「介護保険指定　0170405138」

手稲ロータス　短期入所生活介護事業所
手稲ロータス　介護予防短期入所生活介護事業所

重要事項説明書

当事業所は、ご契約者（利用者）に対して、短期入所生活介護サービス又は介護予防短期入所生活介護サービスを提供いたします。事業所の概要や提供いたしますサービス内容と、契約上ご注意いただきたいことをご説明いたします。

※　当事業所へのご利用は、原則として、要介護認定の結果「要支援１又は２」若しくは「要介護１から要介護５」と認定された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ご利用は可能です。

社会福祉法人　手稲ロータス会

重　要　事　項　説　明　書

目　　次

1　事業所経営法人----------1
2　利用事業所----------1
3　併設されている事業----------1
4　事業の目的と運営方針----------2
5　事業所の概要----------2
6　居室----------2
7　主な設備----------2
8　職員の配置状況（３：１）----------3
9　介護保険給付対象サービスの概要----------4
10　協力医療機関----------5
11　介護保険給付対象以外のサービス----------5
12　利用料等について----------5
13　滞在費・食費について----------6
14　見守り支援について----------6
15　非常災害時の対応----------6
16　業務継続計画の策定について----------7
17　緊急時（事故発生時）の対応----------7
18　身元引受人（契約書第１４条参照）----------7
19　連帯保証人（契約書第１５条参照）----------7
20　個人情報の取扱い----------7
21　契約書・同意書・重要事項説明書について（利用開始時）----------8
22　利用終了について（契約解除）----------8
23　利用の中止、変更、追加について----------8
24　苦情・相談の受付について----------8
25　第三者評価の実施状況等----------9
26　事業所の利用に当たっての留意事項----------9
27　身体的拘束廃止と事故防止等----------9
28　虐待防止の対応について----------10
29　感染症予防の対策及び褥瘡予防対策----------10
30　カスタマーハラスメントの防止について----------10

※　別表１　施設利用料等一覧
　　別表２　介護サービス費・居住費・食費の負担額一覧
　　別表　　苦情（相談）の申し出窓口の設置のご案内

（指定（介護予防）短期入所生活介護サービス）

手稲ロータス短期生活介護のサービス及び介護予防短期生活介護のサービス提供開始に当たり、平成 11 年厚生省令第 37 号第 125 条に基づいて説明する事項は次のとおりです。

１　事業所経営法人

（1）法　人　名	社会福祉法人　手稲ロータス会
（2）法人所在地	札幌市手稲区稲穂５条２丁目６番５号
（3）電 話 番 号	０１１－６９９－８１８１
（4）代表者氏名	理事長　　宮　川　　学
（5）設立年月日	１９８８（昭和６３）年6月２３日

２　利用事業所

（1）事業所の種類	短期入所生活介護事業所 介護予防短期入所生活介護事業所
（2）事業所の名称	手稲ロータス短期入所生活介護事業所（0170405138） 手稲ロータス介護予防短期入所生活介護事業所（0170405138）
（3）事業所の所在地	札幌市手稲区稲穂３条６丁目７番５号
（4）電 話 番 号	０１１－６８５－８１８１
（5）管　理　者	澤　野　隆　之
（6）開 設 年 月	１９８９（平成元）年6月１日
（7）指定年月日	２０１９（令和元）年５月１日
（8）利 用 定 員	１０名（介護予防事業も含む）

３　併設されている事業

事　業　の　種　類	札幌市による事業者指定		利用定数
	指定年月日	指定番号	
介護老人福祉施設手稲ロータス	２０１９（令和元）年５月１日	0170405138	７０名
手稲ロータス 指定居宅介護支援事業所	２０２０（令和２）年９月１日	0170405369	

