

重要事項説明書

1 当事業者が提供するサービスについての相談窓口

電 話	03-5819-4200
受 付 日	月曜日から金曜日 午前 9 時～午後 6 時
担 当	管理者 鈴木 典子

2 うさぎ訪問看護ステーションの概要

(1) 事業の目的及び運営方針

事業の目的	要支援・要介護状態と認定された利用者様に対して看護のサービスを提供し、利用者様の自立意欲を高めその可能性を最大限引き出すことができ、可能な限り自立した生活ができるよう支援することを目的とします。
運営方針	24 時間体制で利用者様の心身の状態に適切なケア、地域でお住まいのご利用者様と介護されているご家族の方が心身ともに安定した暮らしができるようなケアの提供を目指します。

(2) 事業者の指定番号及びサービス提供地域

サービス提供地域	墨田区・台東区・江東区・江戸川区
事業所指定番号	1360790206

(3) 営業

月曜日～金曜日	9 : 00～18 : 00
休日	土曜日・日曜日・祝日・年末年始（12/30～1/3） 営業日・営業時間帯に関らず、24 時間体制をとっておりますので緊急時等は時間外でも訪問致します。但し、時間外の場合には利用料が異なります。 別紙【サービス料金表】をご参照下さい。

(4) 職員の体制

職員の体制：重要事項説明書末尾をご参照ください。

3 サービス内容

自宅で療養される方が安心して療養生活を送れるように、主治医の指示により当訪問看護ステーションの看護師等が定期的に訪問し、必要な処置を行い、在宅療養の援助を行います。また、必要に応じて理学療法士が訪問し、リハビリを行います。

書 類 作 成	介護予防訪問看護・訪問看護計画書の作成、医療・介護連携のための情報提供
他 事 業 所 と の 連 絡 調 整	サービス担当者会議・退院支援に向けた会議等の参加
看護行為（利用者に対して）	・バイタルチェック（血圧・体温・脈拍・簡易酸素飽和度測定等） ・身体の保清（清拭・洗髪・入浴・口腔ケア・足浴手浴等） ・療養指導（生活上の注意事項・食事指導・排泄に関する対策や指導等）
医 療 的 処 置 行 為	・創傷及び褥瘡処置 ・人工肛門・人工膀胱管理ケア ・尿道留置カテーテル・自己導尿管理ケア ・在宅酸素療法管理ケア ・自己排痰の指導 ・指示のあった注射等の投薬 ・排泄管理ケア（浣腸・排便）
リ ハ ビ リ テ ー シ ョ ン	・筋力維持・歩行訓練等 ・口腔機能訓練 ・認知予防指導（趣味の活用や運動など） ・呼吸療法訓練指導
本 人 ・ 介 護 者 に 対 し て	介護技術の指導・介護や福祉などの社会資源の紹介・食事の指導・室内環境整備・安全対策の工夫・感染症に対する対応方法等・介護者の相談・助言

4 費用について

(1) 介護保険給付対象サービス

- ・介護保険の適用がある場合は、利用者負担金額（1～3 割）が利用者の負担額になります。利用料については、別紙【サービス利用料金表】に記載します。
- ・介護保険での給付の範囲を超えたサービスの利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者の自己負担とな

りますのでご相談下さい。

- ・介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者に直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、お客様は1か月につき料金表の利用料全額をお支払下さい。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行します。

(2) 介護保険サービス対象外サービス

別紙【サービス利用料金表】に記載します。

(3) 交通費

サービス提供地域内	無料
サービス提供地域外	サービスの提供に際し要した交通費の実費請求

(4) 料金の支払方法

- ① 事業所は、サービスを利用した場合、翌月15日までに前月分の利用料の請求をお渡しいたします。
※請求書には明細が記載しておりますので必ずご確認ください。
※サービス開始から1ヶ月満たないサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算いたします。
- ② 契約時に指定された口座より、翌月27日に金融機関から自動引き落としされます。(原則自動引き落とし)。
※事前に引落残高をご確認ください。
- ③ 事業者は、ご利用者様から料金の支払いを受けたときは、ご利用者様に対し領収証を発行します。
※引き落としが土日祝日の場合、翌営業日に引落となります。

(5) キャンセル料 利用者の都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料がかかります。

ご利用日の前営業日午後6時迄にご連絡いただいた場合	無料
ご利用日の当日午前9時迄にご連絡がなかった場合	介護保険料金表自費の訪問看護サービスに準ずる

※キャンセルをされる場合は、至急事業所までご連絡ください。ただし、容態の急変や緊急の場合等、やむを得ない事情等の場合は頂きません。

5 サービスの利用について

(1) サービスの利用開始

お申込み後当事業所サービス担当者にご相談をお受けし、介護予防訪問看護・訪問看護計画作成と同時に契約を結びサービスの提供を開始します。

※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に地域包括支援事業所担当者または介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

① ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

② 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により当事業所からサービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。この場合は、当該地域の他訪問看護ステーションへのご紹介をいたします。ご利用者様とご家族様にご迷惑の無いよう、状況やサービス内容、経過等の申送りをいたします。

③ 自動終了 以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ご利用者様がサービス提供地域以外に引越しをされた場合
- ・ご利用者様が介護保険施設等に入居した場合
- ・介護保険給付サービスを受けていたご利用者様の要支援・要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ・ご利用者様がお亡くなりになった場合

④ 契約解除

- ・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者様又はご家族様などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、ご利用者様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

