

令和6年4月1日より

仙北市社会福祉協議会ヘルパーステーション重要事項説明書

1. 仙北市社会福祉協議会ヘルパーステーションの概要

(1) 事業の目的

当事業所が行う指定訪問介護及び指定相当訪問型サービス、指定相当訪問型サービスAの適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態、又は要支援状態にある高齢者に対し、適正なサービスを提供することを目的としています。

(2) 基本方針

当事業所の訪問介護員等は、利用者が可能な限り居宅において、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、生活全般にわたる援助を計画的に行います。

援助にあたっては、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ます。

事業運営にあたっては、地域との結びつきを重視し、在宅介護支援センターを中心とし、市や地域の保健・医療・福祉関係者等との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 運営の方針

当事業所が実施する事業は利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービスを行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限に引き出す支援を行います。

事業の実施にあたっては、指定訪問介護等の実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成します。作成した個別計画は、利用者へ内容を説明し、同意を得て交付した後、サービス提供を開始いたします。サービス提供開始後は、個別計画の実施状況の把握し、結果を指定居宅介護支援事業所等へ報告いたします。ただし、指定相当訪問型サービスAの提供にあたっては、必要に応じて個別計画を作成いたします。また、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者の出来ることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めます。仙北市、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他のサービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

(4) 事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	仙北市社会福祉協議会ヘルパーステーション		
所在地	秋田県仙北市角館町小勝田間野 54番地5		
電話番号	0187-54-2493	F A X	0187-53-2493
出張所名称・所在地 電話番号	田沢湖サテライト事業所・仙北市田沢湖生保内字宮ノ後 30番地 電話：0187-43-1368 F A X：0187-43-1373 西木サテライト事業所・仙北市西木町榎木内字高屋 110番地2 電話：0187-48-2940 F A X：0187-58-2600		
代表者氏名	会長 佐藤 一		
介護保険指定番号	第0571212976号		
サービスを提供する地域	仙北市内及び大仙市中仙地区		

(5) 事業所の職員体制

従業員の職種	員数	常勤		非常勤		資格
		専	兼	専	兼	
管理者	1		1		介護福祉士	
サービス提供責任者	4		4		介護福祉士	
訪問介護員	16	7	6	3	介護福祉士・ヘルパー2級等	

(6) 営業日

営業日	月曜日から土曜日まで。但し12月31日から翌年1月3日を除きます。
営業時間	午前7時00分から午後10時00分まで。

※上記の営業日、営業時間外でも必要に応じサービスを提供します。

2. 提供するサービス

次のサービスのうちから、利用者の希望に基づく「個別計画」により、サービスを提供します。

【身体介護】 起床介助・就寝介助・排泄介助・整容介助・食事介助・衣服の着脱・清拭・入浴介助・体位交換・服薬管理・通院介助・その他

【生活援助】 調理・洗濯・掃除・買い物・薬の受取・衣服の入替・その他

【指定相当訪問型サービス・指定相当訪問型サービスA】 利用者が自分でできる事が増えるように、生活に必要な部分の支援

※このサービスの提供にあたっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、

要介護状態となることの予防になるよう、適切にサービスを提供します。

3. 担当職員

サービス提供前までに担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

4. 担当職員の変更

- (1) 担当の訪問介護員に介護サービスの目的に反するなど正当な理由がある場合、利用者は担当職員の変更を申し出ることができます。ただし、特定の訪問介護員の指名はできません。
- (2) 事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。その場合は利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

5. 利用料

サービスの利用料金は国の定める基準又は大曲仙北広域市町村圏組合の定める基準（指定を受けている市町村の基準）によるものとし、その内容は別紙「サービス利用料等説明書」のとおりです。

6. サービス内容に関する苦情

- (1) サービスについてのご相談・苦情を承ります。直接おいでいただくか、電話でお申し出ください。

サービス提供責任者	角館地区： 清水恵美子 金丸 彩 田沢湖・西木地区： 茂木幸子 三浦里美
連絡先電話番号	仙北市社会福祉協議会ヘルパーステーション 0187-54-2493

- (2) 下記でも相談・苦情をお受けします。

仙北市 市民福祉部 長寿支援課	0187-43-2281
大曲仙北広域市町村圏組合 介護保険事務所	0187-86-3910
大仙市高齢者包括支援センター	0187-63-1111
秋田県国民健康団体連合会	018-883-1550

(3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情処理台帳に記載するとともに、その内容調査と事実の確認を行う。
- ② 苦情処理方法を記載し、管理者の決裁を得る。
- ③ 苦情処理についての関係者との連携を行う。
- ④ 苦情処理の状況及び改善方法等について、利用者に報告・確認を行う。
- ⑤ 苦情処理は、すみやかに行うこととする。
- ⑥ 苦情処理についての成果等を台帳に記載する。
- ⑦ 苦情の原因を探り、関係者と連携をとりながら再発防止のための方策を検討する。
- ⑧ 苦情に関する関係機関の調査に協力するとともに、その指導に従い必要な改善を行う。

7. 緊急時の対応

- (1) サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	氏名（ ） 医療機関名（ ） 所在地（ ） 電話番号（ ）
家族等緊急連絡先	氏名（ ） 続柄（ ） 住所（ ） 電話番号（ ）

- (2) サービス提供外で緊急に連絡を取る必要がある場合は下記までご連絡ください。

緊急時連絡先	仙北市社会福祉協議会ヘルパーステーション 電話 0187-54-2493
受付時間	月曜日～土曜日 8:30～17:15（日曜日は対応不可）

8. 事故発生時の対応

万一事故が発生した場合には、速やかにご契約者及びその家族に、ご連絡するとともに、事故に遭われた方への救済、事故拡大の防止などの必要な措置を講じます。また、ご契約者に賠償すべき事故が発生した場合は、誠意をもって速やかに対応いたします。

9. 秘密の保持

- (1) 業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、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き、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。
- (2) 事業者は、担当職員その他の従事者であった者が、正当な理由がある場合を除き、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。職員の退職後についてもその義務は継続されます。
- (3) 事業者はあらかじめ文書により利用者の同意を得た場合には、利用者にサービスを提供するサービス事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を用いることが出来るものとします。

10. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

未実施

私は、本書面に基づいて事業所の下記の職員から上記重要事項の説明を受け、内容に同意します。

令和 年 月 日

説明者 サービス提供責任者 ⑩

利用者 住 所

氏 名 ⑩

代理人 住 所

氏 名 ⑩ 続柄