

指定短期入所生活介護 及び 指定介護予防短期入所生活介護
福寿園ショートステイサービス
重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
短期入所生活介護 及び 介護予防短期入所生活介護
(北海道指定 第 0170200026 号)

当事業所はご利用者に対して指定短期入所生活介護及び指定介護予防短期入所生活介護(以下「生活介護」という)サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となりますが、要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業所経営法人	1
2. ご利用事業所	2
3. 職員の配置状況	3
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
5. 身元引受人	12
6. 連帯保証人	13
7. 個人情報の取り扱いについて	13
8. 苦情の受付について	13
9. 虐待の防止について	15
10. 緊急時の対応について	15
11. 感染対策及び災害への対応について	15

1. 事業所経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 札幌恵友会
- (2) 法人所在地 北海道札幌市北区新川 715 番地 2
- (3) 電話番号 011-769-6868
- (4) 代表者氏名 理事長 宮坂 勝文
- (5) 設立年月 昭和 52 年 11 月 7 日

2. ご利用事業所

- (1) 事業所の種類 指定短期入所生活介護事業所・平成12年4月1日指定
指定介護予防短期入所生活介護事業所・平成18年4月1日指定
北海道0170200026号
※当事業所は介護老人福祉施設 福寿園に併設されています。
- (2) 事業所の目的 要支援状態又は要介護状態にある高齢者に対し、適正な生活介護サービスを提供することを目的とします。
- (3) 事業所の名称 福寿園ショートステイサービス
- (4) 事業所の所在地 北海道札幌市北区東茨戸2条2丁目8番21号
- (5) 電話番号 011-772-7181
- (6) 施設長（管理者）氏名 渡邊 一史
- (7) 当事業所の運営方針
- 1 当事業所の介護従事者等は、要支援状態又は要介護状態になった利用者が事業所又は自宅において日常生活上必要な介護等を行うことにより利用者の心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図るよう努めるものとしします。
 - 2 運営にあたっては、関係市町村、居宅介護支援事業所、その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携により、利用者が継続的に介護サービスを利用できるよう必要な援助に努めるものとしします。
- (8) 開設年月 平成元年4月1日
- (9) 通常の事業の実施地域 札幌市北区全域
- (10) 営業日及び受付時間
- | | |
|------|----------------|
| 営業日 | 年中無休 |
| 受付時間 | 月～金 9:00～17:00 |
- (11) 利用定員 11名（指定介護予防短期入所生活介護を含む）
- (12) 居室等の概要 ※併設の介護老人福祉施設居室数を含みます。

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。個室への入居をご希望される場合は、その旨お申し出下さい。（但し、ご契約者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合もあります。）

居室・設備の種類	室数	備考
個室（1人部屋）	10室	従来型個室
2人部屋	14室	多床室
3人部屋	1室	多床室
4人部屋	23室	多床室
合計	48室	
食堂	5室	各階にあり
機能訓練室	1室	[主な設置機器]平行棒・プラットホーム等
浴室	2室	一般浴・機械浴（中間浴・特別浴）
医務室	1室	

※上記は、厚生省が定める基準により、指定短期入所生活介護事業所に必置が義務づけられている施設・設備です。

※居室の変更：ご利用者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、ご利用者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、ご利用者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

3. 職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対して生活介護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ています。

〈主な職員の配置状況・勤務体制〉 職員の配置については、指定基準を遵守しています。

※併設の介護老人福祉施設職員数を含みます。(前年度の利用者の数に対する配置状況)

職種	勤務体制	常勤換算	指定基準
1.事業所長(管理者)		1名	1名
2.介護職員	標準的な時間帯における配置人員 早出： 7：45～15：45 日勤： 9：00～17：00 遅出： 10：30～18：30 夜勤： 16：30～ 9：30 (夜勤6名)	38名	33名
3.生活相談員(兼務含む)	標準的な時間帯における配置人員 日中： 8：50～17：10	2名	1名
4.看護職員	標準的な時間帯における配置人員 日中： 8：50～17：10	8名	4名
5.機能訓練指導員	標準的な時間帯における配置人員 日中： 8：50～17：10	1名	1名以上
6.介護支援専門員(兼務含む)	標準的な時間帯における配置人員 日中： 8：50～17：10	1名以上	1名以上
7.医師	月、木 10：00～11：00	1名	1名
8.管理栄養士	標準的な時間帯における配置人員 日中： 8：50～17：10	2名	1名

※土、日、祝日は上記の配置時間と異なります。

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> (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利用者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

(1) 当施設が提供する基準介護サービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、食費、居住費（滞在費）を除き、介護保険の利用者負担割合が1割の場合は9割、2割の場合は8割、3割の場合は7割が介護保険から給付されます。

〈サービスの概要〉

① 居室の提供

② 食事

- ・当事業所では、栄養士（管理栄養士）の立てる献立表により、栄養並びにご利用者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ご利用者の自立支援のため離床し食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。

