを提供するため、職場及び訪問先・利用者宅におけるハラスメント防止のために次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) ハラスメント防止に関する相談窓口担当者を選定しています。
- (2) ハラスメント防止を徹底するため定期的な研修を年 1 回以上実施しています。
- (3) ハラスメント防止のための指針を整備しています。
- (4) 暴言・暴力・ハラスメント行為が利用者やその家族から、職員にあった場合には文書で通知することにより、直ちに契約を解約することがあります。

【具体的な暴言・暴力・ハラスメントの例】

- 身体的暴力を行うこと ・違法行為を強要すること ・人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと
- 利益・不利益を条件にした性的接触または要求すること
- 性的言動により、サービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること

13. 身体拘束等の適正化のための措置

当事業所は利用者に対して安定した居宅介護支援サービスを提供するため、職場及び訪問先・利用者宅における身体拘束等の適正化のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催し検討結果の周知徹底を行います。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- (3) 緊急等、やむをえず身体拘束等を行う場合には必要事項を記録します。

14. 重要事項の変更

重要事項が変更された場合には利用者には利用者によるその内容を書面にて通知し、署名をいただきます。

15. その他

介護支援専門員等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

また、年金の管理、金銭の貸借など、利用料金以外の金銭の取り扱いはいたしかねますので、ご了承下さい。