

# 重要事項説明書

社会福祉法人札幌シニア福祉機構

指定介護老人福祉施設

特別養護老人ホーム「サポータィ・もみじ台」

# 特別養護老人ホーム「サポータィ・もみじ台」

## 重要事項説明書

(札幌市指定 第 0170512461 号)

施設介護の提供開始にあたり、厚生省令第 39 号第 4 条に基づいて、当施設があなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

※ 当施設への入居は、要介護 3 から 5 と認定された方及び要介護 1 又は 2 と認定された方で特例的な施設への入居要件に該当する方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でも入居は可能ですが、速やかに申請手続きを行っていただきます。

### 1. 事業の目的と方針

#### (1) 事業の目的

本事業は、介護保険法令に従い、入居者がその有する能力に応じ可能な限り自律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、入居者に介護老人福祉施設サービスを提供します。

#### (2) 運営の方針

事業者は、入居者一人ひとりの意思及び人格を尊重し、施設サービス計画に基づき、その居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて入居者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことができるよう支援します。

事業者は、地域や家庭との結び付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ものとの密接な連携に努めます。

## 2. 設 置 者

- (1) 法 人 名 社会福祉法人 札幌シニア福祉機構
- (2) 法人所在地 北海道札幌市厚別区もみじ台北6丁目2番5-2号
- (3) 電 話 番 号 011-897-1100
- (4) 代表者氏名 理事長 松本 剛一
- (5) 設立年月日 平成元年10月5日

## 3. 事業者の概要

- (1) 事 業 者 名 特別養護老人ホーム「サポータィ・もみじ台」
- (2) 所 在 地 北海道札幌市厚別区もみじ台北6丁目2番5-2号
- (3) 電 話 番 号 011-897-8000
- (4) 管 理 者 名 施設長 岸本 隆美
- (5) 開設年月日 平成29年4月24日
- (6) 利 用 定 員 80名

## 4. 居室等の概要

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、施設側で選定させていただきます。入居後、心身機能の変化や対人関係等の理由により居室を変更させていただく場合がございます。

| 居室・主な設備の種類 | 室 数  | 備 考                       |
|------------|------|---------------------------|
| 個室（1人部屋）   | 80室  | 2階から5階まで各20室              |
| 共同生活室      | 8室   | 各ユニット内に居間兼食堂              |
| トイレ        | 48ヶ所 | 各ユニット内6室                  |
| 医務室        | 1室   | 定期的嘱託医と往診医が来所             |
| 洗濯室        | 8室   | 各階2室                      |
| 浴 室        | 9ヶ所  | 2～5階に個浴が各2ヶ所<br>2階に機械浴1ヶ所 |
| 洗面設備       | 80ヶ所 | 各居室内ごとに設置                 |
| 多目的スペース    | 4ヶ所  | 各階に1ヶ所                    |
| 理美容室       | 1室   | 4階                        |

## 5. 職員の配置状況

### R8. 4. 1 現在

| 職 種         | 形態   | 常勤換算   | 職務内容         |
|-------------|------|--------|--------------|
| 1. 施設長（管理者） | 常勤専従 | 1 名    | 施設全体の管理      |
| 2. 介護支援専門員  | 常勤専従 | 1 名    | 施設サービス計画書の作成 |
| 3. 生活相談員    | 常勤換算 | 1 名以上  | 相談・助言等の支援    |
| 4. 介護職員     | 常勤換算 | 33 名以上 | 食事・入浴等の介護支援  |
| 5. 看護職員     | 常勤換算 | 3 名以上  | 健康管理と処置      |
| 6. 機能訓練指導員  | 常勤専従 | 1 名    | 機能訓練及び生活リハビリ |
| 7. 管理栄養士    | 常勤専従 | 1 名以上  | 栄養指導及び管理     |
| 8. 医 師      | 嘱託   | 1 名    | 健康管理及び療養上の指導 |