（食事時間）

朝食：7：00～8：30 昼食：12：00～13：00 夕食：17：00～18：30

③ 入浴

- ・ご利用者の状態に応じた方法で入浴することができます。入浴又は清拭を週2回行います。
- ・寝たきりでも機械浴槽を使用して入浴することができます。

④ 排泄

- ・排泄の自立を促すため、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

⑤ 機能訓練

- ・機能訓練指導員により、ご利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復またはその減退を防止するための訓練を実施します。

⑥ 健康管理

- ・医師や看護師が、健康管理を行います。

⑦ その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。
- ・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。
- ・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行なわれるよう援助します。

<サービス利用料金(1日あたり)> (契約書第8条参照)

下記の料金表によって、ご利用者が利用したサービス内容に応じた利用料金から、介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい（サービスの利用料金は、ご利用者の要介護度や負担割合に応じて異なります）。

基本部分（短期入所生活介護）

		単位数/日 (1単位 10.17円)	費用額/ 日 [10割]	利用者負担額/日			連続61日以上 利用の場合 単位数/日
				1割	2割	3割	
併設型 短期入所生活介護費(I) (従来型個室)	要介護1	603単位	6132円	614円	1227円	1840円	573単位
	要介護2	672単位	6834円	684円	1367円	2051円	642単位
	要介護3	745単位	7576円	758円	1516円	2273円	715単位
	要介護4	815単位	8288円	829円	1658円	2487円	785単位
	要介護5	884単位	8990円	899円	1798円	2697円	854単位
併設型 短期入所生活介護費(II) (多床室)	要介護1	603単位	6132円	614円	1227円	1840円	573単位
	要介護2	672単位	6834円	684円	1367円	2051円	642単位
	要介護3	745単位	7576円	758円	1516円	2273円	715単位
	要介護4	815単位	8288円	829円	1658円	2487円	785単位
	要介護5	884単位	8990円	899円	1798円	2697円	854単位

基本部分（予防短期入所生活介護）

		単位数/日 (1単位 10.17円)	費用額/ 日 [10割]	利用者負担額/日			連続31日以上 利用の場合 単位数/日
				1割	2割	3割	
併設型 介護予防短期入所 生活介護費(I) (従来型個室)	要支援1	451単位	4586円	459円	918円	1376円	442単位
	要支援2	561単位	5705円	571円	1141円	1712円	548単位
併設型 介護予防短期入所 生活介護費(II) (多床室)	要支援1	451単位	4586円	459円	918円	1376円	442単位
	要支援2	561単位	5705円	571円	1141円	1712円	548単位

☆ご利用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旦お支払いいただきます。要支援又は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）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご利用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「サービス提供証明書」を交付します。

☆利用料金は、合計単位数×10.17（地域加算：7級地）の1割（2割・3割）となります。

加算・減算

介護保険給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者負担額を変更します。また、上記基本サービス費のほかに、下記加算が発生した場合には自己負担額に追加されます。

【加算・減算名】	単位数	費用額 (10割)	利用者負担額			
			1割	2割	3割	
① 夜間勤務条件基準を満たさない場合の減算			所定単位の3%減			
② 定員超過又は職員欠如に該当する場合の減算			所定単位の30%減			
③ 身体拘束廃止未実施減算			所定単位の1%減			
④ 高齢者虐待防止措置未実施減算			所定単位の1%減			
⑤ 業務継続計画未実施減算			所定単位の1%減			
⑥ 生活機能向上連携加算 ※個別機能訓練連携加算を算定している場合	(I)	100 単位/月	1017 円	102 円	204 円	306 円
	(II)	200 単位/月	2034 円	204 円	407 円	611 円
	(II)※	100 単位/月	1017 円	102 円	204 円	306 円
⑦ 専従の機能訓練指導員を配置している場合 (機能訓練体制加算)	12 単位/日	122 円	13 円	25 円	37 円	
⑧ 個別機能訓練加算	56 単位/日	569 円	57 円	114 円	171 円	
⑨ 看護体制加算	(I)	4 単位/日	40 円	4 円	8 円	12 円
	(II)	8 単位/日	81 円	9 円	17 円	25 円
⑩ 医療連携強化加算	58 単位/日	589 円	59 円	118 円	177 円	
⑪ 看取り連携体制加算	64 単位/日	650 円	65 円	130 円	195 円	
⑫ 夜勤職員配置加算 (従来型)	(I)	13 単位/日	132 円	14 円	27 円	40 円
	(III)	15 単位/日	152 円	16 円	31 円	46 円
⑬ 認知症行動・心理症状緊急対応加算	200 単位/日	2034 円	204 円	407 円	611 円	
⑭ 若年性認知症利用者受入加算	120 単位/日	1220 円	122 円	244 円	366 円	
⑮ 利用者に対して送迎を行う場合 (送迎加算)	184 単位/片道	1871 円	188 円	375 円	562 円	
⑯ 緊急短期入所受入加算	90 単位/日	915 円	92 円	183 円	275 円	
⑰ 長期利用者に対して短期入所生活介護を提供する場合 (長期利用減算)	-30 単位/日	-305 円	-31 円	-61 円	-92 円	
⑱ 口腔連携強化加算	50 単位/回	508 円	51 円	102 円	153 円	
⑲ 療養食加算	8 単位/回	81 円	9 円	17 円	25 円	
⑳ 在宅中重度者受入加算 ※看護体制加算(I)(II)を算定している場合	413 単位/日	4200 円	420 円	840 円	1260 円	
㉑ 認知症専門ケア加算	(I)	3 単位/日	30 円	3 円	6 円	9 円
	(II)	4 単位/日	40 円	4 円	8 円	12 円
㉒ 生産性向上推進体制加算	(I)	100 単位/月	1017 円	102 円	204 円	306 円
	(II)	10 単位/月	101 円	11 円	21 円	31 円
㉓ サービス提供体制強化加算	(I)	22 単位/日	223 円	23 円	45 円	67 円
	(II)	18 単位/日	183 円	19 円	37 円	55 円
	(III)	6 単位/日	61 円	7 円	13 円	19 円
㉔ 介護職員等処遇改善加算	(I)			1月につき所定単位数の14.0%増		
	(II)			1月につき所定単位数の13.6%増		
	(III)			1月につき所定単位数の11.3%増		
	(IV)			1月につき所定単位数の9.0%増		

