

重要事項説明書

社会福祉法人札幌慈啓会

札幌市稲寿園デイサービスセンター

札幌市稲寿園デイサービスセンター重要事項説明書

1. 事業の目的と運営方針

- (1) 要支援・要介護状態にある方に対し、適正な通所介護等を提供することにより要支援・要介護状態の維持・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。
- (2) 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. 当センターが提供するサービスについての相談窓口

電 話 011-682-2160 (営業日 午前8時45分～午後5時30分)
担 当 生活相談主任 廣瀬大輔
生活相談員 長谷山夕子
* 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

法人名	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
代表者名	理事長 太田 眞琴

4. 札幌市稲寿園デイサービスの概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

名 称	札幌市稲寿園デイサービスセンター
所 在 地	札幌市手稲区曙5条2丁目2番21号
連 絡 先	TEL 011-682-2160 FAX 011-682-2170
介護保険事業名 事業所番号	通所介護・札幌市通所型サービス 事業所番号 0170400121
サービスを提供 する対象地域	札幌市手稲区 曙全域、前田1条4～12丁目・2条4～13丁目 前田3条4～10丁目・4～5条・6条8～16丁目 前田7条8～18丁目・8条8～19丁目・9条9～19丁目 星置、手稲星置、明日風、新発寒 上記地域以外の方でも、ご希望の方はご相談ください。

(2) 当センターの職員体制

職種名	取得資格	業務内容	人員数
管理者		センターの運営管理	1名 兼務
センター長			1名 兼務
生活相談員	社会福祉士	利用者・家族の相談援助	1名以上
機能訓練指導員	看護師・准看護師 理学療法士	機能訓練	1名以上 兼務
看護職員	看護師・准看護師	看護業務	1名以上 兼務
介護職員	介護福祉士・介護職員	利用者の介護業務	5名以上
栄養士	管理栄養士	給食の献立・調理	1名以上

(3) 当センターの設備と概要

定員	32名	静養コーナー	6床
食堂兼機能訓練室	1室 97.5㎡	相談室	1室
浴室	一般浴槽と シャワー浴装置があります。	送迎車	4台

(4) 営業時間とサービス提供時間

営業時間	午前 8時45分～午後 5時30分
サービス提供時間	午前 9時50分～午後 3時51分
定休日	日曜日

※ 緊急連絡先 電話 011-682-2160

※ 年末年始(12月30日～1月3日)は、休業いたします。

5. サービス内容

(1) 送迎

送迎ルート及び送迎順番、車輦については、ご利用者の身体やご家族の状況を踏まえ設定いたします。各戸口までの安全を確保いたします。また、通常送迎時間以外の運行についても柔軟に対応いたします。

(2) 健康チェック

ご利用者の健康状態を把握するため、血圧測定や問診、定期的な体重測定を行います。データは記録することにより適切に健康管理を実施し、ご利用者ご本人やご家族、他サービス機関に対して随時提供できるように管理いたします。体調不良時にはいつでも静養いただけるよう環境を整備し、ご家族や医師に迅速に連絡し、対応いたします。また、必要に応じて服薬の管理もいたします。

(3) 入浴

ご利用者の身体状況に合わせた安全なゆとりある入浴方法によって、快適な入浴をお楽しみいただけます。又、健康状態その他の理由によって入浴できない場合は、清拭などにより清潔を保持いたします。

(4) 食事

快適な環境、雰囲気配慮し、季節感あふれる献立をご利用者の身体状況に合わせて提供いたします。食事に必要な食器やスプーンなども用意いたします。また、屋外食や行事食も随時実施いたします。

(5) 排泄

定期的な声かけ、誘導、介助を含め、ご利用者の身体状況に応じた形態で排泄を介助いたします。オムツや尿パットの交換についても同様です。また、必要に応じて排泄回数などの記録については、ご家族や他サービス機関へ提供いたします。

(6) 機能訓練

機能訓練指導員が、ご利用者の身体状況に合わせた機能訓練プログラムを用意し提供いたします。

(7) 行事・レクリエーション

その時々や季節に合わせて、ご利用者それぞれの身体・精神状況を考慮した運動・作業を織り交ぜた全体で楽しめるプログラムを作成します。身体機能低下を防ぐと共に「楽しめること」を第一として企画運営を行います。