※夜間帯は全館 5 名体制で対応しています。

#### 《主な職種の勤務体制》

| 職 種        | 勤 務 体 制                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1. 医師      | 月曜日 13：30～15：30                                                         |
| 2. 看護職員    | 日 勤 8：50～17：30<br>遅 出 9：30～18：10                                        |
| 3. 介護職員    | 早 出 7：00～15：40<br>中 出 11：20～20：00<br>遅 出 14：00～22：40<br>深夜勤 22：30～ 7：10 |
| 4. 生活相談員   | 日 勤 8：50～17：30                                                          |
| 5. 機能訓練指導員 | 日 勤 8：50～17：30                                                          |
| 6. 介護支援専門員 | 日 勤 8：50～17：30                                                          |
| 7. 管理栄養士   | 日 勤 8：50～17：30                                                          |

## 6. 提供するサービス内容と利用料金

### (1) サービスの内容

| サービスメニュー | サービス内容                                                                                                                               |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ①食 事     | 管理栄養士が作成する献立表により栄養並びに嗜好、身体状況を考慮した食事提供をいたします。<br>※食事基本時間(朝) 7:30 (昼) 12:00 (夕) 18:00<br>※上記時間はあくまでも基本であり、入居者個人の生活を尊重し、意向に合わせて変化いたします。 |
| ②排 泄     | 介護職員がトイレ等に誘導し介助いたします。身体状況に合わせベッド上でのオムツ交換も実施します。                                                                                      |
| ③入 浴     | 適切な方法により入浴機会を提供します。体調不良等の場合は清拭や代替日での入浴を行います。<br>※入浴日時 毎日 10:00～16:00                                                                 |
| ④生活相談    | 生活相談員が入居者の相談を受けるほか、ご家族との連絡調整・要望苦情等のご相談も行います。                                                                                         |
| ⑤機能訓練    | 機能訓練指導員等が心身機能に合せて必要な生活リハビリを行います。                                                                                                     |
| ⑥健康管理    | 医師や看護職員が定期・随時に、心身状況を観察し、必要な処置や検査等を行い、健康管理を行います。                                                                                      |
| ⑦余暇活動    | 介護職員等により楽しみながら生きがい活動を行います。ボランティアの来訪もございます。                                                                                           |
| ⑧口腔衛生の管理 | 歯科医師又は歯科衛生士の技術的助言及び指導に基づき、入所者の口腔衛生管理を計画的に行います。                                                                                       |
| ⑨そ の 他   | 目的のある離床に配慮し、寝たきり防止に努めます。生活リズムを大切に着替え・清潔・整容の援助を行います。                                                                                  |

### (2) 利用料金

本事業者が提供する施設介護の利用料は下記の通りとなります。

- ①施設介護サービス費用
- ②食事・居住費
- ③理美容代
- ④日常生活費等

上記の費用の支払いを含むサービスを提供する際には、事前に入居者又はその家族に対し当該サービスの内容及び費用を説明し同意（記名）をいただきます。

①施設介護サービス費用( A )

(ア) ユニット型介護福祉施設サービス費

| ご本人の要介護度     | 要介護 1  | 要介護 2  | 要介護 3  | 要介護 4  | 要介護 5  |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 介護費用基本単位(1日) | 670    | 740    | 815    | 886    | 995    |
| 〃 (30日)      | 20,100 | 22,200 | 24,450 | 26,580 | 29,850 |

(イ) 対象加算( B )

- ・看護体制加算Ⅰ 1日4単位
- ・看護体制加算Ⅱ 1日8単位
- ・夜勤職員配置加算Ⅱ 1日18単位
- ・個別機能訓練加算Ⅰ 1日12単位
- ・個別機能訓練加算Ⅱ 1月20単位
- ・個別機能訓練加算Ⅲ 1月20単位
- ・日常生活継続支援加算Ⅱ 1日46単位
- ・サービス提供強化加算Ⅰ 1日22単位
- ・サービス提供強化加算Ⅱ 1日18単位
- ・サービス提供強化加算Ⅲ 1日6単位
- ・生活機能向上連携加算Ⅰ 1月100単位(3月に1回限り)
- ・生活機能向上連携加算Ⅱ 1月200単位(個別機能訓練加算を算定している場合は100単位)
- ・ADL維持等加算Ⅰ 1月30単位
- ・ADL維持等加算Ⅱ 1月60単位
- ・若年性認知症入所者受入加算 1日120単位
- ・外泊時費用 1日246単位(月6日限度)
- ・外泊時在宅サービス利用費用 1日560単位(月6日限度)
- ・初期加算 1日30単位(入所日から30日限度)
- ・退所時栄養情報連携加算 1月に1回限り70単位
- ・再入所時栄養連携加算 1回限り200単位
- ・退所前訪問相談援助加算 1回460単位(入所中1回(又は2回限度))
- ・退所後訪問相談援助加算 1回460単位(退所後1回限度)
- ・退所時相談援助加算 1回限り400単位
- ・退所前連携加算 1回限り500単位
- ・退所時情報提供加算 1回限り250単位
- ・協力医療機関連携加算Ⅰ 1月50単位
- ・協力医療機関連携加算Ⅱ 1月5単位
- ・栄養マネジメント強化加算 1日11単位
- ・口腔衛生管理加算Ⅰ 月90単位
- ・口腔衛生管理加算Ⅱ 月110単位
- ・特別通院送迎加算 1月594単位