- ① 夜勤職員の勤務条件が基準を満たさない場合の減算
人員基準上満たすべき夜勤職員の員数を下回る配置を行った場合に一定割合を減算
- ② 定員超過又は職員欠如に該当する場合の減算
事業所の利用定員を上回る利用者の利用又は事業所の看護職員及び介護職員の人員基準上満たすべき員数を下回っている場合に一定割合を減算
- ③ 身体拘束廃止未実施減算 ※新設
身体拘束等の適正化を図るための措置*が講じられていない場合

※身体拘束等の適正化を図るための措置

- ・身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること
- ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催すると共に、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ること
- ・身体拘束等の適正化のための指針を整備すること
- ・介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的を実施すること

※令和7年4月1日より適用

④ 高齢者虐待防止措置未実施減算 ※新設

虐待の発生又はその再発を防止するための措置（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、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合

⑤ 業務継続計画未策定減算 ※新設

感染症や非常災害の発生時において業務継続計画（利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための計画の策定や、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画）を策定していない、又は業務継続計画に従って必要となる措置を講じていない場合
※感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備及び非常災害に関する具体的計画の策定を行っている場合には、令和7年3月31日までの間適用しない。

⑥ 生活機能向上連携加算

自立支援・重度化防止に資する介護を推進するため、外部のリハビリ専門職と連携し、訓練を実施した場合

⑦ 専従の機能訓練指導員を配置している場合（機能訓練体制加算）

常勤専従の機能訓練指導員を1名以上配置している場合。

⑧ 個別機能訓練加算

機能訓練指導員により個別機能訓練計画を実施した場合

⑨ 看護体制加算

常勤の看護師配置と、一定以上の看護師配置をしている場合

⑩ 医療連携強化加算

看護体制加算（Ⅱ）を算定した上で、予め協力医療機関を定め、緊急時等の対応方法

について取り決めをしている場合

- ⑪ 看取り連携体制加算 ※新設
看護体制加算を算定した上で、事業所で看取りを行う体制を整えている場合
- ⑫ 夜勤職員配置加算
夜勤を行う職員配置基準を超えて職員配置
- ⑬ 認知症行動・心理症状緊急対応加算
医師により、認知症の行動・心理症状が認められ、在宅生活が困難であり、緊急的な短期入所生活介護が必要であると判断された者に対しサービスを行った場合
- ⑭ 若年性認知症利用者受入加算
若年性認知症患者の特性やニーズに対応したサービス提供を行った場合
- ⑮ 利用者に対して送迎を行う場合（送迎加算）
利用者自宅と事業所間の送迎を行う場合
- ⑯ 緊急短期入所受入加算
居宅サービス計画において計画されていない緊急的な受け入れを行った場合
- ⑰ 長期利用者に対して短期入所生活介護費を提供する場合（長期利用減算）
連続 30 日を超えて同一の短期入所生活介護事業所を利用している場合
- ⑱ 口腔連携強化加算 ※新設
事業所が利用者の口腔の健康状態の評価を実施し、歯科医療機関及び介護支援専門員に評価結果を提供しており、歯科医療機関との相談体制の確保についても文書等で取り交わされている場合
- ⑲ 療養食加算
療養食の提供が管理栄養士又は栄養士によって管理されており、入所者の年齢、心身の状況によって適切な栄養量及び内容の療養食の提供が行われている場合
- ⑳ 在宅中重度者受入加算
利用者が利用している訪問看護事業所が、当該利用者の健康上の管理を行う場合
- ㉑ 認知症専門ケア加算

