

デイサービスセンターかりぷ

《指定通所介護・第1号通所型サービス事業》

重要事項説明書

当事業所は介護保険法の指定を受けています。

当事業所は、ご利用者に対して通所介護及び第1号通所型サービスを提供いたします。事業所の運営に関する規程の概要や提供するサービスの内容など、契約上ご注意いただきたい重要な事項について、次のとおり説明いたします。

なお、この重要事項説明書は、厚生労働省令第37号「指定居宅サービス等の事業の人員及び運営に関する基準」及び「札幌市介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成しています。

～ 目 次 ～		ページ
1.	事業所運営法人	2
2.	利用事業所	2.3
3.	事業所の従業者の員数、職種及び業務内容	3.4
4.	サービスの内容	4
5.	利用料金	5～11
6.	料金のお支払いについて	11～13
7.	サービスの利用に関する留意事項	13
8.	契約の終了について	13～15
9.	非常災害時の対応	15
10.	居宅サービス事業者からの利益收受の禁止等	15
11.	緊急時・事故発生時の対応について	15
12.	損害賠償について	15.16
13.	サービス提供の記録について	16
14.	個人情報の取り扱いについて	16
15.	相談・苦情の受付及び対応について	17
別掲1	「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」	18
	利用同意書	19

改定日：2018年8月1日

1. 事業所運営法人

法人名	社会福祉法人 協立いつくしみの会
法人所在地	札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号
電話番号	011-896-1165
FAX番号	011-894-4404
代表者氏名	理事長 石山 建治
法人設立年月日	1993年8月20日
ホームページ	http://karipu.jp/
法人が行う事業	社会福祉法人協立いつくしみの会では、以下の事業を実施しております。 (特別養護老人ホームかりふ・あつべつ) 札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号 ・特別養護老人ホームかりふ・あつべつ (指定介護老人福祉施設) ・特別養護老人ホームかりふ・あつべつ ((介護予防) 短期入所生活介護) ・訪問看護ステーションかりふ ((介護予防) 訪問看護) ・指定居宅介護支援事業所かりふ (居宅介護支援) ・札幌市厚別区介護予防センター厚別中央・青葉 (札幌市より委託) (高齢者生活支援ハウスえみな) 札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番1号 ・高齢者生活支援ハウスえみな (札幌市より委託) ・デイサービスセンターかりふ (通所介護、第1号通所型サービス) (ケアセンターかりふ・もみじ台) 札幌市厚別区もみじ台西3丁目1番8号 ・ショートステイメイプルハウス ((介護予防) 短期入所生活介護) ・デイサービスもみじの家 ((介護予防) 地域密着型認知症対応通所介護) ・居宅介護支援事業所メイプルかりふ (居宅介護支援) ・ヘルパーステーションかえで (訪問介護、第1号訪問介護相当型サービス) 厚別区もみじ台西6丁目1番4号 (ケアセンターかりふ・上野幌) 札幌市厚別区上野幌1条2丁目2番30号 ・デイサービスのののか (地域密着型通所介護、第1号通所型サービス) ・小規模多機能ホームかりふ ((介護予防) 小規模多機能型居宅介護) ・サービス付き高齢者住宅ぽろか (サービス付き高齢者向け住宅)

2. 利用事業所

事業所の種類	指定通所介護及び第1号通所型サービス
事業の目的	事業所が、要介護状態にある利用者もしくは札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者(※1)に対し、適正な指定通所介護及び第1号通所型サービスを提供することを目的とします。
事業所の名称	デイサービスセンターかりふ
事業所所在地	札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番1号
電話番号	011-896-1165
FAX番号	011-894-4404
事業所の管理者	中林 純一
開設年月日	1994年5月9日
事業所番号	0170500037