- ・看取り介護加算Ⅰ 死亡日以前 31 日以上 45 日以下 1 日 72 単位  
死亡日以前 4 日以上 30 日以下 1 日 144 単位  
死亡日以前 2 日又は 3 日 1 日 680 単位  
死亡日 1 日 1280 単位
- ・在宅復帰支援機能加算 1 日 10 単位
- ・在宅・入所相互利用加算 1 日 40 単位
- ・認知症専門ケア加算Ⅰ 1 日 3 単位
- ・認知症専門ケア加算Ⅱ 1 日 4 単位
- ・認知症チームケア推進加算Ⅰ 1 月 150 単位
- ・認知症チームケア推進加算Ⅱ 1 月 120 単位
- ・認知症行動・心理症状緊急対応加算 1 日 200 単位(入所後 7 日限度)
- ・褥瘡マネジメント加算Ⅰ 1 月 3 単位
- ・褥瘡マネジメント加算Ⅱ 1 月 13 単位
- ・排せつ支援加算Ⅰ 1 月 10 単位
- ・排せつ支援加算Ⅱ 1 月 15 単位
- ・排せつ支援加算Ⅲ 1 月 20 単位
- ・自立支援促進加算 1 月 280 単位
- ・科学的介護推進体制加算Ⅰ 1 月 40 単位
- ・科学的介護推進体制加算Ⅱ 1 月 50 単位
- ・安全対策体制加算(1 回のみ) 20 単位
- ・高齢者施設等感染症対策向上加算Ⅰ 1 月 10 単位
- ・高齢者施設等感染症対策向上加算Ⅱ 1 月 5 単位
- ・新興感染症等施設療養費 1 月に 1 回 240 単位(連続する 5 日間限度)
- ・生産性向上推進体制加算Ⅰ 1 月 100 単位
- ・生産性向上推進体制加算Ⅱ 1 月 10 単位
- ・精神科医定期的療養指導加算 1 日 5 単位

#### 費用計算 (1 ヶ月あたり)

令和 8 年 6 月以降

- ①  $[ \text{各サービスの合計単位数 (A+B)} + \{ (A+B) \times 0.176 \text{ 介護職員等処遇改善加算 (I)} \} ] \times 10.14 \text{ 円}$   
(地域加算 7 級地) = C
- ②  $C \times 0.9$  又は  $0.8$  又は  $0.7 = D$  (介護保険)  
※原則利用者負担は 1 割となるが一定以上の所得の方は 2 割・3 割負担)
- ③  $C - D = E$  (利用者割負担額)

## 特定入居者介護サービス費

(利用にあたっては申請が必要となります)

●対象となるのは第1段階～第3段階の方となります。

| 利用者負担段階 | 対象者                                                                                                                                |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第1段階    | <ul style="list-style-type: none"> <li>市町村民税非課税の老齢福祉年金受給者の方</li> <li>生活保護受給者の方</li> </ul>                                          |
| 第2段階    | <ul style="list-style-type: none"> <li>公的年金等収入金額(非課税年金を含む)及びその他の合計所得金額合計が80万円(※)以下の方で、且つ預貯金が単身650万円、夫婦で1,650万円以下の方</li> </ul>      |
| 第3段階①   | <ul style="list-style-type: none"> <li>公的年金等収入金額(非課税年金を含む)及びその他の合計所得金額合計が80万(※)～120万円以下の方で、且つ預貯金が単身550万円、夫婦で1,550万円以下の方</li> </ul> |
| 第3段階②   | <ul style="list-style-type: none"> <li>公的年金等収入金額(非課税年金を含む)及びその他の合計所得金額合計が120万円超の方で、且つ預貯金が単身500万円、夫婦で1,500万円以下の方</li> </ul>         |
| 第4段階    | <ul style="list-style-type: none"> <li>上記以外の方</li> </ul>                                                                           |