(8) 相談援助

ご利用者並びにご家族からの生活全般にわたる相談、デイサービス利用に関する相談、在宅介護に関する相談、介護保険制度に関する相談などに応じます。必要に応じて他機関への引き継ぎや、情報提供を行います。

(9) 認知症状のある方への介護

認知症状のあるご利用者については、事前にご家族、他サービス機関などから情報の提供を受け、精神的に安定した状態を保っていただけるように対応いたします。

6. 料金

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割分もしくは一定以上の所得がある方は2割分、または3割分をサービス費用としてお支払いいただきます。サービス費用については、別紙料金表のとおりです。

(1) キャンセル料

ご利用者様のご都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料が発生します。

①ご利用日の午前8時30分までにご連絡いただいた場合	無 料
②中止の連絡が間に合わず職員がお伺いした場合	食 費

(2) 支払い方法

前月の利用料金合計額の請求書に明細を付して、10日以降のご利用日にお渡します。基本、原則は口座振替となります。(手数料はご利用者様負担となります)

7. 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

サービス終了を希望する日の1週間前までに文書等でお申し出ください。

(2) 当センターの都合でサービスを終了する場合

人員不足等、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、終了の1ヶ月前までに文書にて通知いたします。

(3) 自動終了

以下の場合、双方の通知が無くとも、自動的にサービスを終了いたします。

- ① ご利用者が介護保険施設に入所した場合
- ② 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、自立(介護保険サービス利用非該当区分)認定された場合

③ ご利用者がお亡くなりになった場合

(4) その他

以下の場合、文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

- ① 当センターが正当な理由なくサービスを提供しない場合または守秘義務に反した場合
- ② 当センターがご利用者・ご家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ③ 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関わらず7日以内に支払わない場合
- ④ ご利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合
- ⑤ ご利用者が入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスを利用できない状態であることが明らかになった場合
- ⑥ ご利用者・ご家族が当センターや当センターサービス従業者に対して本契約を継続し難い程の不信行為を行った場合

8. 当センターのデイサービスの特徴等

(1) サービス利用のために

事 項	有 無	備 考
男性介護職員の有無	×	生活相談員も介助を行います
時間短縮の可否	○	ご相談下さい
従業員への研修の実施	○	職員研修会を実施しています
その他		

(2) サービス利用にあたっての留意事項

- ① 送迎時間の連絡：ご希望の方は、事前にお知らせいたします。
- ② 健康チェック：センター到着後、看護職員が健康チェックいたします。
- ③ 体調不良によるサービスの中止・変更：前項の通り事前にご連絡いただければ費用は発生いたしません。
- ④ 時間変更：必要に応じてご相談があれば可能な限りお受けいたします。
- ⑤ 設備・器具の利用：基本的に費用は発生いたしません。

9. 身元引受人

- (1) 当デイサービスセンターをご利用にあたり、原則として、親族の代表者1名を身元引受人として選定いただけますようお願いいたします。
- (2) 身元引受人は原則としてご契約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) 身元引受人は施設にて提供されるサービスについて十分に理解し、他の親族と十分に協議し、家族親族側からのデイサービスに対する関わり、要望を統一していただく責務を負います。

10. 連帯保証人

- (1) 連帯保証人は、本契約から生じる利用者の債務について、極度額20万円の範囲内を連帯してご負担いただきます。
- (2) その額は利用者又は連帯保証人が亡くなった時に確定し、生じた債務についてご負担いただく場合があります。
- (3) 連帯保証人からの請求があった場合は、事業者は連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

11. 緊急時等の対応

サービス提供時に、ご利用者の病状が急変した場合や事故等緊急事態が発生した場合は、速やか

にご家族や主治医等に連絡し、必要な措置を講じます。又、事故の状況及び、処置について記録し、必要に応じて市町村など関係機関へ報告します。

12. 身体拘束等

- (1) 当施設は、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緊急やむを得ない場合に行う身体拘束や、その他利用者の行動を制限する行為を行う場合には、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。又、同時に家族にも説明を行い、同意を得ます。
- (2) 当施設は、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」で随時検討を行い努力します。

13. 虐待防止に向けた体制等

管理者は、虐待発生の防止に向け、本条各号に定める事項を実施します。また、管理者は、これらの措置を適切に実施するための専任の担当者としてします。

- (1) 虐待防止検討委員会を設け、その責任者は管理者とします。
- (2) 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。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。
- (3) 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。

