

重要事項説明書

(介護老人保健施設サービス)

介護保健施設サービス提供にあたり、当事業者がご利用者様に説明すべき事項は次のとおりです。

1. 事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人 溪仁会
主たる事務所の所在地	札幌市中央区北3条西28丁目2番1号
法人種別	社会福祉法人
代表者の氏名	理事長 谷内 好
電話番号	(011) 640-6767

2. ご利用施設

施設の名称	介護老人保健施設コミュニティホーム白石
施設の所在地	札幌市白石区本郷通3丁目南1-35
都道府県知事許可番号	0150380012
施設長の氏名	施設長 櫻谷 憲彦
電話番号	(011) 864-5321
FAX番号	(011) 864-9590

3. ご利用施設であわせて実施する事業

事業の種類	都道府県知事の指定		備考
	指定年月日	利用定員	
通所リハビリテーション	平成12年4月1日	55名	
介護予防通所リハビリテーション	平成18年4月1日		
短期入所療養介護	平成12年4月1日	入所含む 100名	
介護予防短期入所療養介護	平成18年4月1日		
短期入所生活介護	平成16年9月1日	19名	
介護予防短期入所生活介護	平成18年4月1日		
介護予防センター白石中央	平成18年4月1日		
ホームヘルプステーション	平成12年4月1日		
指定居宅介護支援事業所	平成12年4月1日		
グループホーム白石の郷	平成12年10月10日	18名	
小規模多機能型居宅介護白石の郷	令和3年10月1日	29名	
訪問リハビリテーション	平成25年5月1日		
介護予防訪問リハビリテーション	平成25年5月1日		

4. 施設の目的と運営の方針

施設の目的	看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上の世話をを行うことにより、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようにするとともに、居宅における生活への復帰を目的とします。
運営の方針	<p>【生活支援サービス】利用者本位の施設として、プライバシーを尊重し高齢者のニーズに応えた医療・看護・介護を行ないます。</p> <p>【自立支援サービス】QOLの維持向上と在宅復帰を目指したリハビリテーションを推進します。</p> <p>【在宅支援サービス】在宅高齢者が住み慣れた環境で安心して生活できるよう、通所や訪問活動等を通し援助します。</p>

5. 施設の概要

介護老人保健施設コミュニティホーム白石

敷地	2476.28 m ²	
建物	構造	鉄筋コンクリート造3階建
	延床面積	4,016.8 m ²
	利用定員	100名

(1) 居室

居室の種類	室数	面積	一人あたり面積
2人部屋	8	22.26	11.13
4人部屋	21	37.58	9.39

(2) 主な設備

設備の種類	数	面積	備考
療養室	30	974.20	
診察室	1	14.35	
機能訓練室	1	169.76	
談話室	3	63.70	
食堂	2	253.53	
一般浴室	2	37.30	
機械浴室	特殊浴槽 1台	12.12	
レクリエーションルーム	1	144.85	
洗面所	58	専用面積なし	
トイレ	1階 11個所 2階 17個所 3階 17個所	144.70	
サービスステーション	2	33.2	
調理室	1	75.10	
洗濯室	1	39.70	
汚物処理室	3	16.50	

6. 職員体制（法令の定めるところによる定数を標記する）

従業者の職種	区 分		常勤換算後の人員	備考
	常勤	非常勤		
施設長(医師)	1		1	
看護職員	10		10	
介護職員	25		25	
支援相談員	1		1	
療法士	2		2	
管理栄養士	1		1	
介護支援専門員	1		1	
事務員	4		4	

7. サービスの種別と内容

(1) 介護保険給付によるサービス（介護保険の1割または2・3割自己負担）

サービスの種別	内 容
食事	食事時間 ・朝食：8時～ ・昼食：12時～ ・夕食：18時～ できるだけ離床して食堂でお食べ下さい。食べられないものやアレルギー等がある場合は事前にご相談下さい。低栄養状態の予防・改善のため、ご利用者様の栄養状態や摂食状況を評価し「栄養ケア計画」を作成します。又、ご利用者様の病状により、医師の発行する食事箋に基づき療養食を提供させていただきます。
医療・看護	ご利用者様の病状にあわせた医療・看護を提供します。医師による定期診察は週に一度行います。それ以外でも必要がある場合には適時診察しますので、看護師等にお申しつけ下さい。但し、当施設で行えない処置（透析）や手術、その他病状が著しく変化した場合の医療については他の医療機関での治療となります。
機能訓練	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士による機能訓練をご利用者様の状況にあわせて行います。
排泄	ご利用者様の状況にあわせた排泄介助を行います。身体状況に応じて各種の排泄用資材（ポータブルトイレ、尿瓶、紙おむつ等）をご用意させていただきます。
入浴・清拭	入浴は週2回を予定しております。事情により入浴ができない場合はタオルで身体をお拭きします。
離床	寝たきり防止のため、毎日の離床のお手伝いをします。
着替え	毎朝夕の着替えのお手伝いをします。
整容	身の回りのお手伝いをします。
シーツ交換	シーツ交換は週1回行います。
レクリエーション	各種レクリエーション、行事を用意しております。参加されるか否かは任意です。
介護相談	ご利用者様とその家族様からのご相談に応じます。