通常の事業の実施地域	札幌市厚別区
営業日	毎週月曜日から土曜日（12月31日から1月2日は休み）
営業時間	午前9時から午後17時30分まで サービス提供時間は午前9時40分から午後16時50分まで
利用定員	1日30人 （通所介護及び第1号通所型サービスの合計）
事業所の運営方針	<p>利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限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、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。また、利用者が要支援状態となった場合においても、要介護状態等となることの予防又は要支援状態の軽減若しくは悪化の防止を図り、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。なお、事業の実施にあたっては、市町村他の居宅サービス事業者又は介護予防サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めることとします。</p> <p>※1「札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者」</p> <p>(1) 居宅要支援被保険者</p> <p>(2) 札幌市が定める基本チェックリストにより、第1号事業を受けることによって、心身の状況を改善すると認められる下記のア・イ・ウの者（事業対象者という。）</p> <p>ア 要支援認定を受けていて、要支援認定の有効期間の満了にあたり、要支援認定の申請を行わない者</p> <p>イ 要介護認定又は要支援認定の申請を行い、非該当となった者</p> <p>ウ 前居住地の市町村において第1号事業の対象者であった者で、かつ要介護認定及び要支援認定を受けていない者で、札幌市に転入して来た者</p> <p>(3) 住所地特例事業対象者</p>

3. 事業所の従業者の員数、職種及び業務内容

（2018年8月1日現在）

管理者	1名 常勤	管理者は、事業所の従業者の管理、指定通所介護及び第1号通所型サービスの利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。また、事業所の従業者に事業所の運営に必要な指揮命令を行います。
生活相談員	3名 常勤3名	生活相談員は、利用者の生活全般に関わる相談及び援助業務を行います。
看護職員	4名 常勤2名 非常勤2名	看護職員は、利用者の居宅サービス計画若しくは介護予防サービス計画（※2）及び通所介護計画若しくは通所型サービス計画に基づく看護を行います。

介護職員	8名 常勤6名 非常勤2名	介護職員は、利用者の居宅サービス計画若しくは介護予防サービス計画等及び通所介護計画若しくは通所型サービス計画に基づく介護を行います。
機能訓練指導員	4名 常勤2名 非常勤2名	日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するために、個別機能訓練計画に基づき計画的な機能訓練を行います。

※2「介護予防サービス計画等」
第1号通所型サービスの利用者の、第1号介護予防支援事業者により作成される計画は、第1号通所型サービスと介護予防給付サービスを利用する場合には介護予防サービス計画が作成され、第1号通所型サービスのみ（第1号訪問介護相当型サービスとの併用を含む）を利用する場合は、総合事業サービス支援計画が作成されます。両者を「介護予防サービス計画等」と標記しています。

4. サービスの内容

当事業所が提供する指定通所介護及び第1号通所型サービスの内容は次のとおりです。

食事	食事の提供及び食事の介助をします。
排泄	利用者の状況に応じ、適切な介助を行うとともに、排泄の自立についても適切な援助を行います。
入浴	利用者の状況に応じ、衣類の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身等の適切な介助を行います。
機能訓練	利用者の状況に応じた機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するように努めます。
健康管理	血圧測定、体温測定など、利用者の健康状態の管理に努めます。
送迎	希望により、ご自宅と事業所間の送迎を行います。
その他	生活相談、その他の社会生活上の便宜などを行います。

事業所及び従業員のサービスの提供にあたっての留意事項

事業所は、要介護状態及び要支援状態の軽減又は悪化の防止及び介護予防に資するよう、目標を設定し、計画的にサービスを行います。

サービスの提供にあたっては、通所介護計画及び通所型サービス計画に基づき、適切に行います。

サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを基本とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

サービスの提供にあたっては、常に利用者の心身の状況、置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者若しくは家族に適切な相談及び助言を行います。

サービスの提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」）を行いません。緊急やむを得ない場合は、あらかじめ利用者の家族に、身体拘束等の内容、目的、理由、拘束等の時間帯、期間等を説明し同意を得て行い、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録します。

5. 利用料金

当事業所の提供するサービスの料金は以下の2種類があります。

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (2) その他の利用料金（利用料金の全額を利用者が負担する場合）

(1) 利用料金が介護保険から給付される場合

利用者が要介護認定を受けられ、もしくは札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者に該当し、居宅サービス計画もしくは介護予防サービス計画等に基づいて通所介護若しくは第1号通所型サービスをご利用頂いた場合には、次の料金がかかります。