認知症自立度Ⅲ以上の入所者の割合が50%以上の施設において、認知症介護実践リーダー研修修了者を①認知症自立度Ⅲ以上の者が20人未満の場合は1人以上、②20人以上の場合は10人ごとに1人以上配置し、認知症に関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的を開催している場合

② 生産性向上推進体制加算 ※新設

介護ロボットやICT等の導入後の継続的なテクノロジー活用を支援するため、見守り機器等のテクノロジーを導入し、生産性向上ガイドラインに基づいた業務改善を継続的に行うとともに、効果に関するデータ提出を行う場合

③ サービス提供体制強化加算

介護福祉士の資格者等、経験豊富な職員を一定の割合配置している場合

④ 介護職員等処遇改善加算 ※新設

介護職員のキャリアアップの仕組みを作ったり、職場環境の改善を行ったりした施設に対して支給される

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス (契約書第5条、第8条参照)

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

① 居室の提供 (滞在費)

基本料金 入所・退所の時間にかかわらず1日当たり

多床室 915円

個室 1,231円

② 食事の提供 (食事代)

基本料金

1日当たり 1,560円 (介護保険負担限度額4段階の方)

(1食 520円)

1日当たり 1,445円 (介護保険負担限度額1～3段階の方)

(朝 481円、昼 482円、夕 482円)

<居住費(滞在費)・食費の負担軽減(負担限度額認定)>

世帯全員が市町村民税非課税の方(市町村民税世帯非課税者)や生活保護を受けておられる方の場合は、市町村へ申請をすることにより、「介護保険負担限度額認定証」が交付され、居住費(滞在費)・食費の負担が軽減される場合があります。

なお、居住費と食事に係る費用について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載している負担限度額とします。

(日額)

対象者		区分 利用者 負担	居 住 費		食 費
			多床室	従来型個室	
生活保護受給の方					
世帯全員が	市町村民税非課税の 老年福祉年金受給の方	段階 1	0円	380円	300円
	市町村民税非課税かつ 本人年金収入等80万円以下の方	段階 2	430円	480円	390円
	非課税かつ本人年金収入等が80万円超120万円以下	段階 3 ①	430円	880円	650円
	非課税かつ本人年金収入等が120万円超	段階 3 ②	430円	880円	1,360円
世帯に課税の方がいるか、本人が市町村民税課税		段階 4	915円	1,231円	1,445円

③レクリエーション、クラブ活動

ご利用者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。内容により実費の負担がある場合があります。

～主なレクリエーション行事予定～

	主な行事	備考
1月	新春祈願祭、新年法話	
2月	豆まき	
3月	ひな祭り	
4月		
5月	観桜会	
6月		
7月	夏祭り	
8月	お盆法要	
9月	敬老祝賀会	
10月		
11月	文化作品展示会	
12月	クリスマス会、忘年会	

月例：誕生会等・ストアーショッピング（5月から11月）

外出行事：年度ごとに企画（おおむね5月から11月）

④理髪・美容

月に1回程度、理容・理容師の出張による理髪サービス（調髪、顔剃、パーマ等）をご利用いただけます。

利用料金：要した費用の実費

⑤日常生活費

事業所において提供される便宜の内、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、利用者に負担させることが適当と認められる費用

利用料項目	料 金
ティッシュペーパー	100円
ウエットティッシュ	250円
義歯洗浄剤	700円
歯ブラシ（義歯用）	450円
歯磨き粉（義歯用）	500円

歯ブラシ	150 円
歯磨き粉	200 円
吸引ブラシ	400 円
舌クリーナー	200 円
使い捨てカイロ (10 個入)	250 円
単一乾電池	100 円
単二乾電池	100 円
単三乾電池	50 円
単四乾電池	50 円

⑥ その他利用者が負担することが適当と認められる費用

利 用 料 項 目	料 金
テレビ使用料	80 円 / 1 日
冷蔵庫使用料	80 円 / 1 日
電気毛布・アンカ使用料	80 円 / 1 日
洗濯代 (クリーニング店)	実費
行事費用	実費
理美容代	実費

⑦ 複写物の交付

ご利用者及び代理人等は、サービス提供についての記録を、いつでも閲覧できます。
複写物の交付を必要とする場合には、実費をご負担いただきます。

※経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、事前にご説明します。

(3) その他サービス

① 貴重品の管理

ご利用者に特段の事情がある場合に限り、貴重品管理のサービスをご利用いただけます。詳細は、以下の通りです。

○保管管理者：施設長

○管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関(札幌信用金庫・ゆうちょ銀行・北海道銀行・北洋銀行)に預け入れている預貯金

