

# 重要事項説明書

社会福祉法人 札幌慈啓会

特別養護老人ホーム 札幌市稻寿園

# 特別養護老人ホーム 札幌市稲寿園 重要事項説明書

当施設はご契約者に対して介護老人福祉施設サービスを提供します。施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

## 1. 施設経営法人

- |           |                      |
|-----------|----------------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人 札幌慈啓会         |
| (2) 法人所在地 | 北海道札幌市中央区旭ヶ丘5丁目6番51号 |
| (3) 電話番号  | 011-561-8291         |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 太田 眞琴            |
| (5) 設立年月日 | 大正14年 10月5日          |

## 2. ご利用施設

- |              |  |
|--------------|--|
| (1) 施設の種類    | 指定介護老人福祉施設・平成11年12月13日指定 北海道0170400121号  |
| (2) 施設の目的    | 当施設は、介護保険法令に従い、ご契約者(ご利用者)が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、ご契約者に、日常生活を営むために必要な居宅および共用施設等をご利用いただき、介護老人福祉施設サービスを提供します。原則、要介護3～5と認定された方のうち、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ居宅においてこれを受けることが困難な方がご利用いただけます。なお、要介護1、2の方については、特例的な入所が認められる場合のみ利用できます。 |
| (3) 施設の名称    | 特別養護老人ホーム 札幌市稲寿園   |
| (4) 施設の所在地   | 北海道札幌市手稲区曙5条2丁目2番21号   |
| (5) 電話番号     | 011-682-2160   |
| (6) 管理者名     | 施設長 福士 友将  |
| (7) 当施設の運営方針 | ① 当施設は、ご契約者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立って必要なサービスの提供に努めます。<br>② 当施設は、明るく家庭的な雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設、その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接な連携に努めます。   |
| (8) 開設年月日    | 昭和47年1月20日   |
| (9) 入所定員     | 100名   |

### 3. 居室等の概要

#### (1) 居室等の概要（短期入所生活介護の居室を含む）

当施設では以下の居室・設備をご用意しております。入居される居室は、原則として空きベッドとなります。居室変更のお申出があった場合、居室の空き状況及びご契約者の心身の状況等により施設側で判断させていただきます。また、ご利用者ご自身の心身の状況等により居室を変更する場合がございます。

居室・設備の種類	室数	備考
個室(1人部屋)	10室	
2人部屋	42室	
4人部屋	4室	
合計	56室	
食堂	2室	
機能訓練室	1室	
浴室	2室	機械浴・特殊浴槽
医務室	1室	

#### (2) 利用に当たっての別途利用料金をご負担いただく居住費、施設・設備

居住費	費用は別紙利用料金表のとおり
-----	----------------

※ 上記は、介護保険の基準サービスとならないため、ご利用の際は、ご契約者に別途料金をご負担いただきます。

### 4. 職員の配置状況・勤務体制

当施設では、ご契約者に対して介護老人福祉施設サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置し、以下の体制にて勤務しています。

#### <主な職員配置状況>

職種	法定人員数	当施設職員数
1 管理者	1名	1名
2 介護職員	36名	46名
3 生活相談員	2名	3名
4 看護職員（常勤7名・非常勤1名）	3名	8名
5 機能訓練指導員	1名	1名
6 介護支援専門員	1名	2名
7 医師(非常勤)	1名	2名
8 管理栄養士	1名	1名

#### <主な職員の勤務体制>

職種	勤務体制
医師	内科：毎週月、木曜日 10:00～、(祝祭日、年末年始を除く) 精神科：第一、第三水曜日 13:30～、(祝祭日、年末年始を除く)
生活相談員	月～金曜日 8:45～17:30（土日祝祭日、年末年始を除く）
介護職員	早出 7:30～16:15 日勤A 8:45～17:30 日勤H 8:15～17:00 遅出 10:15～19:00 夜勤 16:30～翌10:00
看護職員	早出 7:30～16:15 日勤 8:45～17:30
機能訓練指導員	月～金曜日 8:45～17:30（土日祝祭日、年末年始を除く）