なお、料金については、「介護保険負担割合証」に記載された割合（1割・2割・3割）に応じた利用者負担額がかかります。

《介護給付》

①サービスの基本部分に係る料金（7時間以上8時間未満のサービス）

利用者の介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
サービス名称	通所介護I51	通所介護I52	通所介護I53	通所介護I54	通所介護I55
サービスの単位	645単位	761単位	883単位	1003単位	1124単位
1単位の単価	10.14円				
費用総額	6,540円	7,716円	8,953円	10,170円	11,397円
介護保険の給付額（9割）	5,886円	6,944円	8,057円	9,153円	10,257円
利用者負担額（1割）	654円	772円	896円	1,017円	1,140円
介護保険の給付額（8割）	5,232円	6,172円	7,162円	8,136円	9,117円
利用者負担額（2割）	1,308円	1,544円	1,791円	2,034円	2,280円
介護保険の給付額（7割）	4,578円	5,401円	6,267円	7,119円	7,977円
利用者負担額（3割）	1,962円	2,315円	2,686円	3,051円	3,420円

※1回あたりの金額です。

当事業所は「併設通常規模型通所介護」の「7時間以上8時間未満のサービス」を基本の介護報酬として算定しています。ただし、利用者の居宅サービス計画又は通所介護計画において、短時間のサービス提供が位置付けられている場合、通所介護利用時に理美容サービス（事業所に来設する訪問理美容サービス）を利用することなどにより、サービス提供時間が短くなる場合には、その時間に応じた利用料金となります。（以下参照）

時間区分ごとの利用者負担金		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
3時間以上4時間未満	1割	367円	421円	477円	530円	584円
	2割	734円	842円	953円	1,059円	1,168円
	3割	1,101円	1,263円	1,430円	1,588円	1,752円
4時間以上5時間未満	1割	386円	443円	500円	556円	614円
	2割	771円	885円	1,000円	1,112円	1,227円
	3割	1,156円	1,327円	1,500円	1,667円	1,841円

5時間以上6時間未満	1割	566円	670円	772円	875円	978円
	2割	1,132円	1,339円	1,544円	1,750円	1,955円
	3割	1,698円	2,008円	2,315円	2,625円	2,933円
6時間以上7時間未満	1割	580円	686円	791円	897円	1,002円
	2割	1,160円	1,371円	1,582円	1,793円	2,004円
	3割	1,740円	2,057円	2,373円	2,689円	3,006円

※1回あたりの金額です。

②上記サービスに係る加算

ア. サービス提供体制強化加算(Ⅰ)イ

当事業所は、介護職員の総数のうち介護福祉士の占める割合が50/100以上であるため、この加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)イ	18単位	10.14円	182円	(9割) 163円	(1割) 19円
				(8割) 145円	(2割) 37円
				(7割) 127円	(3割) 55円

※1回あたりの金額です。

イ. 個別機能訓練加算Ⅰ

当事業所は、サービス提供時間を通じて常勤で専従の機能訓練指導員を配置し、複数の種類の機能訓練項目を準備したうえで、利用者の居宅を訪問し、職員が共同で個別機能訓練計画を作成し、計画に基づいた個別機能訓練の実施及び3ヶ月ごとの訪問と説明、計画の見直し等を行い、この加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
個別機能訓練加算Ⅰ	46単位	10.14円	466円	(9割) 419円	(1割) 47円
				(8割) 372円	(2割) 94円
				(7割) 326円	(3割) 140円

※1回あたりの金額です。

ウ. 個別機能訓練加算Ⅱ

当事業所は、専従の機能訓練指導員を配置したうえで、利用者の居宅を訪問し、職員が共同で個別機能訓練計画を作成し、計画に基づいた個別機能訓練の実施及び3ヶ月ごとの訪問と説明、計画の見直し等を行い、この加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
個別機能訓練加算Ⅱ	56単位	10.14円	567円	(9割) 510円	(1割) 57円
				(8割) 453円	(2割) 114円
				(7割) 396円	(3割) 171円

※1回あたりの金額です。

エ. 入浴介助加算

当事業所は、浴室等入浴の設備を整え、入浴を提供しこの加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
入浴介助加算	50 単位	10.14 円	507 円	(9 割) 456 円	(1 割) 51 円
				(8 割) 405 円	(2 割) 102 円
				(7 割) 354 円	(3 割) 153 円

※1回あたりの金額です。

オ. 同一建物送迎減算

「高齢者生活支援ハウスえみな」にご入居の方は以下の金額が減算となります。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
同一建物 送迎減算	94 単位	10.14 円	953 円	(9 割) 857 円	(1 割) - 96 円
				(8 割) 762 円	(2 割) - 191 円
				(7 割) 762 円	(3 割) - 286 円

