

# 仙北市社会福祉協議会居宅介護サービス重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第 76 条に基づき、当施設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説明するものです。

## 1. 事業所の概要

### (1) 事業の目的

当事業所が行う訪問介護事業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、障害を有する者に対し、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

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、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。

### (4) 居宅介護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 5 4 番地 5		
電話番号	0 1 8 7 - 5 4 - 2 4 9 3	F A X	0 1 8 7 - 5 3 - 2 4 9 3
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・仙北市西木町桧木内字高屋 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		
指定事業所番号	0 5 1 1 6 0 0 7 3 6		
サービスを提供する地域	仙北市内		

## (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	3		3			介護福祉士
ホームヘルパー	16	8	5	3		介護福祉士・ヘルパー1・2級 介護職員初任者研修受講者

## (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

サービスは、訪問介護計画にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

次のサービス内容から、「訪問介護計画」を定めて、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

【家事援助】 調理・洗濯・掃除・買い物・薬の受取・衣服の入替・その他

【重度訪問介護】 身体介護、家事援助、見守り等を行います。具体的内容は、身体介護家事援助と同様です。

(脳性まひなどの全身性障害がある方など日常生活全般に常時の支援を要する方を対象としたサービスです。)

【同行援護】 外出のための支援を行います。

訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護計画に予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

※このサービスの提供にあたっては、自立支援にむけ、利用者の状態の軽減もしくは悪化の防止となるように、適切にサービスを提供します。

## 3. 担当職員

サービス提供時に担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。

## 4. 担当職員の変更

(1) 担当の訪問介護員等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、特定のヘルパーの指名はできません。

(2) 事業所の都合により、ヘルパー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に十分に配慮します。

## 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) 居宅サービス計画に基づいて提供している各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
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) 仙北市地域センター総合窓口課または西木庁舎市民福祉部福祉事務所の窓口でも相談・苦情をお受けします。

(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 仙北市

氏 名 ⑩

代理人 住 所

氏 名 ⑩ 続柄