オストケアしろいし２４

重　要　事　項　説　明　書

作成日：２０２５年４月１日

１．事業運営主体概要

対象事業所の名称	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護　オストケアしろいし２４
運営法人の名称	株式会社　オストジャパングループ
運営法人の代表者名	代表取締役　横関　亮
運営法人の所在地	札幌市厚別区厚別南５丁目１番７号 TEL　011-896-5533　　FAX　011-896-5577
併設の事業所	・指定（介護予防）訪問介護事業所 オストケア訪問介護　しろいし ・指定（介護予防）訪問看護事業所 オストケア訪問看護　しろいし ・住宅型有料老人ホーム イオル平和通
他の介護保険関連の事業	・指定(介護予防)認知症対応型共同生活介護事業所 グループホームいきいき ・指定(介護予防)認知症対応型通所介護事業所（共用型） デイサービスいきいき 《住所》札幌市白石区北郷９条３丁目３番１号 ・指定(介護予防)認知症対応型共同生活介護事業所 グループホームいきいき栄 ・指定(介護予防)認知症対応型通所介護事業所 デイサービスセンターいきいき栄 《住所》札幌市東区北 42 条東 5 丁目 3 番 1 号（併設） ・指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護 オストケアとよひら 24 ・指定(介護予防)訪問介護事業所 オストケア訪問介護とよひら ・指定(介護予防)通所介護事業所 オストケアデイサービスとよひら ・指定(介護予防)訪問看護事業所 オストケア訪問看護とよひら ・サービス付き高齢者向け住宅 イオル美園 《住所》札幌市豊平区美園 7 条 3 丁目 2 番 1 号

	・指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護 オストケアあつべつ 24 ・指定(介護予防)訪問介護事業所 オストケア訪問介護あつべつ ・指定(介護予防)訪問看護事業所 オストケア訪問看護あつべつ ・サービス付き高齢者向け住宅 イオルもみじ台 《住所》札幌市厚別区もみじ台北 6 丁目 1 番 30 号

２．事業所概要

事業所の名称	オストケアしろいし２４
事業所の目的	本事業は、要介護者の心身の特性を踏まえて、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の緊急時の対応その他の安心して生活を送る事ができるようにするための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目的とします。
事業所の運営方針	・ 事業所において提供するサービスは、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の趣旨及び内容に沿ったものとします。 ・ 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。 ・ 利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、個別の定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書を作成し、利用者が必要とする適切なサービスを提供します。 ・ 利用者及びその家族に対し、サービスの内容及び提供方法についてわかりやすく説明します。 ・ 適切な介護・看護技術をもってサービスを提供します。 ・ 常に、提供したサービスの実施状況の把握及び評価を行います。
事業開始年月日	2017 年 10 月 1 日
保険事業者指定番号	札幌市　事業所番号　第 0190502039 号
事業所の所在地等	札幌市白石区平和通 1 丁目南 2 番 3 号 TEL　011-867-2943　　FAX　011-867-8670
管理者名	池田　泉
受付窓口の営業日 及び営業時間	営業日：月曜日から土曜日まで （12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く） 営業時間：午前 8 時 45 分から午後 5 時 45 分まで
訪問介護の提供日 及び提供時間	提供日：365 日 サービス提供時間：24 時間
通常の事業の実施地域	札幌市《白石区》
緊急時の対応方法	主治医に連絡するなどの適切な措置を講じる。
損害賠償責任保険加入先	三井住友海上火災保険　株式会社

３．職員体制

従業者の職種	員数	常　勤		非常勤		保有資格
		専従	兼務（兼務する職種）	専従	兼務（兼務する職種）	
管理者	1		１（訪問介護管理者、オペレーター・訪問介護員）			社会福祉士 介護支援専門員、 介護福祉士
オペレーター	１７		１（管理者、訪問介護管理者、訪問介護員） ３（訪問介護員、計画作成責任者、訪問介護サービス提供責任者）		１３以上（訪問介護員）	社会福祉士 介護支援専門員、 介護福祉士 准看護師
訪問介護員	２３以上		１（管理者、訪問介護管理者、オペレーター） ３（オペレーター、計画作成責任者、訪問介護サービス提供責任者）		１３以上（オペレーター） ５（訪問介護スタッフ）	社会福祉士 介護支援専門員、 介護福祉士 ヘルパー2 級 准看護師

４．職務内容

管理者	事業所の従業者の管理及び業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業の実施に関し法令等を遵守させるための必要な指揮命令を行います。また、自らもサービスの提供にあたります。
計画作成責任者	居宅サービス計画の内容及び利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成、サービスを提供する日時、具体的内容を決定します。また、自らもサービスの提供にあたります。
オペレーター	計画作成責任者、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。
訪問介護員	利用者の心身の状況やその置かれた環境を的確に把握し、必要な身体介助や生活援助、その他必要な業務の提供にあたります。