※1回あたりの金額です。

カ. 通所介護送迎未実施減算

事業所では利用者の居宅までの送迎を実施していますが、事業所による送迎が行われなかった場合（利用者が直接事業所へ来られた若しくは帰られた場合）は、片道につき以下の金額が減算されます。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
送迎未実施 減算	47 単位	10.14 円	476 円	(9 割) 428 円	(1 割) - 48 円
				(8 割) 380 円	(2 割) - 96 円
				(7 割) 333 円	(3 割) - 143 円

※1回あたりの金額です。

キ. 若年性認知症入所者受入加算

若年性認知症の利用者を受け入れてサービスを提供した場合に以下の費用がかかります。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
若年性認知症 入所者受入加算	60 単位	10.14 円	608 円	(9 割) 547 円	(1 割) 61 円
				(8 割) 486 円	(2 割) 122 円
				(7 割) 425 円	(3 割) 183 円

※1回あたりの金額です。

ク. 栄養スクリーニング加算

利用者について栄養状態を確認し、栄養状態に関する情報を介護支援専門員へ提供した場合、6月に1回を限度にこの加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額		利用者負担額	
栄養スクリーニング加算	5 単位	10.14 円	50 円	(9 割)	45 円	(1 割)	5 円
				(8 割)	40 円	(2 割)	10 円
				(7 割)	35 円	(3 割)	15 円

※1回あたりの金額です。

ケ. 介護職員処遇改善加算

1ヶ月の合計ご利用単位数の5.9%分の単位数が加算されます。

介護職員処遇改善加算	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額		利用者負担額	
要介護1	45 単位	10.14 円	456 円	(9 割)	410 円	(1 割)	46 円
				(8 割)	364 円	(2 割)	92 円
				(7 割)	319 円	(3 割)	137 円
要介護2	52 単位	10.14 円	527 円	(9 割)	474 円	(1 割)	53 円
				(8 割)	421 円	(2 割)	106 円
				(7 割)	368 円	(3 割)	159 円
要介護3	59 単位	10.14 円	598 円	(9 割)	538 円	(1 割)	60 円
				(8 割)	478 円	(2 割)	120 円
				(7 割)	418 円	(3 割)	180 円
要介護4	66 単位	10.14 円	669 円	(9 割)	602 円	(1 割)	67 円
				(8 割)	535 円	(2 割)	134 円
				(7 割)	468 円	(3 割)	201 円
要介護5	74 単位	10.14 円	750 円	(9 割)	675 円	(1 割)	75 円
				(8 割)	600 円	(2 割)	150 円
				(7 割)	525 円	(3 割)	225 円

※1回あたりの金額です。(基本サービス、サービス提供体制強化加算(I)イ、個別機能訓練加算Ⅱ、入浴介助加算を算定した場合の1回あたりの介護職員処遇改善加算の金額です。)

《第1号通所型サービス》

①サービスの基本部分に係る料金

利用者の介護度	事業対象者・要支援1		要支援2	
	1月あたり	1回あたり	1月あたり	1回あたり
サービスの単位	1647単位	378単位	3377単位	389単位
1単位の単価	10.14円		10.14円	
費用総額	16,700円	3,832円	34,242円	3,944円
介護保険の給付額(9割)	15,030円	3,448円	30,817円	3,549円
利用者負担額(1割)	1,670円	348円	3,425円	395円
介護保険の給付額(8割)	13,360円	3,065円	27,393円	3,155円
利用者負担額(2割)	3,340円	767円	6,849円	789円
介護保険の給付額(7割)	11,690円	2,682円	23,969円	2,760円
利用者負担額(3割)	5,010円	1,150円	10,273円	1,184円
	1回あたりの金額の場合でも 1月に4回以上のご利用の場合 1月あたりの金額になります。		1回あたりの金額の場合でも 1月に8回以上のご利用の場合 1月あたりの金額になります。	

②上記サービスに係る加算

ア. サービス提供体制強化加算(I)イ

当事業所は、介護職員の総数のうち介護福祉士の占める割合が50/100以上であるため、この加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
事業対象者 要支援1	72単位	10.14円	730円	(9割) 657円	(1割) 73円
				(8割) 584円	(2割) 146円
				(7割) 511円	(3割) 219円
要支援2	144単位	10.14円	1460円	(9割) 1314円	(1割) 146円
				(8割) 1,168円	(2割) 292円
				(7割) 1,022円	(3割) 438円