(※)は令和8年8月から82.65万円となります

### ②食事・居住費

| サービスメニュー         |    | 金額    | 概要                 |
|------------------|----|-------|--------------------|
| 食費               | 1日 | 第1段階  | 300円               |
|                  |    | 第2段階  | 390円               |
|                  |    | 第3段階① | 650円<br>(680円)     |
|                  |    | 第3段階② | 1,360円<br>(1,420円) |
|                  |    | 第4段階  | 1,690円             |
| 居住費<br>(ユニット型個室) | 1日 | 第1段階  | 880円               |
|                  |    | 第2段階  | 880円               |
|                  |    | 第3段階① | 1,370円             |
|                  |    | 第3段階② | 1,370円<br>(1,470円) |
|                  |    | 第4段階  | 2,510円             |

(特定入居者介護サービス費の未申請の方は、第4段階の金額となります)

### ③理美容代

| サービスメニュー |               | 金額 | 概要                        |
|----------|---------------|----|---------------------------|
| 理美容代     | カット           | 実費 | 月に 10 回程度、外部営業店が出張して行います。 |
|          | カット＋顔そり       |    |                           |
|          | カット＋シャンプー     |    |                           |
|          | カット＋顔そり＋シャンプー |    |                           |
|          | パーマ(カット込み)    |    |                           |
|          | カラー(カット込み)    |    |                           |
|          | カット＋毛染め＋パーマ   |    |                           |
|          | メニュー＋顔そり      |    |                           |

### ④日常生活費等

| サービスメニュー               | 金額                   | 概要                                                                          |
|------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 事務代行サービス費(1ヶ月)         | 1,000 円              | 各種支払い手続き代行、貴重品の保管等                                                          |
| 消耗品代・特殊医療材料費<br>特殊食品 等 | 実費                   | 傷保護シート・栄養補助食品など                                                             |
| クラブ材料費・行事費(1回)         | 実費                   | 各種クラブ、行事等に参加された方                                                            |
| 郵送代                    | 実費                   | 郵送にかかった費用                                                                   |
| 長期入院等の<br>居室使用料(1日)    | 1,500 円              | 光熱水費等を除かせていただいた居室確保にかかる家賃など(入院・外泊等で6日間を超えた場合に発生いたします)<br><u>※生活保護受給者は除く</u> |
| 電気代(1日)                | テレビ：10 円<br>冷蔵庫：30 円 | 左記以外の電化製品で、1日10円以上かかるものについては料金を頂きます。                                        |

※おむつ代は介護保険給付対象となっておりますので負担はありません。但し、個別に対応が必要な場合に関しては、この限りではありません。

※介護給付体系の変更により利用料金が改定された場合、契約書第8条(利用料金の変更)に基づき、別途通知にて改定の同意といたします。尚、特定入所者介護サービス費も同様といたします。

## 7. 利用料金のお支払い方法

料金・費用は1ヶ月ごとまとめて翌月20日までにご請求します。

毎月末日までにお支払いください。

《お支払い方法》

①【基本】 ご指定頂いた銀行口座から、口座振替を行います。

※残高不足の場合は、契約者へ連絡した後、再度口座振替を行います。

- ②【例外】直接、施設にご持参（事務室まで）いただくか、振込入金を依頼する場合があります。なお、振込入金に係る手数料は、支払者様にご負担いただきます。

※利用料金以外のお金を預かる事は、原則できません。

## 8. 施設サービス計画の作成等

- (1) 施設サービスの提供を開始する際には、入居者の心身の状況、希望及びその置かれている状況並びに家族等介護者の状況を充分把握し、個別に施設サービス計画を作成します。
- (2) 施設サービス計画の作成、変更の際には、入居者及び契約者又はその他の家族に対し、当該計画の内容を説明し同意をいただきます。
- (3) 入居者に対し、施設サービス計画に基づいて各種サービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行います。栄養計画・機能訓練計画・褥そう計画・排せつ計画を一体的かつ包括的に策定し、各職種が共同し実践していきます。