- ・ご利用者様が、サービス利用料金の支払を2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内に支払わない場合は、文書で通知後1か月間の期間をおいて契約を終了させていただく場合がございます。
- ・ご利用者様が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、ご利用者様が入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合は、文書で通知後1か月間の期間をおいて契約を終了する場合がございます。
- ・ご利用者様やご家族様などの背信行為により、当事業所のサービス従業者の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である又は本契約を継続し難いほど等により、利用者に対してサービスを提供することが著しく困難になった場合は文書で通知後1か月間の期間をおいてサービスを終了することができます。この場合、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じで、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じます。

(3) サービス提供担当訪問看護師について

当社は受持ちで看護の提供を致しておりません。サービス提供時にプランに適した専門職を決定致します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、数人の職員が交替してサービスを提供する場合もございます。

(4) 訪問職員の交替

① ご利用者様からの訪問職員の交替の申入れ

選任された訪問職員の交替を希望される場合には、当事業所訪問職員が業務上不適当と認められる事情もしくはその理由を明らかにして事業者申し出ることができます。ただし、ご利用者様からの訪問職員指定はできません。

② 事業所の都合による訪問職員交替の申入れ

事業所の都合で訪問職員を交替する場合、ご利用者様及びご家族様に対して、サービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(5) サービス実施時の留意点

① 訪問看護指示書について

訪問看護実施にあたり、主治医からの「介護予防訪問看護・訪問看護指示書」が必要となります。指示書発行にて各種保険適応サービス対象となります。

② サービス提供について

事業者は訪問看護サービスの実施にあたってご利用者様の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問看護実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気等を含む）は無償で使用させていただきます。職員が事業所に連絡する場合の電話等も同様にさせていただきます。

④ 介護サービスの利用にあたって職員に対しての禁止行為

- ・職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ・職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ・職員に対するセクシュアルハラスメント（意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

⑤ その他

- ・交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。
- ・サービス期間中、当事業所の職員や職員以外（看護学生実習、訪問看護外部）研修が同行する場合がございますのでご了承ください。

(6) サービス内容の変更

サービス利用当日にご利用者様の体調等の理由でサービスが実施できない場合には、サービス内容の変更を行い支援いたします。その場合、事業者は変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求いたします。

※状況によってはサービス提供を中止する場合がございます。

(7) 訪問職員の禁止行為

訪問職員は、ご利用者様に対する訪問看護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ・ご利用者様もしくはご家族様からの物品等の授受
- ・ご利用者様もしくはご家族様の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ・ご利用者様のご家族等に対する訪問看護サービス
- ・ご利用者様もしくはご家族様等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ・ご利用者様もしくはご家族様等に行う迷惑行為

6 衛生管理

事業所は、看護師等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うと共に、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

事業所において感染症が発症し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止の為の対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事が出来るものとします）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止の為の指針を整備します。
- (3) 事業所において、従業員に対し感染症の予防及びまん延の防止の為の研修会及び訓練を定期的実施します。

7 緊急時・災害時の対応

事業所は、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、必要に応じて臨時応急の手当を行うと共に、速やかに管理者及び主治医に報告します。

地震・台風・大雨等の天災その他やむを得ない事情により、訪問看護サービスの実施ができなくなった場合には、当該サービス提供すべき義務を負わないものとします。

サービス提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

8 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の提供を継続的に実施する為、及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

事業所は、従業員に対し、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実施するものとします。

事業所は、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ものとします。感染症及び災害時に係る業務継続計画を策定し速やかにサービス再開に努めます。

9 虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止する為次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待防止の為の対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事が出来るものとします）を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止の為の指針の整備を行います。
- (3) 虐待防止の為の定期的な研修の実施を行います。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施する為の担当者を設置します。
- (5) 事業所は、サービス提供中に当該事業所従業員又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる甲を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報するものとします。

10 身体拘束等の禁止

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者もしくは他の利用者の生命又は身体を保護する為緊急をやむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束」という）を行わないものとします。

事業所は、身体拘束等を行う場合には、その状態及び時間、その際の甲の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。

11 サービス内容に関する苦情等相談窓口

○当事業所ご利用者相談・苦情窓口

事業所名	うさぎ訪問看護ステーション
所在地	東京都墨田区業平 1－8－2 TM 業平ビル 3 階
電話番号	03-5819-4200
担当者	鈴木典子

○公的機関においても、次の機関において苦情相談ができます。

公的機関名	墨田区役所 福祉保健部介護保険課
所在地	東京都墨田区吾妻橋 1 丁目 23-20
電話番号	03-5608-1111
対応時間	午前 8 時 30 分より午後 5 時 15 分まで（平日）
公的機関名	東京都国民健康保険団体連合会(苦情相談窓口)
所在地	東京都千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 1 1 階
電話番号	03-6238-0177
FAX 番号	03-6238-0022
対応時間	午前 9 時より午後 5 時まで

12 当社の概要

名称	株式会社 叶夢
代表取締役氏名	鈴木 典子
所在地	東京都墨田区業平 1－8－2 TM 業平ビル 1 階
電話番号	03-5819-4195

13 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問看護サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護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。
また、利用者に対する訪問看護サービス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。

14 お客様へのお願い

サービス利用の際には、各種保険証等を提示下さい。

15 職員の体制

従業員の職種		人数	常勤	非常勤	職務の内容
管理者		1名	1名	0名	・サービス管理 ・必要書類の管理、指導
訪問看護員	保健師	0名	0名	0名	・介護予防訪問看護・訪問看護計画に基づき、サービスの提供 ・計画書、報告書を作成 ・療養上の指導や説明 ・関係機関との連携 等 ※看護師数には管理者も含む
	看護師	5名	5名	0名	
	准看護師	1名	1名	0名	
	理学療法士	3名	0名	0名	
	作業療法士	0名	0名	0名	
	言語療法士	0名	0名	0名	
事務職員等		2名	2名	0名	