※1ヶ月あたりの金額です。

イ. 運動器機能向上加算

当事業所は、職員が共同で運動器機能向上計画を作成し、機能訓練指導員を配置し、計画に基づく運動器機能向上サービスを実施し、この加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
運動器 機能向上加算	225単位	10.14円	2,281円	(9割) 2,052円	(1割) 229円
				(8割) 1,824円	(2割) 457円
				(7割) 1,596円	(3割) 685円

※1ヶ月あたりの金額です。

ウ. 同一建物送迎減算

「高齢者生活支援ハウスえみな」にご入居の方は以下の金額となります。

利用者の介護度	事業対象者・要支援1		要支援2	
	1月あたり	1回あたり	1月あたり	1回あたり
サービスの単位	1271 単位	284 単位	2625 単位	295 単位
1単位の単価	10.14 円		10.14 円	
費用総額	12,887 円	2,879 円	26,617 円	2,991 円
介護保険の給付額（9割）	11,598 円	2,591 円	23,955 円	2,691 円
利用者負担額（1割）	1,289 円	288 円	2,662 円	300 円
介護保険の給付額（8割）	10,309 円	2,303 円	21,293 円	2,392 円
利用者負担額（2割）	2,578 円	576 円	5,324 円	599 円
介護保険の給付額（7割）	9,020 円	2,015 円	18,631 円	2,093 円
利用者負担額（3割）	3,867 円	864 円	7,986 円	898 円

※1回あたりの金額の場合でも1月の利用回数が事業対象者・要支援1は4回以上、要支援2は8回以上の利用の場合、1月あたりの金額となります。

エ. 介護職員処遇改善加算

1ヶ月の合計ご利用単位数の5.9%分の単位数が加算されます。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
事業対象者 要支援1	115 単位	10.14 円	1,166 円	(9割) 1,049 円	(1割) 117 円
				(8割) 933 円	(2割) 233 円
				(7割) 816 円	(3割) 350 円
要支援2	221 単位	10.14 円	2,240 円	(9割) 2,016 円	(1割) 224 円
				(8割) 1,792 円	(2割) 448 円
				(7割) 1,568 円	(3割) 672 円

※基本サービス、サービス提供体制強化加算(I)イ、運動器機能向上加算を算定した場合の1ヶ月あたりの介護職員処遇改善加算の金額です。

(2) その他の利用料金（利用料金の全額を利用者が負担する場合）

費用項目	内容及び金額
食費	デイサービスでの食事の提供に係る費用です。 1回あたり 550 円
キャンセル料	利用日当日になってから利用の中止のご連絡をいただいた場合に食費の実費分としてキャンセル料をいただきます。 1回 550 円

通常の事業の実施地域以外への送迎の交通費	通常の事業の実施地域（札幌市厚別区）以外にお住まいの方で、サービスをご利用される場合には、送迎の費用として、交通費の実費分をお支払いいただきます。 実施地域を超える1kmにつき30円
サービス提供記録の複写物の料金	サービスの実施記録の複写物をご希望される場合、下記の料金（実費相当額）をお支払いいただきます。 サービス記録の複写物 1枚につき10円
料金支払いに係る手数料	利用料金をお支払いいただく際の手数料については、利用者にご負担いただきます。 ①郵便口座自動払い込み・・・10円 ②銀行口座預金振替・・・150円+消費税 ③郵便払込票による払込み・・・70円～340円 （請求金額により異なります。）
その他の実費	その他、当事業所のオムツを使用された場合、レクリエーション等に参加された場合にはその実費をご負担いただく場合があります。 写真代 1枚50円（税込み）

料金についての留意事項

区分支給限度額を超えるサービスの料金	提供したサービスが介護保険の介護度区分ごとの支給限度額を超過したサービスとなった場合には、超過した単位数に応じた費用総額が利用者負担となります。
法定代理受領サービスに該当しない場合	要介護認定を受けていない場合（札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者である場合を除く）、保険料の滞納等により、提供したサービスが法定代理受領サービスでなくなった場合には、費用の全額を利用者にご負担いただきます。ただし、この場合利用者は事業所の発行する「サービス提供証明書」にて、市町村に申請することで上記金額の自己負担分を除く額の払い戻しを受けることができます。（償還払い）