５．勤務体制

管理者	（常　勤）　午前 8 時 45 分から午後 5 時 45 分まで
オペレーター	（常　勤）　午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分まで 午後 4 時 30 分から翌午前 9 時 30 分まで
訪問介護員	午前 7 時 30 分から午後 4 時 30 分まで 午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分まで 午後 4 時 30 分から翌午前 9 時 30 分まで

６．サービス及び利用料等

(1)保険給付サービス及び利用料

（保険給付サービスについては法定代理受領サービスとして提供され、重要事項説明書別表のとおり定められた金額(省令により変動あり)が自己負担となります。）

保険給付サービス	定期訪問サービス	定期的に訪問して、利用者の身体状況に応じた食事、入浴、排泄等の介護や利用者調理、洗濯、掃除、買い物等の日常生活上の支援を行います。また、安否確認、健康チェック、見守りなどの支援も行います。
	随時対応サービス	利用者からの通報内容に応じて、通話による相談援助のみの対応や医療機関等への通報、必要に応じて随時訪問サービスまたは看護師等による対応の要否を判断します。
	随時訪問サービス	随時訪問サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して日常生活上の世話を行う。但し、同時に複数の利用者に対して随時訪問の必要性が生じた場合、緊急性の高い利用者を優先して訪問する場合があります。

※利用料については重要事項説明書別表を参照ください。

(2)保険給付外サービス利用料

保険給付外サービス	交通費	通常の実施地域を越えてサービス提供を行った場合、1km 毎に 20 円の実費をご負担いただきます。
	ケアコール端末使用料	ケアコール端末による事業所への通報に係る通信料の実費 （通信料は通信事業者の料金設定に準ずる）
	利用者の居宅において、訪問介護提供に関わる諸費用	水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。 利用者の依頼による外出・買い物代行に関わる交通費については、その都度お支払いください。

７．利用料のお支払いについて

※利用料のお支払いについては、預金口座振替自動振替制度(自動引落)にてお願い致します。

１．制度の概要

（ア）自動振替委託先名　　北洋システム開発株式会社
（イ）引落方法　　「預金口座振替依頼書」にてご指定の金融機関・郵便局の
　　貴方様の口座から自動的に振替します。
（ウ）振替指定日　　毎月２７日（振替日が休日の場合は翌営業日）
（エ）ご指定できる金融機関
　Ａ．　北洋銀行、北海道銀行、北陸銀行、北海道労働金庫
　　道内の各信用金庫、道内の各信用組合、北海道信連及び道内農業協同組合、
　　ゆうちょ銀行、全国の郵便局
　　※一部ご利用できない農業協同組合があります。
　Ｂ．　道外の都市銀行・地方銀行・信託銀行、
　　新生銀行・あおぞら銀行・商工中金・シティ銀行
　　道外の労働金庫・信用金庫・信用組合
　　道外の農業協同組合、全国の漁業協同組合
　　※一部ご利用できない農業協同組合、漁業協同組合、信用組合があります。
（オ）お引落分の通帳摘要欄には、ＨＳ・オストジャパングループと表示されますのでご了解ください。

利用開始時のお支払い	御利用開始当月・翌月の利用料等は、預金口座自動振替制度(自動引落)が利用可能になるまでの間、振込にてお支払いをお願い致します。 利用料等振込口座 銀行名　：北洋銀行 支店名　：札幌駅南口支店 口座番号　：普通預金　4543870 口座名　：株式会社オストジャパングループ

８．地域との連携等

介護・医療連携推進会議	利用者、地域の医療関係者、市町村職員、地域住民の代表者等により構成される介護・医療連携推進会議（６ヶ月に１回程度開催）を開催し、提供しているサービス内容の報告に対し評価を受け、地域における介護及び医療に関する課題について関係者が情報共有を行い、介護と医療の連携を図ります。また、会議の記録は公表します。
地域住民との連携	事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等、地域との交流に努めます。

９．苦情相談機関等

苦情相談窓口	管理者　　池田　泉 計画作成責任者　　川股　裕美　・　田口　知津子　・　鎌田　瑞恵 TEL　011-867-2943　　FAX　011-867-8670
苦情処理の体制・流れ	1　利用者又は家族等から詳しい事情を聞くとともに、関係職員からも事情を聞きます。 2　問題点を把握し、管理者、計画作成責任者、訪問介護員等で解決策を検討・調整します。(必要に応じて検討会議を行います) 3　検討後速やかに、問題の解決策について、利用者及び家族等に説明し了承を得るとともに、具体的な対応を行います。 4　苦情の内容等に関する記録を行います。 5　問題の解決後も、その改善状況について随時点検を行い、再発防止に努めます。
苦情申立て機関	○札幌市役所保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課 札幌市中央区北 1 条西 2 丁目　札幌市役所 3 階 TEL　011-211-2972 ○北海道国民健康保険団体連合会 札幌市中央区南 2 条西 14 丁目　国保会館 TEL　011-231-5175 ○福祉サービス苦情相談センター 札幌市中央区大通西 19 丁目　札幌市社会福祉総合センター2 階 TEL　011-632-0550 ○その他、各区役所の保健福祉部保健福祉課にもご相談できます。