## 9. サービス提供における事業者の義務

当施設は、入居者に対しサービスを提供するにあたり次のことを守ります。

- (1) 入居者の生命、身体、生活環境の安全・確保に配慮します。
- (2) 入居者の体調、健康状態等の必要な事項について、医師、看護職員と連携のうえ、情報提供します。
- (3) 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- (4) 入居者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の30日前までに、要介護認定の更新の申請のための必要な援助を行います。
- (5) 入居者に提供したサービスの記録について、『施設サービス計画』、『提供した具体的なサービスの内容記録』及び『身体的拘束等の態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむ得ない理由の記録』完了の日から2年を経過した日、又は当該記録に係る介護給付があった日から5年を経過した日のいずれか遅い日まで保管します。また、サービスに関する記録は、契約者又はその他の家族等の請求に応じて閲覧の上、複写物を交付します。
- (6) 入居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。但し、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抑制する場合があります。

- (7) 事業者は、サービスを提供するにあたって知り得た入居者又は家族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)

但し、緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に入居者の心身等の情報を提供します。また、円滑な退居のための援助を行う際には、了解を得て情報提供します。

## 10. 施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、下記の事項を順守して下さい。

### (1) 訪問面会時間

正面玄関の開錠は8:15～19:00となっております。標記の時間以外は、建物裏の職員玄関のインターフォンを使用し、ご用件をお申し付け下さい。来館の際は、必ず所定に設置している「来客者記録票」にご記入下さい。

### (2) 外出・外泊

外出・外泊をされる場合は、生活相談員まで事前にお申し出下さい。

### (3) 家族との定期的面談

施設介護サービス計画(ケアプラン)の要望や確認等のために年に1～2回の面談を行います。

### (4) 食事のキャンセル

食事が不要になった場合は、前日までにお申し出下さい。前日までに申し出があり1日(3食)の食事提供が不要となる場合には、「食費」は請求いたしません。

### (5) 施設・設備の使用上の注意

- ①施設・設備・敷地は本来の用途に従って利用して下さい。
- ②故意に設備を壊したり、汚したりした場合は契約者の自己負担により弁償していただく場合があります。
- ③事業者の職員や他の入居者に対し、迷惑になるような宗教活動・政治活動・営利活動等を行うことはできません。

### (6) その他

- ①原則、施設内は禁煙としております。
- ②事業者又は職員への金品授受は一切お断りしています。
- ③入居者への食品持込は、担当の介護職員に確認して下さい。
- ④危険物の持込みは禁止します。
- ⑤住民票を施設に移している方の選挙については、不在者投票の扱いで実施します。
- ⑥後継者養成の一環として各種実習・研修生を受入れております。生活に

影響なくプライバシーに配慮するよう指導しております。

- ⑦多数のボランティアが来訪し、活動等しております。ご希望の方はお申出下さい。
- ⑧家庭的雰囲気の中で支援できるよう介護職員等は制服がございません。担当の介護職員をご紹介しますので、日常生活状況をお聞き下さい。
- ⑨入居の際の持参品については、危険物等以外、特に制限はございません。昔から慣れ親しんだ物（家具・備品等）をぜひご持参下さい。
- ⑩施設では入居者の金銭及び通帳等をお預かりすることはできません。入居者が個人で保管することは紛失及び盗難等の危険性もございますのでご遠慮願います。また、個人管理で紛失及び盗難等が発生した場合、施設での責任は負いかねますのでご了承ください。
- ⑪日常生活用品に関しましては、ご家族でご用意をお願いします。但し、日常生活に支障が出ると判断した際は、施設で代行して用意する場合もございます。

## 1 1. 入居中の医療及び緊急時の医療について

嘱託医の判断により医療が必要となった場合は、協力病院において診療や入院治療を受けることができます。（但し、協力医療機関での優先的な診療・入院治療を保障するものではありません。また、協力医療機関での診療・入院を義務付けるものではなく、希望する医療機関へ受診も可能です。）

