

# 札幌市通所型サービス重要事項説明書

当事業所は札幌市通所型サービス事業者の指定を受けています。

(事業所番号 第0170403893号)

当事業所はご契約者に対して札幌市通所型サービス（以下「サービス」という。）を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※ 当サービスの利用は、札幌市が定める基本チェックリストにより要支援者に相当する状態と確認された方（事業対象者）が対象となります。札幌市が定める基本チェックリストにより要支援者に相当する状態（事業対象者）と確認されていない方でもサービスの利用は可能です。

## ◇◆目次◇◆

1	事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
3	職員の配置状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
4	当事業所が提供するサービスと利用料金・・・・・・・・	2
5	事故発生時の対応について・・・・・・・・・・・・	5
6	非常災害時の対応について・・・・・・・・・・・・	5
7	苦情の受付について（契約書第22条参照）・・・・・・・・	5
8	第三者による評価の実施状況について・・・・・・・・	7



## 1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 北海道札幌市中央区大通西19丁目1番1号
- (3) 電話番号 011-614-1002 (施設福祉部直通)
- (4) 代表者氏名 会長 梶井祥子
- (5) 設立年月日 昭和39年6月3日

## 2 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 札幌市通所型サービス事業所・令和2年4月1日指定 0170403893号  
※当事業所は札幌市西老人福祉センターに併設されています。
- (2) 事業所の目的 札幌市通所型サービスは、札幌市通所型サービスに係る関係法令に従い、ご契約者が、その有する能力に応じ可能な限り自立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、ご契約者に札幌市通所型サービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 札幌市西デイサービスセンター
- (4) 事業所の所在地 北海道札幌市西区二十四軒4条3丁目4-1
- (5) 電話番号 011-641-4001
- (6) 事業所長(管理者)氏名 國井千尋
- (7) 当事業所の運営方針  
事業対象者の方等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るための機能向上支援及び生活の質の確保を重視した在宅生活が継続できるように支援を行うことで、利用者の社会的孤立感解消や心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担軽減を図ることに努める。
- (8) 開設年月日 平成3年3月1日
- (9) 通常の事業の実施地域 札幌市西区
- (10) 営業日及び営業時間

営業日	月～土(1月1日から同月3日及び12月31日を除く)
営業時間	月～土 8時45分～17時15分
サービス提供時間	月～土 10時00分～15時30分

- (11) 利用定員 27人

## 3 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して札幌市通所型を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>

職種	職務内容	当該センター職員配置
1. 館長(管理者)	利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他一元的な管理	常勤兼務1名
2. 生活相談員	利用者及び家族の相談や利用計画、日程プログラム等のサービス調整	常勤専従2名
3. 看護職員	利用者の健康管理、医療との連携支援	兼務3名
4. 機能訓練指導員	要介護状態等の軽減又は、悪化防止のための機能訓練の指導	兼務3名
5. 介護職員	利用者の日常生活の支援及び送迎	専従7名

＜主な職種の勤務体制＞

職 種	勤 務 体 制
1. 生活相談員	勤務時間： 8：45～17：15
2. 介護職員	勤務時間： 8：45～17：15
3. 看護職員	勤務時間： 8：45～17：15
4. 機能訓練指導員	看護職員兼務

#### 4 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。  
当事業所が提供するサービスについて、

- |   |
|---|
| (1) 利用料金が札幌市通所型サービスから給付される場合<br>(2) 利用料金の金額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

##### (1) 札幌市通所型サービス給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割（一部の方は7割～8割））が札幌市通所サービスから給付されます。

##### ＜サービスの概要＞

- ① 食 事（但し、食費は別途いただきます。）
  - ・ 当事業所では、栄養士の立てる献立表により、栄養を考慮した食事を提供します。
  - ・ ご契約者の自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。

（食事時間）  
12：00～13：00
- ② 入 浴  
入浴又は清拭を行います。また、リフトを使用して入浴することができます。
- ③ 排 泄  
ご契約者の排泄の介助を行います。
- ④ 個別機能訓練  
機能訓練指導員により、ご契約者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復またはその減退を防止するための訓練を実施します。  
（個別機能訓練を実施した場合には別途料金が加算されます。）
- ⑤ サービス提供体制強化  
介護福祉士資格を取得している専門的な職員が多く在籍しております。
- ⑥ 送迎  
送迎を行います。  
（事業実施区域を越えた送迎の場合は、別途料金が加算されます。）

##### ＜サービス利用料金＞（契約書第7条参照）

下記の料金表によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から札幌市通所サービス給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払いください。

- ① ご契約者がまだ認定を受けていない場合には、サービス利用料金の金額をいったんお支払いいただきます。区分の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が札幌市から払い戻されます（償還払い）。また、札幌市通所型サービス支援計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- ② ご契約者に提供する食事に係る費用は別途いただきます。（下記(2)①参照）
- ③ 札幌市通所型サービスからの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