6. 料金のお支払いについて

料金及びご請求	料金及びその他の費用は、1ヶ月ごとに計算し翌月に請求書を送付いたします。
お支払方法	現金による窓口でのお支払いの場合 窓口：社会福祉法人協立いつくしみの会法人事務局 住所：札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号 （特別養護老人ホームかりふ・あつべつ事務室内） 受付曜日：平日（土日祝日及び年末年始は休み） 受付時間：午前9時～午後16時 電話番号：011-896-1165

※上記受付曜日及び受付時間以外は対応できませんのでご了解ください。

※盗難紛失事故等の防止のため職員による集金でのお支払いはお受けしておりませんので、ご了承ください。

現金以外でのお支払いをご希望される場合は、下記の①～③よりお選びください。(なお、①の方法にてお支払いいただく場合は「自動払込利用申込書」、②の方法でお支払いいただく場合は「預金口座振替依頼書」にて郵便局又は金融機関に別途お申込みしていただきます。)

①郵便口座からの自動払い込み

ご指定の郵便口座からの自動払い込みにてお支払いいただけます。

引き落とし日は25日及び末日(引き落とし日が土日祝日の場合は翌営業日)です。

自動払い込みに係る手数料(10円)は利用者にご負担いただきます。

なお、通帳には

.....(いつくしみの会) 自払..... 請求金額(円)
.....料金..... 10(円).....

の2段で記載されます。事業所(法人)は請求金額分(上段)の領収書を翌月の請求書発送時に合わせて送付いたします。

下段の料金(10円)は自動払い込みに係る郵便局の手数料であり、手数料に係る請求書及び領収書は発行されません。(通帳への記載が郵便局による手数料の領収書の扱いとなります。)

②銀行口座からの預金口座振替

ご指定の金融機関からの口座振替にてお支払いいただけます。

振替日は27日(振替日が土日祝日の場合は翌営業日)です。

口座振替に係る手数料(150円+消費税)は利用者にご負担いただきます。

なお、通帳には

.....HS..... イツクシミノカイ..... 振替金額

と1行で記載されます。振替金額は、当法人の請求金額と振替手数料の合計金額となります。

通帳に記載される「HS」とは口座振替業者名(北洋システム開発株式会社)を指しており、同社の振替手数料(150円+消費税)が当事業所(法人)の請求金額(利用料金)に上乗せされ、引き落としされます。

また、振替手数料は振替の結果に関わらず手数料がかかる仕組みのため、残高不足等の理由により口座振替ができなかった場合には翌月の振替の際にその振替手数料分が上乗せされますので、ご注意ください。

事業所(法人)は請求金額と振替手数料の領収書を翌月の請求書発

	<p>送時に合わせて送付いたします。</p> <p>③郵便振込み用紙によるお振込み 請求書発送時に「払込取扱票」を同封いたしますので、お近くの郵便局よりお振込みにてお支払いください。 なお、お振込みに係る手数料70円～340円（請求金額により異なります。）は利用者にご負担いただきます。 なお、①郵便自動払い込み、②預金口座振替については、申し込みの日にちによっては郵便局及び金融機関の手続きが間に合わない場合があります。その際、手続き完了までの利用料金は現金窓口若しくは③郵便振込み用紙によるお振込みでお支払いいただきます。 また、これらの手数料は郵便局及び口座振替業者の基準による2015年4月1日現在の手数料額です。業者による手数料額の変更や消費税の変更等に伴い、当法人の責によらず、手数料が変更となる場合がありますので予めご了承ください。</p>
--	---

7. サービスの利用に関する留意事項

サービスの中止・変更	やむを得ず予定のサービスの中止を希望される場合は、必ず前日までに事業所までご連絡ください。当日になってからサービスの中止を希望された場合にはキャンセル料（1回550円）をいただきます。
事業所への連絡、報告	サービスを提供するに当たって必要な情報（利用者の能力や健康状態及び使用中のお薬、その他緊急時の連絡先など）は事業所に正しくお伝えください。また、健康状態などの変化があった場合なども事業所にご連絡ください。
備品の使用	事業所内の設備や備品は正しく安全にお使いください。また、自傷他害行為は行わないでください。
施設への金品の持ち込み	施設内には、高額な現金・通帳・貴金属などの貴重品はお持ち込みにならないようお願いいたします。紛失・盗難等の事故がありましても、事業所では責任を負いかねます。
その他	ご不明な点その他事業所のサービスに異議がある場合などは、事業所に申し出てください。