### （1）嘱託医療機関

|         |                     |
|---------|---------------------|
| 嘱託医療機関  | 新札幌聖陵ホスピタル          |
| 所 在 地   | 札幌市厚別区厚別東4条2丁目1-30  |
| 診 療 科 目 | 内科・外科・消化器内科・循環器内科 等 |

### （2）協力医療機関

|         |                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------|
| 協力医療機関  | 新札幌聖陵ホスピタル                                             |
| 所 在 地   | 札幌市厚別区厚別東4条2丁目1-30                                     |
| 診 療 科 目 | 内科・外科・消化器内科・リハビリテーション科・<br>循環器内科・麻酔科・人工透析外科・脳神経外科<br>他 |
| 協力医療機関  | 新札幌豊和会病院                                               |
| 所 在 地   | 札幌市厚別区大谷地東2丁目5番12号                                     |

|         |                                                      |
|---------|------------------------------------------------------|
| 診 療 科 目 | 内科・外科・消化器内科・リハビリテーション科・循環器内科・麻酔科・人工透析外科・ペインクリニック外科 他 |
| 歯 科     | 勤医協もみじ台歯科診療所                                         |
| 所 在 地   | 札幌市厚別区もみじ台南1丁目2-10                                   |

## 1 2. 残置物の引き取り等

契約終了にあたり、入居者の残置物がある場合は、契約者又は身元引受人にその旨連絡を行います。契約者又は身元引受人は2週間以内に残置物の引き取りをお願いします。

契約者又は身元引受人が引き取りに必要な相当な期間が過ぎても引き取る義務を履行しない場合には、残置物を事業者が処分できるものとし、その費用は、契約者、身元引受人又は保証人の負担とします。契約者が身元引受人を定めない場合は、自己の費用で残置物を処分できるものとして、その費用について入居者の預かり金等がある場合には、その金銭と相殺できるものとします。

## 1 3. 苦情受付窓口

### (1) 苦情申立て手順

苦情及び意見・要望等の申立てがある場合は下記の通りの手順で申立てることができます。

| 申立先         | 申立て方法                               | 受理後の対応                                          |
|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 苦情申出票による申立て | 1階ロビーの苦情申出票を用いて「ご意見・ご要望受付ボックス」に投函する | 記載内容を確認し、苦情解決担当者が対応を協議し、返答が必要な場合はご連絡いたします       |
| 職員を通しての申立て  | 職員に対して直接口頭又は文書にて申し立てる               | 受付担当で解決に至らない場合、苦情解決システム則り解決担当者及び解決責任者にて対応いたします  |
| 外部機関への申立て   | 下記の担当窓口へ直接又は電話にて申し立てる               | 必要に応じて相談機関からの調査・勧告後、解決に向けて解決責任者にて対応いたします        |
| 第三者委員会への申立て | 1階ロビーに掲示されている第三者委員会に電話で申し立てる        | 必要に応じて第三者委員会からの調査・助言・指導のもと、解決に向けて解決責任者にて対応いたします |

### (2) 苦情対応と解決方法

①苦情受理後は、速やかに事実内容を確認し検証後、申立者に対し説明と了

承を得ることとします。

②苦情の受理及び解決方法等の詳細に関しては、施設にて規定する「サポーター・もみじ台苦情解決システム」の内容に準じて対応するものとします。

- (3) 当事業者の窓口 苦情受付担当者 全職員  
苦情解決責任者 施設長 岸本 隆美  
時 間 職種の勤務体制を確認してください。  
連絡先 011-897-8000

※ご意見・ご要望受付ボックスを1階ロビーに設置しております。

- (4) その他の窓口

|                          |                                                |
|--------------------------|------------------------------------------------|
| 札幌市保健福祉局<br>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<br>札幌市役所本庁舎3階<br>電話 011-211-2972 |
| 北海道福祉サービス運営<br>適正化委員会    | 札幌市中央区北2条西7丁目<br>かでの2.7 3階<br>電話 011-204-6310  |
| 国民健康保険団体連合会              | 札幌市中央区南2条西14丁目<br>国保会館<br>電話 011-231-5161      |

- (5) 第三者委員

当施設においては、苦情解決に対し社会性及び客観性を確保し、入居者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しています。「サポーター・もみじ台」1階ロビーに連絡先を掲示しております。