○お預かりするもの：上記預貯金通帳と金融機関へ届出の印鑑、年金証書

○出納方法：手続きの概要は以下の通りです。

- ・預金の預け入れ及び引き出しが必要な場合、備え付けの届出書を保管管理者へ提出していただきます。
- ・保管管理者は上記届け出の内容に従い、預金の預け入れ及び引き出しを行います。
- ・保管管理者は出入金の都度、出入金記録を作成し、その写しをご契約者へ交付します。

②立替金

一部の日用品等について、ご希望に応じて施設にて金銭立替を行うことができます。その場合利用料請求と一緒に請求させていただきます。

なお、これらの領収書は入金確認後送付させていただきます。

(4) 利用料金のお支払い方法 (契約書第 8 条参照)

前記 (1) , (2) の料金・費用は、1 ヶ月ごとに計算し請求しますので、翌月末までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

- ア. 金融機関口座からの自動引き落とし 毎月 27 日
- イ. 下記指定口座への振り込み
北海道銀行 麻生支店 普通預金 1201764
- ウ. 窓口での現金支払い (要相談)

(5) 利用の中止、変更、追加 (契約書第 9 条参照)

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは追加することができます。この場合、利用予定日の前日までに事業者へ申し出てください。
- サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更、中止を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容に応じたサービス利用料金を請求します。

(6) 事故発生時における対応方法 (契約書第 26 条参照)

当施設において、ご利用者に対するサービスの提供により事故が生じた場合の対応は、以下の通りです。

1 状況の把握

施設医により、専門的な医学的対応が必要と判断された場合は、協力医療機関又は他の専門的医療機関での診療を手配します。

2 ご家族等への連絡

ご利用者のご家族及び市町村に速やかに連絡し、事故の状況を報告します。

3 状況の記録

事故状況及びそれに際してとった処置について記録します。

4 再発防止対策の検討

前項の記録を分析し、原因を明らかにするとともに改善策を検討し、事故の再発防止に努めます。

5. 身元引受人（契約書第 24 条参照）

ご利用者は、契約時にご利用者の残置物や利用料金等の滞納があった場合に備えて、一切の残置物の引き取り及び債務の保証人として身元引受人を定めていただきます。

- ・当施設は、「身元引受人」に連絡の上、残置物を引き取っていただきます
- ・また、引っ越しにかかる費用については、身元引受人にご負担いただきます

6. 連帯保証人（契約書第 25 条参照）

連帯保証人となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額 220 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。

連帯保証人からの請求があった場合には、施設は連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害補償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