４　事業の目的と運営方針

事業の目的	介護保険法に従い、介護の必要な利用者に、個別性を重視した介護サービスを提供していきます。また、利用者の有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を在宅で継続できるよう、適切なサービスを効果的、効率的に提供して支援することを目的としています。
事業運営の方針	当事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るためのサービスの提供に努めます。同時に短期入所生活介護サービス計画（ケアプラン）に基づいて介護及び機能訓練その他必要な日常生活上に関わる介護サービスを提供します。要支援状態にある利用者には、介護予防の観点から自立支援を目指し効果的、効率的に介護予防サービスの提供に努めます。また、難病やがん末期の要介護状態にある利用者には、日帰り利用による生活動作の維持、回復を図ります。更に、明るく家庭的な雰囲気を有しながら、ご家族や地域の方々との結びつきを大切にいたします。

５　事業所の概要

敷　　地		4,364.58 ㎡
建　　物	構　　造	鉄筋コンクリート造 ５階建（耐火構造）
	延べ床面積	4,101.74 ㎡
	利用定員	１０名（床）
	ユニット数	１ユニット
	ユニット定員	１０名（床）

６　居室

居室の種類	室　　数	備　　考
１人部屋	１０室	全室個室

※　入居者（契約者）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、事前に協議のうえ決定するものとします。）

７　主な設備

設備の種類	数	設備の種類	数
食堂	8	セミパブリックスペース（談話室）	4
浴室（特殊浴槽）	8	厨房	1
浴室（機械浴室）	1	洗濯室	1
医務室	1	機能訓練室	1
家族・実習生室	1	汚物室	8
歯科・理美容室	1	面談室	1
地域交流スペース	1	応接室	1
喫茶コーナー・ラウンジ	1	サポーター室	1

８　職員の配置状況（３：１）

従業者の職種	勤務形態				指定基準
	常勤		非常勤		
	専従	兼務 （兼務職種）	専従	兼務 （兼務職種）	
管理者	１名				１名
嘱託医師			２名		
生活相談員	２名	２名 （介護支援専門員）			１名
看護職員	３名		３名		２５名
介護職員	33 名		７名		
管理栄養士	１名				１名
機能訓練指導員	１名				１名
介護支援専門員	４名	３名 （生活相談員・事務職員）			１名
介助員			３名		
事務員	２名				

※　夜間については、夜勤者（介護職員）４名及び夜間警備員（宿直職員）１名を配置しています。

職員の職務内容

従業者の職種	職務内容
管理者	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。
嘱託医師	利用者の健康管理、療養上の指導等に従事します。
生活相談員	利用者及び家族の相談に応じるほか、利用計画、日程プログラム等のサービスの調整、必要な助言その他の援助を行います。
看護職員	医師の指示を受けて利用者の健康管理、医療機関との連携支援を行います。
介護職員	利用者の日常生活の介護、援助業務及び生活環境の整備を行います。
管理栄養士	入居者に提供する食事について、献立や指導により適切な栄養摂取ができるよう給食、衛生管理を行います。
機能訓練指導員	日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその低下を防止するための訓練を行います。
介護支援専門員	利用者の介護サービス計画の原案を作成するとともに、要支援認定、要介護認定、要支援認定更新及び要介護認定更新の手続きを行います。

