

重要事項説明書

(訪問リハビリテーション・介護予防訪問リハビリテーション)

I. 介護老人保健施設コミュニティホーム白石のご案内

訪問リハビリテーションならびに介護予防訪問リハビリテーション・サービスの提供にあたり、介護保険法に関する厚生省令37号8条に基づいて、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. ご利用施設が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	
介護保健施設サービス	平成12年4月1日	100名	
短期入所療養介護	平成12年4月1日		
介護予防短期入所療養介護	平成18年4月1日		
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		
ホームヘルパーステーション	平成12年4月1日		
ケアランセンター溪仁会東	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	

4. 介護老人保健施設の目的と運営方針

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援助を行うことにより、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住宅生活の支援を目的とします。
運営方針	<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じ援助します。</p>

5. 訪問リハの職員体制

従業者の職種	区分		備考
	常勤	非常勤	
管理者	1		老健（兼務）
作業療法士	8	1	老健（兼務）
理学療法士	5		老健（兼務）
言語聴覚士	4		老健（兼務）
支援相談員	1		老健（兼務）

6. サービス内容

訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）計画に基づき、利用者の居宅において理学療法、作業療法および言語聴覚療法その他必要なリハビリテーションを行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、1日でも長く居宅での生活を維持できるよう努めます。

7. 営業日・営業時間

- ① 原則、平日、月曜日～金曜日（土・日・祝日・12月30～1月3日を除く）
- ② 8時15分～17時15分

8. 通常のサービス提供地域

札幌市内の白石区・豊平区・厚別区

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、当施設の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。又、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 リハビリテーション部 山本 支援相談課 荒井 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	011-211-2547(介護保険課)
白石区役所	011-861-2400(保健福祉課)
豊平区役所	011-822-2400(保健福祉課)
厚別区役所	011-895-2400(保健福祉課)

※ 上記以外の地域にお住まいの方は、最寄りの区役所保健福祉課にご連絡ください。

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、その具体的な内容を定められた「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. 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。

11. 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8「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

12. 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

II. 訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）

1. 介護保険証の確認

ご利用のお申込みに当たり、ご利用希望者の介護保険被保険者証を確認させていただきます。

2. 訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）についての概要

訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）については、要介護者及び要支援者の家庭等での生活を継続させるために立案された居宅介護サービス計画に基づき、事業者を一定期間ご利用いただき、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士などがご自宅に訪問し、ご自宅での日常生活の各種場面に適応できるよう指導・訓練等が行われます。このサービスを提供するにあたっては、医師の診療に基づき、利用者の病状、心身状況、日常生活全般の状況を踏まえて、訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）計画が作成されますが、その際、利用者・身元引受人（ご家族）の希望を十分に取り入れ、また、計画の内容については同意いただくことになります。

3. 訪問リハビリテーションの利用料金

別紙料金表に記載しております。

4. その他料金（介護保険とは別な実費負担分となります。）

- ① サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者の負担となります。
- ② 通常サービス提供地域（白石区、豊平区、厚別区）を越えた場合、公共交通機関利用相当分の交通費をいただきます。

5. サービスの中止

本事業の地域特性による豪雨・降雪等の自然災害により通行規制や除雪状況により、当日のサービス提供が困難な場合は利用者に対してご利用の中止をお願いいたします。

この場合はサービス提供料の算定は致しません。

6. サービスご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。

7. 利用料のお支払いについて

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 き落しにてお願ひし 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 社会福祉法人渓仁会 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。