14. 業務継続計画の策定

- (1) 当施設は、感染症や非常災害の発生時において、利用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ための計画(以下「業務継続計画」という。)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) 当施設は、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実施します。
- (3) 当施設は、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. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)を定期に開催します。
- (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ます。
- (3) 職員に対し、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ます。

16. 守秘義務

事業者及び、従業者は、業務上知り得た利用者又は、その家族の秘密を保持します。又、退職後においても、これらの秘密を保持する旨を書面により誓約します。

17. 非常災害対策

防災時の対応	従業者は利用者の避難等適切な措置を講じる。
防災設備	煙感知器・スプリンクラー、消火器、非常通報装置など
防災訓練	年2回実施
防火管理責任者	野宮 仁(特別養護老人ホーム 事務係長)

18. 事故発生時の対応

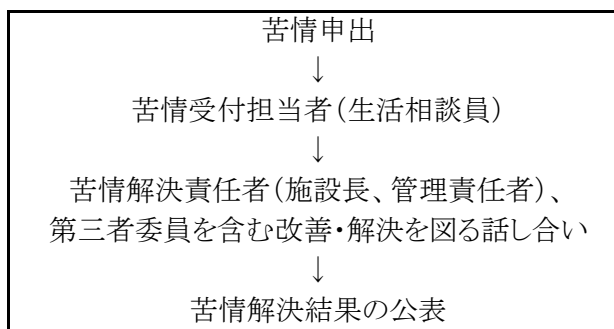
当センターは、ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、次のとおり速やかに対応するとともに、再発の防止に努めます。

- (1) 事故が発生した場合は、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。

19. サービス内容に関する苦情などの連絡先

苦情受付担当者	廣瀬 大輔、長谷山 夕子
苦情受付時間	月～土 午前8時45分～午後5時30分
苦情受付窓口	〒006-0835 札幌市手稲区曙5条2丁目2番21号 札幌市稲寿園デイサービスセンター
電話	011-682-2160
FAX	011-682-1751

対応手順



※苦情・相談の内容によって手順は異なります。

※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。

○第三者委員

- | | | | | |
|------------|------|---------|----|--------------|
| 札幌市社会福祉協議会 | 常務理事 | 高 棹 則 嗣 | 電話 | 011-614-3345 |
| 矢吹法律事務所 | 弁護士 | 矢 吹 徹 雄 | 電話 | 011-231-5243 |
| 藤女子大学 | 特任教授 | 大 友 芳 恵 | 電話 | 011-736-0311 |

- | | | |
|---------------------|----|--------------|
| ○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 |

個人情報使用同意書

私(利用者)及び家族の個人情報については、下記に記載する内容で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

利用者及びその関係者から個人情報を取得する目的は次の各号に掲げる事項等で利用するものである。

一 当園内での利用

- (ア) 利用者に提供する介護、医療サービス業務全般
- (イ) 介護保険関連事務
- (ウ) 入退所関連事務
- (エ) 会計・経理事務
- (オ) 施設内外での介護実習への協力
- (カ) 介護、医療サービスの資質の向上
- (キ) その他、利用者の運営管理事項(特に居室表示の顔写真、氏名、行事等の写真)

二 当園外での利用

- (ア) 他の介護関連事業者、病院等との連携業務(照会及び回答含む)
- (イ) 保険者及び国民健康保険団体、連合会等の公的機関への介護報酬等の請求、照会及び回答
- (ウ) その他、利用者の運営管理事項

三 その他の利用

- (ア) 介護や医療サービス業務の適正な維持、改善に必要な資料
- (イ) 公的機関が実施する監査等への情報提供
- (ウ) 施設内外における介護及び相談業務実習への協力ならびにボランティア活動に対する情報の提供

2. 使用条件

- (1) 個人情報の第三者への提供は収集目的の範囲内とし、提供に当っては、関係者以外の者に漏れることのないよう「札幌慈啓会個人情報保護規則」を遵守いたします。
- (2) 個人情報を使用するに当り、特に必要な場合は、会議、相手方、内容等の経過を記録します。

3. 使用する期間

から契約書における契約満了日まで。

社会福祉法人 札幌慈啓会
理事長 太田 眞 琴 様

利用者 (サービス契約者) 住所 #REF!

氏名

家族の代表 住所 #REF!

氏名

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