7. 個人情報の取り扱いについて

個人情報の取り扱いについては、第三者への情報提供同意書（別紙）に署名いただいた場合に使用させていただきます。

8. 苦情の受付について（契約書第 28 条参照）

相談や苦情の受付について

1 当事業所における相談や苦情の受付

当事業所における相談や苦情は以下の専用窓口で受け付けます。

* 苦情受付担当者

介護老人福祉施設 福寿園

相談員 高田 晶

* 苦情解決責任者

介護老人福祉施設 福寿園

施設長 渡邊 一史

受付時間 月曜日～金曜日（祝祭日除く） 9：00～17：00

* 社会福祉法人 札幌恵友会 苦情解決第三者委員

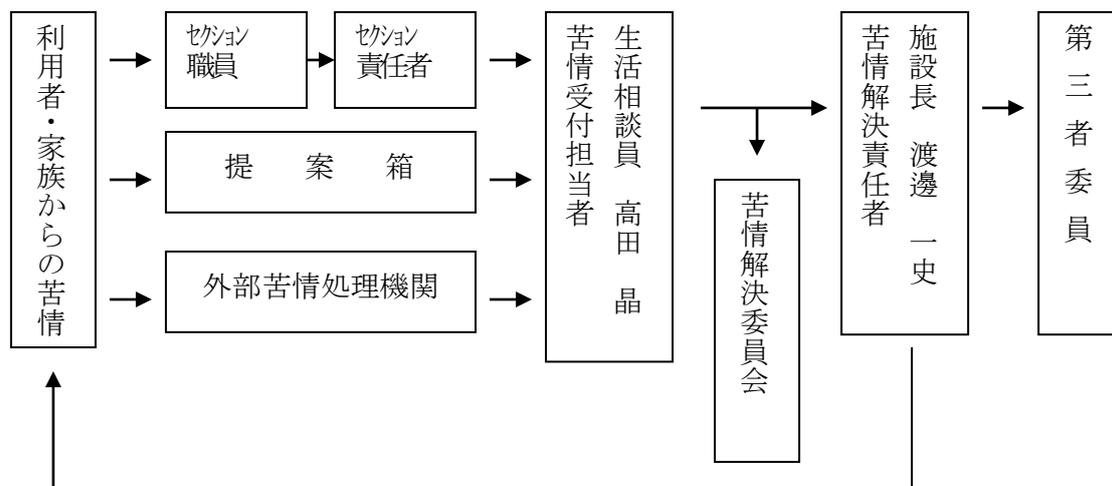
委員 水口 絢次 水口法律事務所 札幌恵友会 顧問弁護士

TEL 011-699-5033

委員 龍瀧 良之 新川町内会会長

TEL 011-763-5799

2 苦情解決の体制



3 苦情の受付

- ① 受付担当者は、利用者・家族からの苦情を「ご意見・ご提案用紙」により随時受付けます。
- ② 解決責任者、第三者委員も直接苦情等を受付けることができます。
- ③ 受付担当者は定期的に相談窓口を開設し、広く利用者からのご意見・苦情の聞き取りに努めます。
- ④ 受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認します。
 - i) 苦情の内容
 - ii) 苦情申出人の要望等
 - iii) 第三者委員への報告の要否
 - iv) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言及び立会の要否
 - v) 苦情内容の公開の是非
- ⑤ 受付担当者は、「ご意見・苦情処理台帳」を記載し、受付窓口と申出先を明示します。

4 苦情受付の報告・確認

- ① 受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。但し緊急の内容は、解決責任者が直接受付ける。

5 苦情解決に向けての話し合い

- ① 苦情解決責任者による苦情内容の事実確認
- ② 苦情解決責任者による解決案の調整
 苦情解決責任者は、苦情解決委員会を招集し、解決方法について相談、協議し、申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、第三者委員の立会い及び助言を求めることができます。
- ③ 経過及び結果等の記録

話し合いの結果や改善事項等は、書面として記録し確認することとします。

6 苦情解決の記録・報告

- ① 苦情受付担当者は、受付から解決までの経過及び結果を「苦情解決結果報告書」に記載します。
- ② 解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとします。
- ③ 解決結果は、必要に応じて適切な方法で、申出人に報告します。

7 苦情解決の記録・報告

個人情報に関するものを除き、専用掲示板や広報誌等に掲載し、公表する。

8 行政機関その他苦情受付機関

札幌市北区役所 保健福祉課	所在地 札幌市北区 24 条西 6 丁目 電話番号 011-757-2400 (代) FAX 011-736-5378 受付時間 8:45~17:15
国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談	所在地 札幌市中央区南 2 条西 14 丁目 電話番号 011-231-5161 (代) FAX 011-233-2178 受付時間 9:00~17:00
北海道社会福祉協議会 北海道福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 札幌市中央区北 2 条西 7 丁目 電話番号 011-241-3976 (代) FAX 011-251-3971 受付時間 9:00~17:00

9. 虐待の防止について

当施設では、ご利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者 : 施設長 渡邊 一史
- ② 苦情解決体制を整備しています。
- ③ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ④ 虐待防止委員会を設置しています。
- ⑤ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に相談・報告します

10. 緊急時の対応について（契約書第 27 条参照）

当施設では、利用者の急変等、緊急時における嘱託医との連携方法、対応方法についてあらかじめ定め、適切な対応を講じさせていただきます。

11. 感染対策及び災害への対応について

当施設では、感染症の発生及びまん延の防止のために、次に掲げる必要を講じます。

- ①感染対策委員会の定期的な実施及び、必要時の実施
- ②感染対策に係る指針の整備
- ③感染対策に係る研修及び訓練（シュミレーション）の実施。

当施設では、感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に実施できるように、次に掲げる必要な措置を講じます。

- ①業務継続に向けた計画等の策定
- ②災害発生等の対応に係る研修及び訓練（シュミレーション）の実施

同意書

令和 年 月 日

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行い文書の交付を行いました。なお、加算については加算要件を満たした場合の算定となること、ご利用中に加算の内容が変更となる場合があることを説明しました。

指定介護老人福祉施設 福寿園

説明者職名 生活相談員 氏名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定介護福祉施設サービスの提供開始に同意し、交付文書を受領しました。なお、加算については加算要件を満たした場合の算定になること、利用中に加算の内容が変更となることに同意しました。

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人 住所 _____

氏名 _____ 印

利用者との関係 _____

<重要事項説明書付属文書>

1. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上3階、地下1階
- (2) 建物の延べ床面積 15,714.8㎡

