

# 重要事項説明書

社会福祉法人札幌慈啓会

札幌市稲寿園訪問介護事業所

札幌市手稲区曙5条2丁目2番21号

TEL (011) 682-2160

# 札幌市稲寿園訪問介護事業重要事項説明書

## 1. 事業の目的と運営方針

要介護状態及び要支援(事業対象者)状態にある方に対し、適正な訪問介護・第1号訪問事業(日常生活支援総合事業)を提供する事により、要介護状態・要支援(事業対象者)状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。また、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

## 2. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 011-682-2160 平日 (午前8時45分～午後5時30分まで)

担当 加賀谷 美樹

\* ご不明な点は、何でもおたずねください。

## 3. 当事業所の法人概要

事業者名	社会福祉法人 札幌慈啓会
所在地	札幌市中央区旭ヶ丘5丁目6番51号
連絡先	TEL 011-561-8291 FAX 011-561-8298
法人種別	社会福祉法人
代表者	理事長 太田 眞琴

## 4. 札幌市稲寿園訪問介護事業所の概要

### (1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	札幌市稲寿園訪問介護事業所
所在地	札幌市手稲区曙5条2丁目2番21号
サービスの種類	訪問介護
管理者	高橋 範祥
連絡先	TEL 011-682-2160 FAX 011-682-1751
介護保険指定番号	事業所番号 0170400121
サービスを提供する地域 ※	札幌市手稲区、西区、北区

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

### (2) 同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容
管理者	社会福祉主事	1名		事業所の運営・管理
サービス提供責任者	介護福祉士	3名以上		訪問介護計画の作成、利用申し込みに係る調整等
従業者	介護職員		2. 5名以上	指定訪問介護の提供

### (3) サービスの提供時間帯

	通常時間帯	早朝	夜間	深夜	備考
	8:00～18:00	6:00～8:00	18:00～22:00	22:00～6:00	

平日	○	7:00～8:00	18:00～20:00	×	
土曜・祭日	○	7:00～8:00	18:00～20:00	×	
日曜日	×	×	×	×	

※ 時間帯により料金が異なります。（早朝・夜間の場合25%増し）

※ 上記以外のご利用希望の方はお申し出ください。

※ 日曜日・年末年始（12月30日～1月3日）は原則的に休業いたします
-------------------------------------

## 5. サービス内容

### （1）身体介護

- ・ 食事介助 …… 食事の介護を行います。
- ・ 入浴介助 …… 入浴の介助の他、入浴が困難な方には体を拭く（清拭）などいたします。
- ・ 排泄介助 …… トイレへの介助、おむつの交換を行います。
- ・ 体位変換など …… 寝たきりの方の体位の交換をします。

### （2）生活援助

- ・ 買い物 …… 日常生活に必要となる物の買い物をいたします。  
（預金・貯金の引き出しや預け入れは、原則としてできません。）
- ・ 調理 …… 食事の用意をします。  
（ご家族の調理は原則として行いません。）
- ・ 掃除 …… 居室の掃除を行います。  
（ご利用者以外の居室、庭等の掃除は原則として行いません。）
- ・ 洗濯 …… ご利用者の洗濯を行います。  
（ご家族の洗濯は原則として行いません。）

## 6. 利用料金

### （1）利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、別紙の料金表のとおりとなります。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

- 2 ご利用者の希望により、介護報酬設定上通常の利用時間を越えるサービスもしくは介護給付対象外のサービスを提供する場合は、別紙料金表のとおり利用料金を徴収します。

### （2）交通費

サービス提供地域におけるサービス利用については、交通費は無料です。

### （3）キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は、至急

ご連絡ください。

ご利用の訪問時間までにご連絡いただいた場合	無料
中止のご連絡が間に合わず職員がお伺いした場合	1,500円

#### (4) その他

- ① ご利用者の住居にてサービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気などご利用者のご負担になります。
- ② 料金のお支払い方法  
毎月前月分の請求をいたしますので、当月中にお支払いください。  
お支払い方法は指定口座からの引き落とし、または振込みとなります。
- ③ ヘルパーの変更等希望される方はお申し出下さい。