## 5. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

当施設が提供するサービスは

(1) 利用料金が介護保険から給付される場合

(2) 利用料金の全額をご契約者に負担していただく場合

があります。

### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス(契約書第3条参照)

以下のサービスに係る利用料金については、介護保険から給付となりますので、1割分から3割分を自己負担としてお支払いいただきます(但し、給付制限のある方はこの限りではありません)。

#### <サービスの種類>

##### ① 栄養管理及び栄養ケア・マネジメント、療養食の提供

- ・ ご契約者の年齢、心身の状況によって適切な栄養量及び内容の食事の提供を行います。
- ・ ご契約者の個々の栄養状態を把握し、摂食・嚥下機能に着目した栄養ケア計画書を作成し、定期的に見直しを行います。
- ・ 医師の発行する食事せんに基づく適切な栄養量及び内容を有する療養食の提供をいたします。

##### ② 入浴

- ・ 1週間に2回以上適切な方法により、入浴または清拭を行います。

##### ③ 排泄

- ・ 心身の状況に応じた適切な方法により、排泄の自立について必要な援助・支援を行います。
- ・ おむつを使用せざるを得ない場合は、適切に取り替えることといたします。
- ・ おむつを使用する場合のおむつ代は、利用料に含まれております。

##### ④ 機能訓練

- ・ 機能回復訓練指導員により、ご契約者の心身等の状況に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を改善し、またはその減退を防止する為の訓練を実施します。

##### ⑤ 健康管理

- ・ 医師や看護職員が、常に健康の状態に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとることといたします。
- ・ 医師は、その行った健康管理に関し、ご契約者の健康手帳に必要事項を記載いたします。ただし、健康手帳を有しない方は除きます。
- ・ 当施設は、ご契約者の健康に配慮し、看護師の24時間連絡体制が整備されております。必要な場合には施設からの緊急の呼出に応じて出勤いたします。  
また、「看取りに関する指針」を定め、施設における終末期ケアについても可能な限り取り組んでおります。

##### ⑥ 社会生活上の便宜の提供等

- ・ 教養娯楽設備等を備えるほか、適宜ご利用者のためのレクリエーションを行います。
- ・ 日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続きについて、ご契約者又はそのご家族において行うことが困難な場合は、同意を得て代わって行います。
- ・ 常にご契約者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めます。
- ・ ご契約者の外出の機会を確保するよう努めます。

##### ⑦ ターミナルケア

- ・ 別紙「稲寿園におけるターミナルケア実施要綱」に基づき、当施設でターミナルケアを希望する際には、現状の施設環境の中で可能なターミナルケアを実施します。

## ＜サービス利用料金＞(契約書第6条参照)

入居中の費用は、別紙料金表のとおりです。ただし下記の場合は全額自己負担となります。

ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一度お支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した場合、変更された額に合わせてご契約者の負担額を変更します。

※ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせてご利用者の負担額を変更いたします。

## (2) 介護保険の給付対象とならないサービスと利用料金(契約書第4条、第6条参照)

以下のサービスは、利用料金の全額が契約者の負担となります。

### ① 食事(朝食7:30～ 昼食12:00～ 夕食18:00～ )

- ・ 管理栄養士の献立により、栄養並びにご契約者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を適切な時間に提供いたします。
- ・ 可能な限り離床して、食堂で食事を摂ることを支援いたします。

### ② 特別な食事(酒、おやつ等間食を含みます)

- ・ 施設提供以外の食事等を希望された場合は、全て実費負担となります。

### ③ 日常生活上必要となる諸費用実費

ご契約者の日常生活に要する費用で、ご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担していただきます。

- |  |   |      |
|--|---|------|
| ・ テレビ持ち込み代   | : | 300円 |
| ・ 酸素濃縮器  | : | 500円 |
| ・ クリーニング代金(施設で洗濯できないドライクリーニング製品、タオルケットや毛布など)                   | : | 実費   |
| ・ ポカリスエット等水分補給に使用する飲料水の代金                                      | : | 実費   |
| ・ 理美容代金  | : | 実費   |
| ・ ティッシュペーパー  | : | 実費   |
| ・ 複写物  | : | 実費   |
| ・ (ご契約者は、サービスの提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合は実費をご負担いただきます。) | : | 実費   |
| ・ インフルエンザ予防接種  | : | 実費   |