１０．事故発生時の対応

事故発生時の処理	サービスの提供により事故が発生した場合には、利用者の家族及び当該利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、必要に応じて市町村に報告します。
損害賠償	賠償すべき事故が発生した場合には速やかに損害賠償を行います。
事故後の措置	事故の状況及び事故に際して採った措置について記録するとともに、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

１１．その他の重要事項

秘密保持	緊急受診、サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書により利用者及びその家族の同意を得ます。
衛生管理及び感染症予防等	・従業者は訪問の際、安全にサービスを提供するため、清潔の保持及び健康管理を行い、感染症予防対策として事業所の備品等を使用し衛生管理を行う。
合鍵の管理及び紛失時の対処方法	合鍵の管理場所・管理については、「鍵預り書」を交わし、鍵は事業所内の施錠できる場所に保管し、使用後は必ず保管場所へ返却するなど、厳重にかつ細心の注意で取り扱います。万が一鍵の紛失が発生した場合は、直ちに管理者へ報告し、利用者又はその家族と協議の上、必要に応じて当事業所負担により鍵の交換設置を行います。

介護記録等の開示	・利用者及びその家族は、当該利用者のサービス提供時の様子及び体調等に関する記録を、事業者の営業時間内にその事業所内で閲覧することができます。また希望された場合には、その写しの交付を受けることができます。
身体的拘束等の適正化	身体的拘束等の適正化を図るため、以下の措置を講じます。 ・サービス提供に当たっては、利用者の生命又は身体を保護するために緊急止むを得ない場合を除き、身体拘束等を原則禁止とする。 ・身体的拘束等を行う場合、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。 ・緊急止むを得ず身体拘束を行なう場合には、文書にて利用者及び家族に説明する。 ・身体的拘束等の適正化の為の委員会を設置し、３月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。 ・身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。 ・従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。 ・上記措置を適切に実施するための担当者を選任する。
高齢者虐待防止のための措置	虐待の発生又はその再発を防止するために、以下の措置を講じます。 ・虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果を従業者に周知徹底する。 ・虐待の防止のための指針を整備する。 ・従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施する。 ・利用者及びその家族からの苦情に対する処理体制の整備を行う。 ・事業所は、サービス提供中に、従業者または利用者の家族等による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市区町村へ通報する。 ・上記措置を適切に実施するための担当者を選任する。
業務継続計画の策定	感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。 ・従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施する。 ・定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。 ・上記措置を適切に実施するための担当者を選任する。
ハラスメント対策	事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、事業所において行われるサービス提供上必要かつ相当な範囲を超えるハラスメント行為により従業者の就業環境が害されること及びすべての利用者様の生活環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。 ・従業者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方の研修を実施する。 ・ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等を開催し、同事案が発生しないための策を検討する。

	【ハラスメント行為の例】 ・性的な話をする、必要もなく手や体を触る等の性的いやがらせ行為 ・侮辱的発言や人格否定、威圧的な態度、威嚇・脅迫等の精神的暴力行為 ・叩く、つねる、払いのける、物を投げつける等の身体的暴力行為 ・業務範囲を逸脱した過剰な要求、その他著しく常識を逸脱する行為等 ※ハラスメントは、サービスの提供を困難にし、関わった方の心身に悪影響を与えます。上記の様な行為があった場合、状況により介護サービスの提供を停止させていただく場合があります。

令和　　年　　月　　日

（事業者）　　所在地　：　札幌市厚別区厚別南５丁目１番７号
名　称　：　株式会社オストジャパングループ
代表取締役　横関　亮　　㊞

（説明者）　　所在地　：　札幌市白石区平和通１丁目南２番３号
名　称　：　オストケアしろいし２４
説明者　　㊞

私および利用者家族または身元引受人は、契約書および本書面に基づいて重要事項の説明を受けたことを確認し同意しました。

（利用者）　　住　所　：

氏　名　：　　㊞

（代筆者　　）

（利用者家族）　　住　所　：

氏　名　：　　㊞

（続柄　　）

（身元引受人）　　住　所　：

氏　名　：　　㊞

（利用者との関係　　）