#### 14. 提供するサービスの質の評価及び第三者評価の実施状況

|                        |                                          |    |
|------------------------|------------------------------------------|----|
| 自己評価<br>(質の評価)の<br>取組み | 当事業所では、自己評価の実施等サービスの質の向上のための取り組みを行っています。 |    |
| 第三者評価の実施状況             | 実施の有無                                    | なし |
|                        | 実施した直近の年月日                               | なし |
|                        | 実施した評価機関の名称                              | なし |
|                        | 評価結果の開示状況                                | なし |

## 1 5．緊急時等における対応方法

事業者は、現に事業者の介護提供を行っているときに入居者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医や協力病院の医師に連絡し指示を仰ぐとともに、緊急連絡先に連絡を行う等の必要な措置を講じます。

## 1 6．事故発生時の対応

- (1) 事業者は、入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに家族等へ連絡いたします。入居者の重大な被害につながる事故が発生した場合は市町村への報告を行い、事故防止検討委員会にて再発防止策を協議し再発防止に努めます。
- (2) 事業者は、事故が発生した場合、発生時の経過内容・要因・防止策を速やかに協議して事故報告書に記載し、再発防止のため職員に周知します。
- (3) 事業者は、入居者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。ただし、事業者及び従業員の責に帰すべからざる事由による場合はその限りではありません。
- (4) 指針に基づいて事故防止検討委員会を設置し、安全管理の徹底と、定期的（年2回以上）な研修会を実施し、その周知を図ります。

## 1 7．非常災害対策

- (1) 非常災害時、事業者は入居者の安全第一を優先し迅速かつ適切な対応に努めます。
- (2) 事業者は、非常災害に備えて、非常時の対応方法と避難経路を明確にし、定期的な避難訓練（年2回以上）を行うことで安全確保に努めます。

## 1 8．感染症及び食中毒の予防・衛生管理

- (1) 事業者は、設備等の衛生管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用器具の管理を適切に行います。
- (2) 指針に基づいて、感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を3ヶ月に1回程度、定期的で開催するとともに、定期的な研修会を行い（年2回以上）、介護職員とその他の従業者に周知し徹底します。

## 19. 身体的拘束等の適正化

- (1) 事業者は、入居者及び他の入居者の生命・身体を保護するために緊急やむ得ない場合を除き、入居者へ身体的拘束等で行動を制限する行為は行いません。
- (2) 緊急やむ得ない場合に該当するかの判断は事業者内の身体的拘束等適正化検討委員会の協議のもと決定します。
- (3) 緊急やむ得ない場合と判断した場合は入居者本人や家族に対し、拘束の内容・目的・理由・時間・時間帯・期限等の詳細を説明し同意を得た後に実施することとします。
- (4) 指針に基づいて身体的拘束等適正化検討委員会を3ヶ月に1回以上開催するとともに、定期的な研修(年2回以上)を行い、介護職員その他の従業者に周知を図ります。

## 20. 虐待防止に向けた体制等

- (1) 事業者は、管理者を適切な措置を実施するための専任の担当者とし虐待発生の防止に努めます。
- (2) 事業所は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。
- (3) 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実施します。
- (4) 指針に基づいて虐待防止検討委員会を定期的開催するとともに、定期的な研修(年2回以上)を行い、介護職員その他の従業者に周知を図ります。
- (5) 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、責任者は速やかに市町村等関係者に報告を行い、事実確認のために協力します。また、当該事案の発生の原因と再発防止策について、速やかに虐待防止検討委員会にて協議し、その内容を職員に周知するとともに市町村関係者に報告を行い、再発防止に努めます。

## 21. プライバシーの保護

- (1) サービスを提供する上で知り得た入居者及び家族等の情報は、個人情報に係る同意書で取り交わした範囲を超えて使用はいたしません。
- (2) 事業者及びサービス従業者は、業務上知り得た入居者及び家族等の情報に関して守秘いたします。また、従業者でなくなった後においても守秘いたします。

《令和8年6月1日 改訂版》

令和      年      月      日

入居者名 \_\_\_\_\_

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、特別養護老人ホームからのサービス提供開始に同意します。

契約者氏名 \_\_\_\_\_

代理人氏名 \_\_\_\_\_