※ おむつ代は介護保険給付対象となっておりますのでご負担の必要はありません。

### ④ 契約書第21条に定める所定の料金

ご契約者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合等に、本来の契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間に係る料金について、サービス利用料金の全額(自己負担額と介護保険給付額の合計金額)を負担していただきます。

## ⑤ 居住費

住居の提供を利用した場合、居住費(在宅においてもかかる費用等)を負担していただきます。

### (3) 利用料金のお支払い方法(契約書第6条参照)

前記(1)、(2)の料金・費用は、1ヵ月ごとに計算し、翌月15日までにご請求しますので、翌月末までに以下の方法でお支払い下さい。(1ヵ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

ア.口座振替

イ.自動引き落とし

### (4) 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。(但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務付けるものでもありません)

#### 協力医療機関

医療機関の名称	慈啓会病院
所在地	札幌市中央区旭ヶ丘5丁目6番50号
診療科	内科(消化器内科・老年内科・漢方内科)・精神科 放射線診断科・リハビリテーション科

医療機関の名称	中垣病院
所在地	札幌市手稲区金山1条2丁目1番6号
診療科	精神科・神経科・内科・歯科

生活相談員 氏名

#### 協力歯科医療機関

医療機関の名称	うの歯科医院
所在地	札幌市手稲区前田1条9丁目5番5号

## 6. 施設を退所していただく場合(契約終了について)

当施設との契約では契約が終了する期日は定めておりません。したがって、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮に下記のような事項に該当するに至った場合には、当施設との契約は終了し、ご契約者に退所していただくことになります。(契約書第15条参照)

〒 006 - 0817

札幌市手稲区前田7条9丁目8番21号

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は要介護1, 2と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、倒産した場合又はやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご契約者から退所の申し出があった場合(詳細は以下の(1)をご参照下さい)

⑦ 事業者から退所の申し出を行った場合(詳細は以下の(2)をご参照下さい)

(1)ご契約者からの退所の申し出(中途解約・契約解除)(契約書第16条、第17条)

契約の有効期間であっても、ご契約者から当施設の退所を申し出ることができます。その場合には、退所を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出下さい。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退所することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご契約者が入院された場合
- ③ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由もなく本契約に定める介護老人福祉施設サービスを実施しない場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑥ 他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2)事業者からの申し出により退所していただく場合(契約解除)(契約書第18条参照)

以下の事項に該当する場合には、当施設から退所していただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し度重なる催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご契約者が連続して3ヶ月以上病院又は診療所に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合
- ⑤ ご契約者が介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

※ ご契約者が病院等に入院した場合の対応について

当施設に入所中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下のとおりです。

- ① 医師の診断により、おおむね1ヶ月以内に退院することが明らかな場合は、ベッドを空けて退院をお待ちいたします。ただし、ベッドの有効利用から短期入所生活介護事業に使用させていただく場合がございます。また、入院中も別紙利用料金表の所定利用料金が1ヶ月につき6日以内(月がまたぐ場合は12日以内)ご負担いただきます。なお7日以降におきましては、居室確保として居室料金をご負担いただきます。
- ② 入院見込みが1ヶ月以上と診断された場合は、ベッドの有効利用として短期入所生活介護事業だけでなく、新規入所者用にも使用させていただく場合がございます。ただし、3ヶ月以内に退院する場合は再び施設に優先的に入所することができます。ただし、入院見込みが3ヶ月以上と診断された場合又は、現に入院が3ヶ月を越えた場合には、当施設に再び優先的に入所することはできません。

### (3)円滑な退所のための援助(契約書第19条参照)

ご契約者が当施設を退所する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助をご契約者に対して速やかに行います。

- |                               |
|-------------------------------|
| ○適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介   |
| ○居宅介護支援事業所の紹介                 |
| ○その他保健医療サービス又は介護福祉サービスの提供者の紹介 |