8. 契約の終了について

契約の更新及び終了	<p>当事業所との契約は、契約日から利用者の認定されている要介護認定の有効期間の満了日とします。ただし、以下①～④の場合には、契約はその更新後又は変更後の要介護認定の有効期間の満了日まで（②④による申請中の場合は決定後の認定の有効期間の満了日）とし、以後も契約は同様に自動的に更新します。</p> <p>① 要介護認定の有効期間の終了に伴い、利用者の要介護認定の有効期</p>
-----------	--

	<p>間が更新された場合</p> <p>② 上記①のため要介護認定の更新申請がなされ、要介護認定の決定がされていない場合（更新申請中の場合）</p> <p>③ 契約満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け認定の有効期間が更新された場合</p> <p>④ 上記③のため要介護認定の区分変更申請がなされ、要介護状態区分の決定がされていない場合（変更申請中の場合）</p> <p>札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者については、上記①～④に関わらず、札幌市の基準による居宅要支援被保険者の利用者等である状態を持って契約は自動的に更新します。</p> <p>ただし、以下の場合には当事業所との契約は終了するものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者が死亡した場合 ● 利用者が介護保険施設へ入所した場合。 ● 利用者が医療機関等へ入院し退院できない、若しくは長期に亘り退院が見込まれない場合。（最終の利用日より3ヶ月以上） ● 利用者の要介護認定区分が、自立と判定された場合（札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者は除く） ● その他利用者が相当期間以上にわたり、当事業所の提供するサービスの利用が困難となった場合 ● 下記Aにより、利用者から契約の解除の申し出があった場合 ● 下記Bにより、事業所から契約の解除の申し出があった場合
<p style="text-align: center;">A 利用者からの 契約解除の 申し出</p>	<p>利用者は、契約の有効期間であっても契約の解除を申し出ることができます。この場合は契約解除を希望する14日前までに事業所に申し出てください。</p> <p>ただし、以下の場合には利用者は即時に契約を解除・解約できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事業所が正当な理由なく、介護保険法等関係法令に定めるサービスを提供しない場合 ● 事業所及び従業者が、下記14に定める守秘義務に違反した場合 ● 事業所及び従業者が、利用者の身体、財産、信用等を傷つけるなどの不信行為により、その後の契約を継続しがたい事情があった場合 ● 上記の他、契約の継続が困難となるような重大な事態が発生した場合
<p style="text-align: center;">B 事業所からの 契約解除の 申し出</p>	<p>以下の場合に事業所は、利用者との契約を解除する場合があります。ただし、この場合事業所は利用者又は家族に対しその旨の説明を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者又は家族が、サービスの利用に関する指示等に従わないことなどにより、要介護状態を悪化させたと認められる場合 ● 利用者又は家族が、サービス提供にあたって必要な情報について、報告しない又は虚偽の報告をするなど適切なサービス提供が困難であると認められる場合 ● 利用者又は家族等が、他の利用者の生命、身体及び財産を傷つける

	<p>など、その後の契約を継続しがたい事情があった場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者が上記5のサービスの利用料金を3ヶ月以上滞納し、事業者が催促したにもかかわらず30日以内に支払わなかった場合 ● 利用者又は家族等が、他の利用者、家族等若しくは事業所又は従業者に対する、暴力、暴言、威嚇（口頭によるものも含む）、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、モラルハラスメント、及びそれらと相応又は同等の行為により、適切なサービス提供の継続が困難であると判断できる場合 ● 利用者又は家族等と事業所との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難で、適切なサービスの提供を継続できないと判断できる場合
--	---

9. 非常災害時の対応

非常災害時の対応	事業所では、非常災害時等に対応して防火管理設備等を整えています。非常災害時など、職員は利用者の安全を第一優先にしますので、職員の指示に従ってください。
防火設備概要	スプリンクラー、消火器、自動火災報知機、誘導灯

10. 居宅サービス事業者等からの利益收受の禁止等

利益收受の禁止	事業所は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益の供与はしません。
---------	---