- ④ 合計所得金額160万円以上の方(単身で年金収入のみの場合、280万円以上の方)はサービス費の2割、合計所得金額220万円以上の方(単身で年金収入のみの場合、340万円以上の方)はサービス費の3割が利用者負担となります。  
負担割合の確認は、市区町村から負担割合が記された証(負担割合証)でご確認ください。

### 《1回あたり利用料金表》

※ 要支援1で月3回以内の利用の方・要支援2で月7回以内の利用の方

	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要支援1	436単位	4,421円	443円	885円	1,327円
要支援2	447単位	4,532円	454円	907円	1,360円

### 《1月あたり利用料金表》

※ 要支援1で月4回以上の利用の方・要支援2で月8回以上の利用の方

※ 月に利用する曜日が5週ある方

	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要支援1	1,798単位	18,231円	1,824円	3,647円	5,470円
要支援2	3,621単位	36,716円	3,672円	7,344円	11,015円

### 《加算料金表》

※ 以下のサービスを利用される場合には、それぞれ料金が上記に加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
科学的介護推進体制加算	40単位 (1月につき)	405円	41円	81円	122円
サービス提供体制強化加算(I) (要支援1)	88単位 (1月につき)	892円	90円	179円	268円
サービス提供体制強化加算(I) (要支援2)	176単位 (1月につき)	1,784円	179円	357円	536円

## 《介護職員等処遇改善加算》

- ・介護職員の賃金改善に充てることを目的としています。
- ・介護職員処遇改善加算としてご利用頂いた所定単位数の9.2%が加算されます。

### (2) 札幌市通所型サービス給付とならないサービス（契約書第5条、第7条参照）

以下のサービスは、利用料金の金額がご契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

#### ① 食費

**料金：1食あたり700円**

#### ② おやつ代、教材費、レクリエーション費

無料

#### ③ リハパン等代

実費

#### ④ キャンセル料（原則、前日16時30分以降にキャンセルの場合）

食費相当額

#### ⑤ 前各号に掲げるものの他、事業の中で提供されるサービスのうち、日常生活においても通常必要となるものにかかる費用で、ご契約者が負担することが適当と認められる費用。

実費

#### ⑥ 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までにご説明します。

### (3) 利用料金のお支払い方法（契約書第7条参照）

前記(1)、(2)の料金・費用は、原則口座振替にてお支払いください。

### (4) 利用の中止、変更、追加（契約書第8条参照）

- ① 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、札幌市通所型サービスの利用を中止又は変更もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施予定日の前日までに事業者申し出てください。
- ② ただし、サービス予定日の前日16時30分までに申し出がなかった場合は、食材料費相当分をお支払いいただきます。
- ③ サービスの利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況によりご契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

## 5 事故発生時の対応について

- (1) 事故が発生した場合には、市町村、ご契約者の家族、ご契約者にかかる札幌市通所型サービス支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 当該事故の状況及び事故に際してとった処置について記録をします。
- (3) ご契約者に対する札幌市通所型サービスの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。
- (4) 事故が生じた際には、その原因を究明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

## 6 非常災害時の対応について

- (1) 天災その他の災害が発生した場合、管理者の指揮のもと安全に配慮して避難等を行います。
- (2) 職員は、日常的に具体的な対処の方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認の上、災害時には避難等の適切な措置を講じます。
- (3) 非常災害に備え、定期的に避難訓練を行います。
- (4) 天災、特別警報発令時、その他サービスの提供が困難な事態が発生した場合は、事前の予告なしに臨時休館する場合がございますので、ご了承ください。

## 7 カスタマーハラスメントについて（契約書第21条参照）

当事業所は従業員等が、ご契約者又はその家族等から、次の各号に例示されるような迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）を受けた場合、この契約を直ちに解除することができます。