2. 職員の配置状況

<配置職員の職種> ※併設の介護老人福祉施設職員数を含みます。

介護職員…ご利用者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。

生活相談員…ご利用者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

看護職員…主にご利用者の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助等も行います。

機能訓練指導員…ご利用者の機能訓練を担当します。

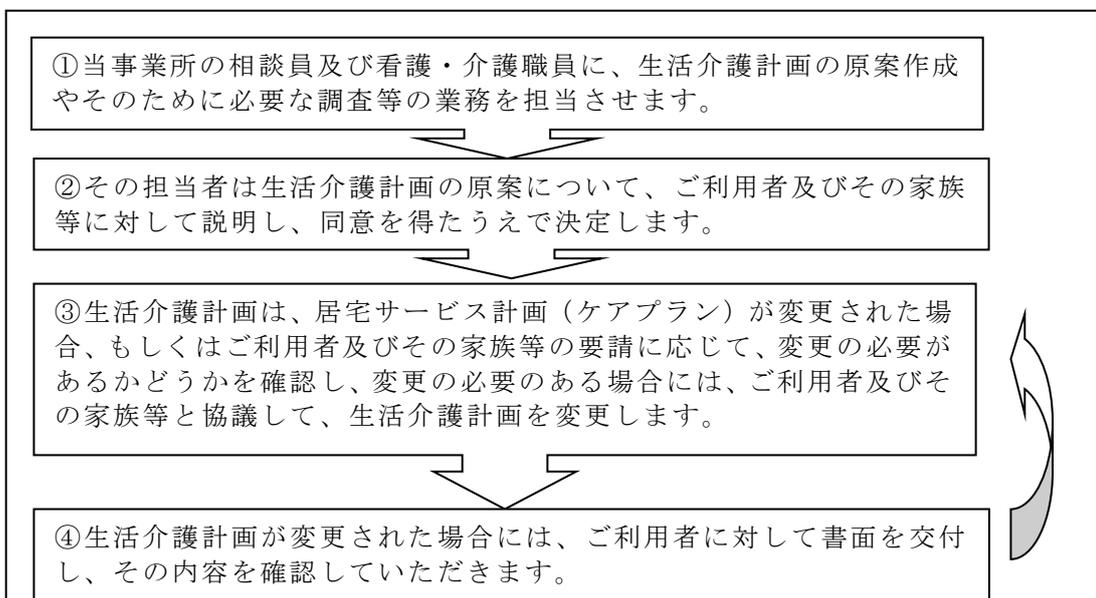
介護支援専門員…ご利用者に係る生活介護計画書を作成します。

医師…ご利用者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。

管理栄養士…ご利用者の栄養状態を適切に管理します。

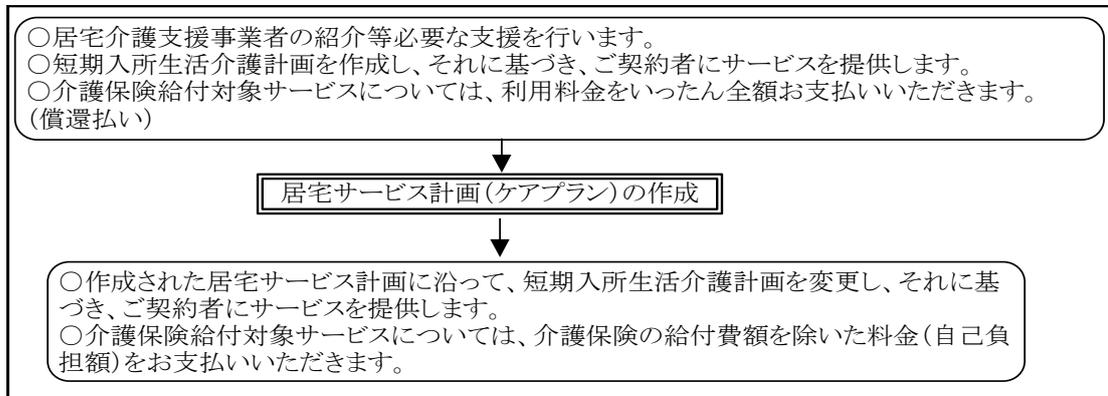
3. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「生活介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）