11. 緊急時・事故発生時の対応

緊急時・事故発生時の対応	<p>サービス提供時に利用者の体調が急変した場合や緊急を要する場合、事故が発生した場合には、速やかに市町村、家族や緊急連絡先（または契約書記載の保証人）等に連絡するとともに、主治医への連絡を行う若しくは受診するなど必要な措置を講じます。</p> <p>本重要事項説明書の最終ページに、上記の緊急連絡先及び主治医について記載をお願いしておりますので、正確にご記載ください。</p>
記録と再発防止策	事業所は、事故の発生状況及び事故に際して採った処置について記録します。また、事故の原因を解明し再発を防止するための対策を講じます。
損害賠償	事業所はサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、利用者に対し速やかに損害賠償を行います。

12. 損害賠償について

損害賠償	事業所の責任により利用者に損害が生じた場合には、事業所は速やかにその損害を賠償します。ただし、損害の発生について、利用者に故意又
------	--

	は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。
保険加入先	事業所（法人）は、事故等により利用者に損害を生じさせてしまった場合に備え、下記の保険に加入しております。保険会社には必要時に利用者、家族の個人情報を提供する場合がありますのでご承知置きください。 加入保険：社会福祉法人全国社会福祉協議会しせつの損害補償 保険会社：損害保険ジャパン日本興亜株式会社

13. サービス提供の記録について

記録の整備と開示及び交付	事業所は、利用者に対し提供したサービス内容及びその他必要な記録を整備します。利用者は、必要に応じてその記録の閲覧及び複写物の交付を受けることができます。 交付を希望される方は事業所管理者までお問い合わせください。なお、複写物の交付については、別途料金がかかります。（1枚10円）
--------------	--

14. 個人情報の取り扱いについて

個人情報の取り扱い	当法人及び事業所は「個人情報の保護に関する法律」及び介護保険法、関連諸法令に基づき、個人情報を適正に取り扱います。
従業員に対する契約	当法人、事業所の従業者は、雇用期間中及び退職後も、正当な理由なく業務上知り得た利用者または家族の秘密及び個人情報を漏らさないことを雇用契約時に誓約しています。
個人情報使用の同意について	個人情報の取り扱いについては、別に定める「個人情報使用に係る同意書」及び「ホームページ及び広報誌等への写真の使用に係る同意書」において、同意を得ることとします。
個人情報取扱責任者	デイサービスセンターかりふ 管理者 中林 純一 電話：011-896-1165

15. 相談・苦情の受付及び対応について

<p>事業所の 苦情相談受付 窓口</p>	<p>当事業所は、利用者及び家族からの苦情に適切に対応するため、苦情受付窓口、受付担当者を設置しています。 受付窓口：デイサービスセンターかりぶ 担当者： 管理者 中林 純一 受付時間：平日9時から17時 電話番号：011-896-1165</p>
<p>法人の 第三者委員</p>	<p>当法人では、苦情解決にあたって、社会性、客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮して、適切な対応を行うため、下記の第三者委員を設置しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・澤本 彰 公益社団法人北海道勤労者医療協会 本部事務局組織広報部次長（元老人保健施設事務長） TEL：011-813-5510 ・藤原 洋一 地域代表（元病院事務長） TEL：011-892-4834
<p>苦情等の処理に あたって</p>	<p>苦情の処理にあたっては、法人の苦情処理の手順及び別掲1の「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」に基づき必要な対応を行います。</p>
<p>外部の 苦情相談窓口</p>	<p>上記以外にも以下の公的な苦情相談窓口があります。</p> <p>札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課 住所：札幌市中央区北1条西2丁目（札幌市役所内） 電話：011-211-2972 FAX：011-218-5117</p> <p>北海道国民健康保険団体連合会 総務部介護障害者支援課企画・苦情係 住所：札幌市中央区南2条西14丁目（国保会館内） 電話：011-231-5175 FAX：011-233-2178</p> <p>札幌市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談 住所：札幌市中央区大通西19丁目1-1（社会福祉総合センター内） 電話：011-632-0550 FAX：011-613-5486</p> <p>北海道福祉サービス運営適正化委員会 住所：札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7（北海道社会福祉協議会内） 電話：011-204-6310 FAX：011-204-6311</p> <p>札幌市厚別区第1地域包括支援センター 住所：札幌市厚別区厚別町山本750番地6（栄和会内） 電話：011-896-5077 FAX：011-896-5021</p> <p>札幌市厚別区第2地域包括支援センター 住所：札幌市厚別区厚別南5丁目1-10 電話：011-375-0610 FAX：011-375-0615</p>

社会福祉法人 協立いつくしみの会
「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」

苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置