(2) 介護保険給付外サービス

種 別	内 容	自己負担額
食 費	1日 1,500円（朝食 500円、昼食 500円、夕食 500円）となります。利用者負担段階第1段階から第3段階の方は限度額が設定されており補足給付が受けられます。	1日 第1段階 300円 第2段階 390円 第3段階① 650円 第3段階② 1,360円 第4段階 1,500円
居住費	施設・設備、光熱水費等に関わる費用。利用者負担段階第1段階から第3段階の方は、限度額が設定されており、補足給付が受けられます。	1日 第1段階 0円 第2段階 370円 第3段階 370円 第4段階 420円
テレビ 冷蔵庫 電話機	ご希望によりお一人に一台ご用意します。	テレビ 1日 100円 冷蔵庫 1日 70円 電話機 1日 50円
特別な居室	二人部屋をご用意しております。	1日 お一人 500円
証明書及び 診断書	文書料A（証明書類） 文書料B（診断書類）	1通 1,100円 1通 3,300円
金銭管理	金銭管理の困難な方に対して、施設事務にてお小遣いを管理します。	
料金を掲示した以外に、利用者等からの依頼により購入する日常生活品等については、実費を徴収させていただきます。		

(3) その他

理美容	・第1、3月曜日 ・毎週 火曜日 (理容師の都合により変更になる場合がございます)	理髪代 1,700円 シャンプー代 200円 顔そり代 200円 パーマ代 4,700円
-----	---	---

※その他、日常生活に必要な物品（ただしおむつを除きます。）につきましては、入所者の方の全額負担となっておりますのでご了承ください。

※施設の医師で対応できる医療・看護につきましては介護保険給付サービスに含まれておりますが、当施設で対応できない処置や手術、及び病状の著しい変化に対する医療につきましては他の医療機関による往診や入通院により対応し、医療保険適用により別途自己負担をしていただくことになります。

8. 事故発生時の対応

当サービスの提供にあたって事故が発生した場合は、すみやかにご利用者様のご家族、身元引受人等関係者、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。又、当施設に過失があった場合は、その損害を賠償します。

尚、サービスのご利用にあたっては、防ぎきれない事故等のリスクがあることもご理解下さい。

9. 苦情等申立窓口

当施設のサービスについてご不明の点や疑問、苦情がございましたら、当施設ご利用相談室までお気軽にご相談下さい。また、ご意見箱を1F公衆電話横に設置しておりますのでご利用下さい。責任をもって調査、改善をさせていただきます。当法人では、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用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おります。

ご利用ご相談窓口

コミュニティホーム白石	苦情解決責任者 櫻谷 憲彦
	苦情受付担当者 支援相談課 石黒、山腰、加藤、白鳥 011-864-5321

第三者委員 奥田 龍人	011-717-6001 (苦情申出窓口)
第三者委員 大能 文昭	011-281-6113 (苦情申出窓口)
札幌市役所	011-211-2972 (介護保険課)
区役所	最寄りの区役所 (保健福祉課)
北海道国民健康保険団体 連合会	011-231-5175 (介護サービス苦情相談専用ダイヤル)

苦情（クレーム）受付の流れ

苦情申出人

(ご利用者様、ご家族様、代理人、民生委員、事業所の職員等が福祉等サービスの提供に関する状況を具体的に把握している者)



苦情（クレーム）の受理

- ・ 苦情を受付けた職員は、その内容を傾聴し、苦情として受理します。
- ・ ご意見箱に投書された苦情は、担当者が内容を確認し苦情として受理します。
- ・ 公正・中立な立場として、第三者（第三者委員）が苦情を受理することもできます。



苦情への対応方法

- ・ 苦情受理者は、その具体的内容を定められた「苦情内容記録票」に記載し、当施設支援相談課に提出します。
- ・ 支援相談課では苦情の内容を確認し、担当責任部門長へ報告し改善策と再発防止策を講じ職員への指導を実施するとともに、品質管理責任者へ報告します。
- ・ 担当責任部門長は、苦情への改善策と再発防止策を苦情申出人、又は第三者委員へ報告し、ご理解をいただきます。
- ・ 第三者委員が受理した苦情は、その内容を確認し、解決策の調整や助言を行います。

再発防止策

当施設では、毎月の運営会議にて苦情内容及び対応策や、苦情や事故に至らなかった事例（ヒヤリ・ハット）を検証し、職員全員で再発防止に取り組みます。

10. 個人情報保護

- (1) 事業所は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者様やご家族様に関する情報を適正に保護します。
- (2) 事業所は、サービスを提供する上で知り得たご利用者様やご家族様に関する個人情報については、ご利用者様又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (3) あらかじめ文書によりご利用者様やご家族様の同意を得た場合は、前項の規定に関わらず一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。
- (4) 事業所は、業務上知り得たご利用者様及びご家族様の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とします。
- (5) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記9「苦情（クレーム）受付の流れ」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。尚、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