介助員	事業所内の共用スペースの清掃業務を担います。
事務員	事業所の庶務及び会計業務に従事します。

９　介護保険給付対象サービスの概要

種　　類	内　　容
(1)食　　事	・　食事の提供に当たっては、栄養並びに利用者の身体の状況や嗜好を考慮するとともに、利用者の生活リズムに合わせた適切な時間に提供いたします。療養食や栄養補助食品等は、医師との連携を密にしています。利用者の自立支援のため離床して食堂で食べていただくことが原則ですが、食堂で食事を摂ることが困難な場合は、居室に配膳し、必要な食事補助を行います。 ・　朝食　７：３０　昼食　１１：３０　夕食　１７：３０ ・　各種行事にちなんだ献立 ・　給食委員会の開催 ・　おやつ　毎日
(2)入　　浴	・　入浴又は清拭を、週２回以上行います。(入浴できないときは、清拭を行います。) ・　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。 ・　安全で心身ともにくつろげる健康的な入浴の提供に努めます。
(3)排　せ　つ	・　利用者の身体状況に応じて適切な排せつ介助を行うとともに、排せつの自立に向けてトイレ誘導など適切な援助を行います。 ・可能な限り「おむつはずし」を行い、自立支援に努めます。
(4)機能訓練 (ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ)	・　機能訓練指導員により、利用者の心身の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその低下を防止するため、機能訓練を行います。
(5)口腔ケア	・　日々の口腔内の清潔や衛生管理に努めるため、口腔内の特徴やそれに伴う周辺の影響などを十分に理解したうえで、毎日食後に口腔ケアを行います。
(6)健康管理	・　施設職員が健康管理に努めます。
(7)離　　床	・　寝たきり防止や褥瘡の発生を考慮し出来る限り離床に配慮します。
(8)着　替　え	・　生活リズムを考え、朝夕や季節毎の着替えを行うよう配慮します。
(9)整　　容	・　個人としての尊厳に配慮し、清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容について支援します。
(10)シーツ交換	・　週１回交換して、居住環境の衛生に配慮します。
(11)送　　迎	＜通常の事業実施区域＞ ・　札幌市手稲区全域・西区全域・北区新川・北区新琴似、小樽市銭函・星野町、石狩市花川・樽川 ・　ご希望により、専用車両による送迎を実施します。
(12)清　　掃	・　居室の清掃は、介護職員が行います。 ・　共用スペースの清掃は、介助員が行います。
(13)消　　毒	・　寝具の乾燥及び消毒は、随時行います。(業務委託)

10　協力医療機関

札幌秀友会病院	脳神経外科・神経内科 循環器科・心臓血管科 麻酔科・内科等	札幌市手稲区 新発寒５条６丁目２番１号	６８５－３３３３
イムス札幌内科 リハビリテーション病院	内科・消化器科 呼吸器科・循環器科等	札幌市手稲区 金山１２４番地	６８１－２１０５
北成病院	内科・循環器内科 呼吸器内科・消化器内科等	札幌市北区 新川西３条２丁目１０番１号	７６４－３０２１
西成病院	循環器内科・消化器内科 呼吸器内科・脳神経内科等	札幌市手稲区 曙２条２丁目２番２７号	６８１－９３２１
朝里中央病院	内科・腎臓内科 循環器内科/外科 整形外科・脳神経内科等	小樽市新光１丁目２１番５号	０１３４－ ５４－６５４３
静和記念病院	内科/外科・消化器内科/外科 呼吸器内科・整形外科・循環器内科 脳神経外科・腎臓内科等	札幌市西区 八軒５条東５丁目１番１号	７３８－７１１１
札幌記念病院	内科 リハビリテーション科	札幌市西区 八軒９条西１０丁目１番１１号	６１８－２２２１
札幌ファースト 歯科クリニック	歯科	札幌市西区発寒８条１２-１-１ イオンモール札幌発寒２F	６６９－６４８０
札幌円山整形外科	整形外科	札幌市中央区 北７条西２７丁目１番３号	６１２－１１３３
中垣病院	精神科・神経科 内科・歯科	札幌市手稲区 金山１条２丁目１番６号	６８２－３０１１

11　介護保険給付対象以外のサービス

サービスの種類	内　　容
理容・美容	・　出張サービスにより実施しています。
金銭管理	・　日常生活で必要な金銭は、原則、自己管理でお願いします。紛失のおそれがある場合には、持参しないようお願いするとともに、万が一の紛失においても、事業者は責任を負いません。 ・　施設が、利用者の支払いを立て替えることはしません。
相談及び援助	・　当事業所は、利用者及び家族からのご相談には誠意をもって、可能な限り対応いたします。
広報誌	・　「こもれびだより」～定期的に利用者、家族、関係機関及び地域の皆様に向けて発行しています。