## 7. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

当事業所と契約後、担当の介護支援専門員の居宅サービス計画に沿って「訪問介護計画」もしくは「札幌市訪問介護相当型サービス」を作成しそれに基づきサービスを開始します。

### (2) サービスの終了

- ① ご利用者のご都合でサービスを終了する場合
- ② 当事業所の都合でサービスを終了する場合  
人員不足などやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までにご連絡いたします。
- ③ 自動終了  
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いたします。
  - ・ ご利用者が介護保険施設に入所した場合
  - ・ 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
  - ・ ご利用者がお亡くなりになった場合
- ④ その他
  - ・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者やご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、または当事業所が破産した場合、ご利用者は即座にサービスを終了することができます。
  - ・ ご利用者が、サービス利用料金の支払いを30日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず指定期日以内に支払わない場合、またはご利用者やご家族などが当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの不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ございます。

### (3) 身元引受人

- ① 指定訪問介護のサービスをご利用にあたり、原則として親族の代表者として身元引受人を必ずお願いいたします。
- ② 身元引受人は、原則としてご利用者の親族の中から話し合いによって決定していただきます。
- ③ 身元引受人は、ご契約者に対するすべての責任を負うものとします。
- ④ 身元引受人は、指定訪問介護のサービス提供について十分に理解し、他の親族と十分に協議し家族・親族側から訪問介護事業所に対する関わり、要望等を統一していただく責務を負います。

### (4) 連帯保証人

- ① 連帯保証人になる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額20万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。
- ② 連帯保証人からの請求があった場合には、本会及び当事業所には、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償額等、利用者のすべての債務の額等に関する情報を提供します。

## 8. 事故発生時の対応

当施設は、ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、次のとおり速やかに対応するとともに、再発の防止に努めます。

- ① 事故が発生した場合は、速やかに主治医、ご家族等に連絡し、必要な措置を講じるとともに管理者に報告します。
- ② 発生した事故の状況及び事故に対して採った処理等について記録します。
- ③ 賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。
- ④ 発生した事故の原因を解明し、再発の防止のための対策を講じます。

## 9. 秘密保持

事業所及び事業所の従業者は、サービス提供をするうえで知り得たご利用者及びそのご家族に関する秘密について、サービス担当者会議及びご利用者や第三者の生命、身体等に危険がある場合などの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 事業所がサービスを提供する際にご利用者やご家族に関して、知り得た情報について、サービス担当者会議などでサービスの利用調整を行う際に必要になります。使用にあたっては、ご利用者のご家族の同意が必要となりますので、別紙の同意書に記名押印を頂くこととなります。

## 10. サービス内容に関する苦情等の連絡先

苦情受付担当者	高橋 範 祥
苦情受付時間	平日 8：45～17：30

苦情受付窓口	〒006-0835 札幌市手稲区曙5条2丁目2番21号 札幌市稲寿園訪問介護事業所 電 話 011-682-2160 FAX 011-682-1751
対応手順	<p style="text-align: center;">苦情申出</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">苦情受付担当者（サービス提供責任者）</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">苦情解決責任者（施設長、管理責任者）、 第三者委員を含む改善・解決を図る話し合い</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">苦情解決結果の公表</p>

※苦情・相談の内容によって手順は異なります。

○ 第三者委員

札幌市社会福祉協議会常務理事

高 棹 則 嗣

札幌市社会福祉協議会

電話 011-614-3345

弁 護 士

矢 吹 徹 雄

矢吹法律事務所

電話 011-231-5243

特 任 教 授

大 友 芳 恵

北海道藤女子大学

電話 011-736-0311

※当指定介護福祉施設事業所以外に下記の相談・苦情窓口などに要望や苦情を伝えることができます。

○札幌市高齢保健福祉部介護保険課

電話 011-211-2547

○札幌市手稲区役所保健福祉部保健福祉課

電話 011-681-2400

○北海道福祉サービス運営適正課委員会

電話 011-204-6310

○北海道国民健康保険団体連合会

電話 011-231-5161

# 社会福祉法人札幌慈啓会苦情解決実施要綱（概要）

## 苦情受付の流れ