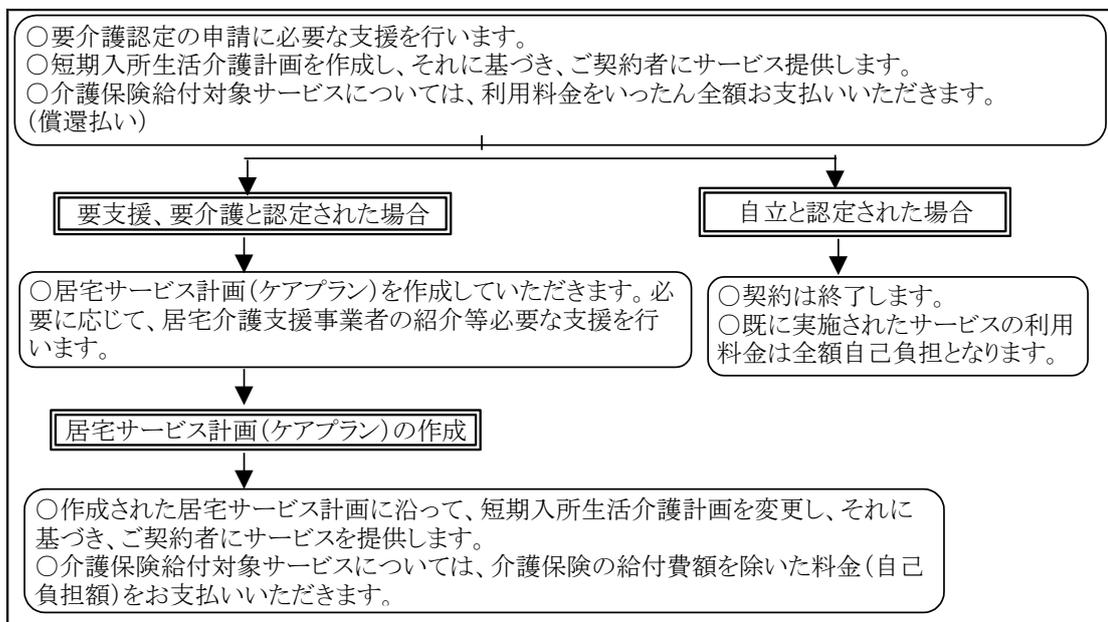


(2) ご利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



①介護認定を受けていない場合



4. サービス提供における事業者の義務（契約書第 11 条、第 12 条参照）

当事業所は、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、ご利用者の生命、身体、生活環境等の安全・確保やプライバシーの保護などに配慮するなど、契約書第 11 条、第 12 条に規定される義務を負います。当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ② 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご利用者またはご家族から聴取、確認します。
- ③ ご利用者にご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、ご利用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。
- ④ ご利用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、ご利用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、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。

⑤ご利用者へのサービス提供時において、ご利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。

⑥事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務)

ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。

また、ご利用者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご利用者の同意を得ます。(別表 1)

5. サービスの利用に関する留意事項

(1) 持ち込みの制限

利用にあたり、以下のものは原則として持ち込むことができません。

ペット、危険物等

その他の個人的な必要物品については、ご相談に応じます。

(2) 施設・設備の使用上の注意 (契約書第 13 条参照)

○居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。

○故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご利用者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○ご利用者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、ご利用者の居室に立ち入り、必要な措置をとることができるものとします。但し、その場合、ご本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。

○当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

(3) 喫煙

施設内での喫煙はできません。

(4) サービス利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご利用者の希望により、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・入院治療を義務づけるものでもありません。)

医療機関の名称	医療法人社団 翔嶺館 札幌優翔館病院 (協力医療機関)
所在地	札幌市北区東茨戸 2 条 2 丁目 8 番 25 号
診療科	内科、呼吸器科、消化器科、循環器科、リハビリテーション科 外科、精神科、神経科、人口透析外科

医療機関の名称	医療法人ライブフォレスト あお心のクリニック
所在地	北海道札幌市北区北 10 条西 4 丁目 1-13 クレドメディカルビル 3F
診療科目	精神科 心療内科

医療機関の名称	たにぐち歯科
所在地	北海道札幌市北区北 11 条西 4 丁目 1-46
診療科目	歯科

医療機関の名称	医療法人社団 桜愛会 きこ歯科
所在地	北海道札幌市中央区南 1 条西 5 丁目 7 豊川南 1 条ビル 5 階
診療科目	歯科

※上記の他皮膚科・泌尿器科の往診もあります

6. 損害賠償について（契約書第 15 条、第 16 条参照）

当事業所において、事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

7. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、介護認定後、利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、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、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第 18 条参照）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ①ご利用者が死亡した場合 ②要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立と判定された場合 ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合 ④施設の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合 ⑤当事業所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ご利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。） ⑦事業所から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。） |
|---|

(1) ご利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 19 条、第 20 条参照）

契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約の全部又は一部を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 14 日前までに解約通知書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・解除することができます。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">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ご利用者が入院された場合（一部解約はできません）③ご利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約はできません）④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合⑤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⑥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利用者の身体・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⑦他の利用者のご利用者の身体・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) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第 21 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除させていただくことがあります。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">①ご利用者が、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ご利用者による、サービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合③ご利用者が、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 |
|---|

(3) 契約の一部が解約又は解除された場合（契約書第 22 条参照）

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(4) 契約の終了に伴う援助（契約書第 18 条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

第三者への情報提供同意書

社会福祉法人札幌恵友会がサービスを提供するうえで知り得た、私及び私の家族に関する個人情報について、下記に記載するところにより必要最小限の範囲で提供することに同意します。

1. 使用する目的

- (1) 利用者のための介護計画に沿って、円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要な場合。
- (2) 利用者が施設（医療機関）等に入所（入院）する際、施設等の介護支援専門員等と連絡調整をする場合。
- (3) 札幌市等行政機関より情報提供の要請を受けた場合。
- (4) 事業所の広報等に写真等を使用する場合。

2. 条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

令和 年 月 日

(利用者)

住 所

氏 名

印

(利用者家族)

住 所

氏 名

印

(事業者)

法人名 社会福祉法人 札幌恵友会

施設名 福寿園 ショートステイ

住 所 札幌市北区新川 715 番地 2

代表者 理事長 宮坂 勝文 印