12　利用料等について

・　介護サービスによる利用料の額は、厚生労働大臣が定める介護報酬の告示上の額として、利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担１割、２割又は３割）をお支払いください。
・　施設利用料は、別表１（P12）に定める内容とします。利用者が利用した場合は、施設にお支払いください。
・　日常的な医療費は、短期入所生活介護サービス費又は介護予防短期入所生活介護サービス費に包括されています。
・　利用者の病状から、医師（嘱託）が、他の医療機関に受診が必要と判断した場合には、受診にかかる費用は、自己負担となります。
・　事業所サービスによる利用料及び施設利用料等は、当事業所が毎月発行する請求書を確認の上お支払いください。（現金又は銀行振込み）

・　施設利用料については、利用開始時に利用の有無についての同意書に署名・押印いただきますのでご協力ください。
・　利用料の支払いに関する銀行口座からの引落としサービス又は銀行口座への振込みにかかる手数料は、個人負担となります。

13　滞在費・食費について

・　滞在費及び食費は全額自己負担となり、負担の基準は厚生労働大臣が定める費用の額を基準費用額とします。
・　特定入所者介護（予防）サービス費の対象者は利用者負担第１段階から第３段階までの利用者で、市町村が交付する「介護保険負担限度額認定証」により滞在費及び食費を支払っていただきます。
・　第４段階に該当する利用者の滞在費の負担額は厚生労働大臣が定める基準費用額とします。また、食費の負担額は厚生労働大臣が定める基準費用額に加算した額とします。
・　滞在費及び食費の自己負担額は、別表２（P13）に定める内容とします。
・　滞在費及び食費は、当事業所が毎月発行する請求書を確認の上お支払いください。
・　生活相談員が利用開始時にご説明いたしますが、誤解がないよう、同意書に署名・押印いただきますのでご協力ください。

14　見守り支援について

・　当事業所で使用する見守り支援機器「ケアサポートソリューション」は、居室の天井に設置したセンサーが、利用者の起床、離床、転倒・転落及び呼吸異常等の状態を検知し、職員が所持するスマートフォンに行動情報と映像を通知するシステムです。利用者のプライバシーに配慮することはもとより、他の規程を遵守して使用いたします。
・　ご家族などが訪室している場合などは、システムを停止することができます。
・　申出により、システムを希望の範囲で停止することができますので、ご希望される場合は遠慮なく職員にお伝えください。

15　非常災害時の対応

<table>
<tr><td>非常時の対応</td><td colspan="2">サービスの提供中に災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な措置を講じます。事業所は、あらかじめ、通報、連携体制、地域との連携等について具体的な対策の計画（「手稲ロータス非常災害マニュアル」(BCP)）に基づいた対応をいたします。</td></tr>
<tr><td>平常時の訓練等</td><td colspan="2">「手稲ロータス非常災害マニュアル」(BCP）に沿って年２回以上夜間及び昼間の災害（火災・土砂）・大規模地震を想定して避難訓練を実施しています。</td></tr>
<tr><td rowspan="8">防災設備</td><td>設備名称</td><td>設備名称</td></tr>
<tr><td>スプリンクラー</td><td>防火扉・シャッター</td></tr>
<tr><td>避難階段</td><td>非常通報装置</td></tr>
<tr><td>自動火災報知機</td><td>漏電火災報知機</td></tr>
<tr><td>誘導灯</td><td>非常用電源（自家発電設備）</td></tr>
<tr><td>ガス漏れ報知機</td><td>消火器</td></tr>
<tr><td colspan="2">カーテン･布団･じゅうたん等は、防火性のある物を使用しています。</td></tr>
<tr><td>防火管理者</td><td colspan="2">１名</td></tr>
</table>

16　業務継続計画の策定について

・　感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続してサービスの提供を受けられるよう、サービスの提供の継続的実施及び非常時体制において早期に業務を再開するための業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い、定期的（年２回以上）に研修及び訓練を従業者に対し実施します。