北海道総務部法制文書課行政情報センター	011-231-4111
札幌市総務局行政部行政情報課	011-211-2132
札幌市消費者センター	011-211-2245
国民生活センター	03-5475-3711

11. 第三者評価

当法人は、第三者評価を実施していません。

12. 非常災害時の対策

災害時の対応	別途定める「介護老人保健施設コミュニティホーム白石消防計画」にのっとり対応を行います。
平常時の訓練	別途定める「介護老人保健施設コミュニティホーム白石消防計画」にのっとり年2回夜間及び昼間を想定した避難訓練を入所者の方も参加して実施します。
防災設備	スプリンクラー、避難階段、自動火災報知器、誘導灯、ガス漏れ報知器、防火扉、屋内消火栓、非常通報装置、漏電火災報知器、カーテン布団等は防火性能のあるものを使用しております。
消防計画等	白石消防署への届出日 平成11年4月1日 防火管理者 高岡 賢治

1 3. 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人 溪仁会 札幌西円山病院
所在地	札幌市中央区円山西町4丁目7番25号
電話番号	(011) 642-4121
診療科	内科、老年内科、神経内科、リハビリテーション科、循環器内科、歯科
入院設備	有り

医療機関の名称	医療法人 東札幌病院
所在地	札幌市白石区東札幌3条3丁目7番35号
電話番号	(011) 812-2311
診療科	内科、腫瘍内科、血液内科、消化器内科・外科、循環器内科、呼吸器内科、心療内科、脳神経内科、放射線科、外科、乳腺外科、内分泌外科、緩和ケア内科・外科、整形外科、歯科・歯科口腔外科、麻酔科
入院設備	有り

医療機関の名称	医療法人社団郁栄会 札幌ピースデンタルクリニック
所在地	札幌市北区北17条西4丁目2-32 クレスト18 2階
電話番号	(011) 788-2494
診療科	歯科、小児歯科、歯科口腔外科
入院設備	なし

1 4. サービス利用にあたっての禁止事項

- (1) 職員に対する暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。

○パワーハラスメント例

- ・物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く、服を引きちぎる 等
- ・怒鳴る、奇声、大声、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求 等

○セクシャルハラスメント例

- ・必要もなく体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話をする、手を握る 等

- (3) 無断で職員の写真や動画を撮影すること、また、無断で録音等を行うこと。

- (4) その他前各号に準ずる行為。

上記行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービスの中止や契約を解除する場合があります。

15. 当施設ご利用の際にご留意いただく事項

来訪・面会	面会時間 9時～20時 来訪者は面会時間を遵守し、必ずその都度職員に届け出て下さい。 (面会記録用紙は1階受付カウンターにご用意しております)
外出・外泊	外出・外泊の際には必ず行き先と帰所日時を職員に届け出て下さい。 (外出・外泊届用紙は2階3階各サービスステーションにご用意しております)
サービス利用に関わるリスク	サービス利用中は、安全に配慮したサービス提供を徹底致しますが、防ぎきれない事故等のリスクがあることについてご理解下さい。
居室・設備・器具の利用	施設内の居室や設備、器具は本来の用法に従ってご利用下さい。 これに反したご利用により破損等が生じた場合、弁償していただくことがあります。
喫煙・飲酒	施設建物内は、禁煙となっています。 飲酒は堅くお断りします。
迷惑行為等	騒音等他の入所者の迷惑になる行為はご遠慮願います。
所持金品の管理	ご本人、ご家族にて管理をお願いします。尚、金銭の自己管理が困難な方は、施設事務にてお預かりさせていただきます。
宗教活動・政治活動	施設内での他の入所者に対する執拗な宗教活動及び政治活動はご遠慮下さい。
動物飼育	施設内へのペットの持ち込み及び飼育はお断りします。
利用料減額	施設減免規程により生活保護受給者等の低所得世帯に属する利用者に対し、利用料の減額を行っておりますのでご遠慮なく支援相談員にご相談下さい。
病院受診	入所中(外泊・外出時を含む)に病院受診をされる場合には、施設医師の指示が必要となりますので、ご希望の際には、必ず看護師又は支援相談員にご相談下さい。
高額介護サービス費	毎月の利用料(介護保険1～3割負担額)が下記の上限額を超えた場合に高額介護サービス費が支給されます。 利用者負担段階 第1段階 15,000円/月(個人) 第2段階 15,000円/月(個人) 24,600円/月(世帯) 第3段階 24,600円/月(世帯) 第4・5段階 44,400円/月(世帯)
支払方法 (利用料のお支払いは当施設受付又は銀行振込、口座自動引き落としにてお願いします)	受付営業日 祝祭日を除く 月曜日～金曜日 9時～17時 振込先銀行 北海道銀行 白石支店 口座番号 普通 0745963 口座名義 社会福祉法人溪仁会 老人保健施設コミュニティホーム白石 ※ 振込み手数料はご利用者様のご負担となります。 口座自動引き落としをご希望の方は、当施設受付にてお申し込み下さい。

DN-02-011-09

2024年4月1日改