## 7. 身元引受人

契約締結にあたり、原則として「身元引受人」を立てていただきますよう、必ずお願いいたします。

- ・ご契約者が利用料等ご契約者に関わる費用の支払いが困難になった場合等「身元引受人」に支払いをお願いいたします。極度額は、120万円とします。
- ・入所契約が終了した後、当施設に残されたご契約者の所持品(残置物)をご契約者自身が引き取れない場合は、身元引受人の方に引取りをお願いいたします。(契約書第22条参照)

当施設は、「身元引受人」に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。

また、引き渡しにかかる費用については、ご契約者または身元引受人にご負担いただきます。

## 8. 介護職員と看護職員による医療的ケア

体調の変化等により口腔内のたんの吸引、胃ろうによる経管栄養が必要になっても引き続き施設で生活が続けられ、安心して施設に入所していただけるよう、下記のケアの一部の医療行為を医師、看護職員の指示協働の下、介護職員も実施いたします。

これらのケアを実施する介護職員については「特別養護老人ホームにおけるたんの吸引等の取扱いについて」(医政発第0401第17号H22年4月1日)の条件を満たし、認定特定行為業務従事者としての認定を受けております。

また、医療機関との連携・緊急時の体制整備、継続的な介護職員教育及び研修を実施いたします。

### 【実施される医療的ケアの範囲】

- ・口腔内のたんの吸引(咽頭の手前まで)
- ・胃ろうによる経管栄養(栄養チューブ等の接続、注入開始を除く)



## 9. 身体拘束等

ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただしご契約者または他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、身体拘束廃止対策委員会要綱に基づき、ご契約者又は代理人に説明し、同意を得た上で行うことがあります。その場合、身体拘束及び制限は可能な限り廃止できるよう「身体拘束廃止対策委員会」で検討努力いたします。

## 10. 虐待防止に向けた体制等

「虐待防止検討委員会」を設け、職員への研修の内容、虐待防止のための指針策定、虐待等の相談及び苦情解決体制の整備、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、成年後見制度の利用支援等を行います。その他、虐待防止のために必要な措置を講じます。

従業者に対しては、年2回以上、虐待発生の防止に向けた研修を実施します。

## 11. 事故発生時の対応

当施設は、ご契約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、速やかに市町村及びご契約者の身元引受人等に連絡を行ない、必要な措置を講じます。
- ②発生した事故の状況及び事故に対して採った処置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。

## 12. 業務継続計画の策定

当施設は、感染症や非常災害の発生時において、ご契約者に対する施設介護サービスの提供を継続的に実施及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画(業務継続計画)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。従業者に対しては、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実施します。また、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

## 13. プライバシー・個人情報の保護

当施設は、ご契約者にサービスを提供するにあたって知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後に

においても、正当な理由なく第三者に漏洩いたしません(守秘義務)。また、ご契約者やそのご家族様に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、細心の注意を払い、適切な管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。ただし、医療機関等に当施設で知り得た情報を提供する場合がございます。

#### 14. サービス提供記録の要覧・交付

ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し2年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

#### 15. 苦情の受付について(契約書第25条参照)

苦情担当受付者 施設福祉課長 花井 雄樹

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  
 特別養護老人ホーム 札幌市稲寿園  
 電話 011-682-2160 FAX 011-682-1751

第三者委員

- ・ 札幌市社会福祉協議会 高棹 則嗣  
 札幌市社会福祉協議会常務理事 電話 011-614-3345
- ・ 矢吹法律事務所 矢吹 徹雄  
 弁護士 電話 011-231-5243
- ・ 藤女子大学 大友 芳恵  
 特任教授 電話 0133-74-1211

※当施設以外に下記の相談・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	札幌市中央区北1条西2丁目 電話 011-211-2972
○札幌市手稲区役所保健福祉部保健福祉課	札幌市手稲区前田1条11丁目 電話 011-681-2400
○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丁目かでの2.7 電話 011-204-6310
○北海道国民健康保険団体連合会	札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館 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