17　緊急時（事故発生時）の対応

・　利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに、主治医又は協力医療機関と連携し、救急車等で、職員が必ず添乗して対応します。
・　事故が発生した際には、事故の状況及びその際の処置について記録し、原因を解明するとともに、再発防止策を講じます。
・　なお、緊急時及び事故発生時には、家族の方にも連絡し、状況の説明をいたします。また、必要に応じて市町村へ連絡し、連携を図り対応します。
・　事業者は、サービスの実施に伴い、利用者に対し賠償すべき事故が発生した場合については、賠償する責任を負います。

18　身元引受人（契約書第１４条参照）

・　利用者（契約者）は、契約時に、利用者（契約者）の残置物や利用料金等の滞納があった場合に備えて、一切の残置物の引取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。
・　当事業所は、「身元引受人」に連絡のうえ、残置物等を引き取っていただきます。
・　また、引渡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。

19　連帯保証人（契約書第１５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７０万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（契約者）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、本会及び施設は、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者（契約者）の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

20　個人情報の取扱い

・　個人情報の保護に関しては、個人情報を適切に管理することを社会的責任と考えます。この考えを基に「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、「手稲ロータス会個人情報保護規程」を作成して、利用者（契約者）の権利、利益を保護することに努めています。
・　利用開始時には、個人情報の取扱いについて、同意書に署名・押印いただきますのでご協力ください。また、従業者には、業務上知り得た利用者（契約者）又はその家族等の秘密を漏らしてはならないことを徹底するよう研修しております。
・　個人情報に関し、利用者（契約者）又はその家族等から説明、開示を求められた場合には、希望する方法で説明、開示をいたします。但し、場合によっては、説明、開示いたしかねることもありますので、ご希望の際には事業所までお問合せください。

21　契約書・同意書・重要事項説明書について（利用開始時）

・　生活相談員から利用に関する説明を受けた後において、事業所と利用者（契約者）と双方で誤解が生じないよう、利用開始時に契約書を取り交します。
・　個人情報の取扱い、施設利用料金、滞在費、食費等については、同意書に署名・押印をいただきます。また、生活相談員の説明後、重要事項説明書について確認した旨の署名・押印をいただきます。
・　本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者（契約者）の要支援認定又は要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、利用者（契約者）から契約終了の申入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

22　利用終了について（契約解除）

　利用者が次に該当する場合は、契約を解除して利用を終了いただくことになります。（契約書第１２条参照）
・　利用者（契約者）が死亡した場合。
・　要介護認定により、自立と認定された場合。
・　利用者（契約者）から、利用終了の申出があった場合。（前日までに生活相談員に申し出てください）。
・　利用者（契約者）が、契約締結時に、心身の状況及び病歴等の重要事項について故意に告げず、又は虚偽の告知を行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合。
・　当事業所の毎月の介護サービス費等の請求にもかかわらず、支払いが３ヶ月以上遅延した場合。
・　利用者（契約者）が、故意又は重大な過失により、事業所の従業者、若しくは他の利用者等の生命、身体、財物、信用等を傷つける等、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

23　利用の中止、変更、追加について

・　利用予定期間前又は利用中に、利用者（契約者）、家族の都合により短期入所生活介護サービス又は介護予防短期入所生活介護サービスの中止、変更、利用期間の追加の際は、円滑に対処できるよう速やかに生活相談員に申し出てください。
・　利用予定の３日前（午後５時）までに中止の申出がない場合は、別表１（P11）に定める内容のキャンセル料金が発生します。
・　利用中の外泊は、退所扱いとなります。
・　インフルエンザ・ノロウィルス等の感染症の疑いがある場合、又は感染症が認められた場合は、急遽、利用期間の延長若しくは、利用が出来なくなる可能性があります。