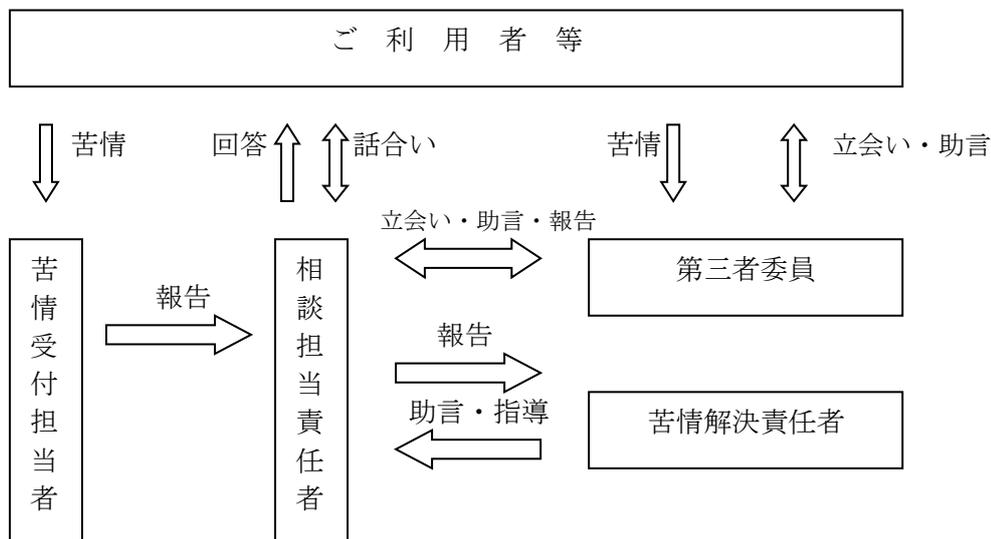
- (1) 一定の説明のあと、長時間従業員等を拘束する、長時間電話を続ける
- (2) 電話による不合理な問い合わせを繰り返す、面会を求めてくる
- (3) 大きな怒鳴り声をあげる、従業員等に対し侮辱的発言をする、人格否定の発言をする
- (4) 殴る、蹴る、たたく、物を投げつけるなどの暴力行為
- (5) 威嚇、脅迫により従業員等を怖がらせる行為
- (6) 正当な理由なく、お断りしても執拗に特別扱いを要求する行為
- (7) インターネット、SNS（ソーシャルネットワークサービス）上での誹謗中傷
- (8) 従業員等の体に触る、性的な冗談を言うなどの性的迷惑行為
- (9) その他各号に準ずる迷惑行為

## 8 苦情の受付について（契約書第23条参照）

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口（担当者）  
〔職名〕 生活相談員 片山 洸太郎
- 受付時間 毎週月曜日～土曜日  
8：45～17：15
- 電話番号 011-641-4001

### 1. 当センターにおける苦情処理体制



#### (1) ご利用者等（ご家族等も含む）からの苦情を受付ける。

- ア. 苦情申立てにより、当該者が不利益を受けない旨を説明する。
- イ. 苦情の内容を的確に判断する。
- ウ. 苦情受付書に記録する。
- エ. ご利用者へ苦情内容の確認をする。
- オ. 苦情を相談担当責任者へ報告する。

#### (2) 相談担当責任者は、苦情の解決に努める。

- ア. 苦情の内容を吟味、検討する。
- イ. 必要に応じて施設内で調査する。
- ウ. 施設内で検討。
- エ. 改善すべき点は、必要に応じて行う。
- オ. 必要に応じて関係機関等へ連絡する。

#### (3) 苦情解決責任者へ報告する。

- ア. 苦情内容の報告を行う。
- イ. 必要に応じて助言を受ける。

#### (4) 第三者委員の立ち会い、助言。

- ア. 苦情解決に際して、必要に応じて中立の立場の第三者委員にご利用者等及び苦情解決責任者は、助言を求めたり、話し合いの場合等の立ち会いを求める。
- イ. ご利用者等は、直接第三者委員に苦情を申出ることができる。

#### (5) ご利用者等（ご家族等も含む）へ回答する。

- ア. 苦情解決責任者からご利用者等へ解決の経過及び結果を詳細に通知する。
- イ. ご利用者等の制度の理解不足あるいは誤解による苦情の場合は、理解を得られるように説明する。

2. 当センターにおける苦情処理担当者

担当者名	氏名	職名
苦情解決責任者	高 棹 則 嗣	社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会 事務局長
相談担当責任者	國 井 千 尋	札幌市西老人福祉センター 館長
苦情受付担当者	片 山 洸太郎	札幌市西デイサービスセンター生活相談員
第三者委員	瀬 戸 雅 嗣	札幌市老人福祉施設協議会顧問
第三者委員	石 川 和 弘	札幌・石川法律事務所弁護士

3. 行政機関その他苦情受付機関

札幌市西区役所 保健福祉課	所在地 北海道札幌市西区琴似2条7丁目 電話番号 641-2400・FAX 612-5264 受付時間 8:45~17:15
国民健康保険団体連合会	所在地 北海道札幌市中央区南2西14 国保会館 電話番号 231-5161・FAX 233-2178 受付時間 9:00~17:15
北海道福祉サービス 運営適正化委員会 (北海道社会福祉協議会)	所在地 北海道札幌市中央区北2西7 かでる2・7 電話番号 204-6310 受付時間 8:45~17:15

9 第三者による評価の実施状況について

第三者による評価の実施状況	1 あり
	<input checked="" type="checkbox"/> 2 なし