24　苦情・相談の受付について

○当事業所への苦情やご相談は、次の職員が責任をもってお受けします。
・受付担当者
　生活相談員　荒瀬　崇光（あらせ・たかみつ）
　　人見　聡（ひとみ・さとる）
　介護支援専門員　岡本　絵里（おかもと・えり）
・苦情解決責任者
　管理者　澤野　隆之
・受付時間
　月曜日～金曜日　９：００～１７：３０まで
○苦情受付とその処理について
・　当事業所は、速やかに、かつ公正に苦情が解決されるよう『社会福祉法人手稲ロータス会 苦情処理規程』を設けております。その概要は、別紙（P14）のとおりです。
・　なお、「ご意見箱」を正面玄関フロントに設置しておりますのでご利用ください。

25　第三者評価の実施状況等

福祉サービス第三者評価の実施　あり・なし	評価日　　年　　月　　日
評価機関	評価結果の開示

26　事業所の利用に当たっての留意事項

来訪・面会	・　来訪・面会の場合は、必ず面会簿に記入してください。 ・　午前９：００～午後５：３０まで
消灯時間	・　午後９：００
外出・外泊	・　事前に、所定の用紙に記入して職員にお渡しください。 ・　食事代は１食単位となります。
飲酒・喫煙	・　飲酒は、原則として禁止しています。 ・　喫煙に関しては、敷地内禁煙とさせていただきます。
設備・備品の使用	・　従業者に確認してからご使用ください。 ・　破損した場合は、速やかに従業者に連絡してください。 ・　利用終了時に破損箇所が確認された場合、原状回復のための費用をご負担いただくこともございますのでご了承ください。
所持品備品等の持ち込み	・　事前に生活相談員、その他従業者に確認してください。 ・　管理は、各個人でお願いします。
金銭・貴重品の管理	・　原則、自己管理でお願いします。紛失のおそれがある場合には、持参しないようお願いするとともに、万が一の紛失においても、事業者は責任を負いません。 ・　多額な現金、高額な物品の持込みはお断りします。
利用中の病院受診について	・　事前に看護職員にご連絡ください。 ・　緊急の場合は、受診後速やかに事業所にご連絡ください。
その他	・　職員への金品等の受渡し、お心付けはご遠慮させていただいております。事業所への寄附金の受付を行っておりますのでご相談ください。

27　身体的拘束廃止と事故防止等

・　当事業所では、利用者（契約者）が身体的、精神的に安心して日常生活ができ、利用者（契約者）の人間としての誇りを尊重し、人権を守るため、利用者（契約者）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を行いません。

・　サービス提供中における事故の発生又はその再発を防止するため、事故防止のための指針及び事故防止マニュアルを作成するとともに、定期的（年２回以上）に研修会を開催する等従業者に周知徹底を図り、事故防止に努めます。また、事故防止の取組みを適切に実施するための担当者を当該指針に定めます。

・　また、利用者（契約者）が安全、かつ、安心して日常生活を営むことができ、生命や身体に重大な影響が生じないよう、事故の未然防止に努めます。

・　これらについては、当事業所の「身体的拘束廃止に関する指針」及び「事故防止のための指針」等を踏まえて対応しております。

28　虐待防止の対応について

・　高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持及び人格の尊重が達成されるよう、虐待の未然防止、虐待等の早期発見の観点から、虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置するとともに、虐待の防止に関する指針及びマニュアルを作成し、その措置を講じます。
・　高齢者虐待防止法等に規定する従業者の責務・適切な対応等を正しく理解するため、定期的に研修を行うとともに、虐待防止に関する措置を適切に実践するための担当者を当該委員会に定めます。

29　感染症予防の対策及び褥瘡予防対策

・　サービス提供中に事業者において感染症又は食中毒が発生及びまん延しないよう、感染症予防のため対策を検討する委員会を設置するとともに、予防又はまん延防止のための指針及び予防マニュアルを作成し、その措置を講じます。
・　定期的（年２回以上）に研修会を開催するほか、感染症の予防及びまん延の防止のための訓練等を実施する等従業者に周知徹底を図り、感染症予防に努めます。
・　利用者が当事業所で感染症が発生した場合においては、速やかに家族に連絡するとともに、適切な対応を行います。
・　褥瘡予防対策として、褥瘡が発生しないよう褥瘡防止対策マニュアルに基づき適切な介護を行うとともに、定期的に研修会等で確認し発生防止に努めます。

30　カスタマーハラスメントの防止について

・　当事業所では、職員が安心して働ける環境を整えるため、「職場におけるハラスメント防止規程」を設けております。さらに、利用者（契約者）や家族等からの著しい迷惑行為による職員の労働環境の悪化を防ぐため、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を定めています。これに基づき、相談対応体制の整備、被害者への配慮、ハラスメント防止に向けた取り組みを実施しております。

同　意　書

２０　　年　　月　　日

手稲ロータス短期入所生活介護事業所及び手稲ロータス介護予防短期入所生活介護事業所におけるサービスの提供開始に当たり、この重要事項説明書の説明を行うとともに、文書の交付を行いました。なお、加算については加算条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。

社会福祉法人　手稲ロータス会
手稲ロータス短期入所生活介護事業所
手稲ロータス介護予防短期入所生活介護事業所
説　明　者　　職　名

氏　名　　印

私は、この重要事項説明書の説明を受け、手稲ロータス短期入所生活介護事業所及び手稲ロータス介護予防短期入所生活介護事業所のサービスの提供を受けることに同意し、交付文書を受領しました。なお、加算については加算条件を満たした場合の算定となること、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
（契約者）

氏　名　　印

署名代理人　　住　所

氏　名　　印

利用者との続柄

身元引受人　　住　所

氏　名　　印

利用者との続柄

別表　1
施設利用料等一覧

項　　目	単 位 等	金 額 等
朝食	一食当たり	５００円
昼食	〃	８２０円
夕食	〃	６４０円
テレビレンタル代	一日当たり	５０円
冷蔵庫レンタル代	〃	５０円
電気代（テレビ）	〃	５０円
電気代（冷蔵庫）	〃	５０円
インフルエンザワクチン	一回当たり	実費
肺炎球菌ワクチン	〃	実費
行事に伴う食事代等	〃	実費
理美容代	〃	実費
訪問鍼灸マッサージの療養費	〃	実費
キャンセル料金	〃	３００円× 利用予定の日数

※　上記以外の項目でクラブ活動や嗜好品等の費用実費が発生する場合には、利用者又は家族等の同意を得て、実費相当額を徴収する。

別 表 2

手稲ロータス（介護予防）短期入所生活介護事業所　利用料金表（介護度別・保険料段階別）

● ユニット型個室

（２０２６年８月１日改正）

	介護保険負担分（日額）		滞在費					食費					日額合計				
			第１段階	第２段階	第３段階①	第３段階②	第４段階	第１段階	第２段階	第３段階①	第３段階②	第４段階	第１段階	第２段階	第３段階①	第３段階②	第４段階
要支援１	（1割）	789	880	880	1,370	1,470	2,066	300	600	1,030	1,360	1,960	1,969	2,269	3,289	3,619	4,815
	（2割）	1,577													4,077	4,407	5,603
	（3割）	2,365													4,865	5,195	6,391
要支援２	（1割）	940	880	880	1,370	1,470	2,066	300	600	1,030	1,360	1,960	2,120	2,420	3,440	3,770	4,966
	（2割）	1,880													4,380	4,710	5,906
	（3割）	2,820													5,320	5,650	6,846
要介護１	（1割）	1,019	880	880	1,370	1,470	2,066	300	600	1,030	1,360	1,960	2,199	2,499	3,519	3,849	5,045
	（2割）	2,038													4,538	4,868	6,064
	（3割）	3,057													5,557	5,887	7,083
要介護２	（1割）	1,101	880	880	1,370	1,470	2,066	300	600	1,030	1,360	1,960	2,281	2,581	3,601	3,931	5,127
	（2割）	2,201													4,701	5,031	6,227
	（3割）	3,301													5,801	6,131	7,327
要介護３	（1割）	1,190	880	880	1,370	1,470	2,066	300	600	1,030	1,360	1,960	2,370	2,670	3,690	4,020	5,216
	（2割）	2,380													4,880	5,210	6,406
	（3割）	3,570													6,070	6,400	7,596
要介護４	（1割）	1,276	880	880	1,370	1,470	2,066	300	600	1,030	1,360	1,960	2,456	2,756	3,776	4,106	5,302
	（2割）	2,551													5,051	5,381	6,577
	（3割）	3,826													6,326	6,656	7,852
要介護５	（1割）	1,358	880	880	1,370	1,470	2,066	300	600	1,030	1,360	1,960	2,538	2,838	3,858	4,188	5,384
	（2割）	2,716													5,216	5,546	6,742
	（3割）	4,073													6,573	6,903	8,099

※　1　自己負担金については、①生産性向上推進体制加算（Ⅰ）（100 単位/月）、②サービス提供体制強化加算（Ⅱ）（18 単位/日）、③機能訓練体制加算（12 単位/日）、④夜勤職員配置加算（Ⅱ）（18 単位/日）、⑤介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）（所定単位×17.6%）/月）を含んで計算しております。

2　次に該当した場合には、一部負担金が変わることがあります。（療養食加算、認知症行動・心理症状緊急対応加算、若年性認知症利用者受入加算の算定時や送迎方法）

3　端数処理により、合計数が異なる場合があります。

別　紙

苦情（相談）申し出窓口設置のご案内

社会福祉法第８２条の規定（社会福祉事業の経営者による苦情解決）に基づき、社会福祉法人手稲ロータス会で経営する事業は、利用者及びご家族様からの苦情（相談）に適切に対応する体制を整えております。

利用者及びご家族様からの苦情（相談）については、苦情解決責任者、受付担当者及び第三者委員を置き対応いたします。

◇苦情（相談）受付の流れ

Q 苦情（相談）がある場合は、どうしたらよいのですか？





A　受付担当者が窓口となり、電話及び書面などにより随時受付をいたします。
また、第三者委員へ直接申し出ることもできます。

Q 受け付けた苦情（相談）は、どのように報告、確認されるのですか？



A　受付担当者が苦情（相談）を受付後、苦情解決責任者及び第三者委員へ報告し、内容を確認した後、申出人に対して受け付けた旨を通知いたします。

Q 苦情解決責任者へ報告された後は、どうなるのですか？



A　苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。
その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話合いは、次により行います。
ア 苦情内容の確認　イ 解決案の調整、助言　ウ 話合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

Q 第三者委員とは、どんな人がなっているのですか？



A　社会福祉法人手稲ロータス会「苦情処理解決規程」第２条（苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員）が定める当法人手稲ロータス会の第三者委員は、次の２名です。

加 賀 三 千 博（かが　みちひろ）　・　原 子 茂 樹（はらこ　しげき）
札幌市手稲区稲穂５条２丁目６番５号
℡ ０１１－６９９－８１８１
（手稲ロータス会法人本部事務局）

上記の者が苦情（相談）解決に当たります。

Q 手稲ロータスにて解決できない場合は、どうなるのですか？

A　手稲ロータスにて解決できない場合は、下記のとおり札幌市介護保険課、国保連合会、北海道社会福祉協議会運営適正化委員及び手稲区役所に申立てをすることができます。

■ 札幌市介護保険課　札幌市中央区北１条西２丁目
℡０１１－２１１－２９７２
■ 国民健康保健団体連合会　札幌市中央区南２条西１４丁目　国保会館
℡０１１－２３１－５１６１
■ 北海道社会福祉協議会　札幌市中央区北２条７丁目　かでる２・７　３F
℡０１１－２０４－６３１０
■ 札幌市手稲区役所　保健福祉部保健福祉サービス課
札幌市手稲区前田１条１１丁目
℡０１１－６８１－２４００

〒006-0033
札幌市手稲区稲穂３条６丁目７番５号
手稲ロータス短期入所生活介護事業所
手稲ロータス介護予防短期入所生活介護事業所
TEL:011-685-8181
FAX:011-685-8182