

重要事項説明書（介護保険）

当事業所は、ご契約者（以下「利用者」とする。）に対して訪問看護サービスを提供します。千葉県条例の規定に基づき、事業所の概要や提供されるサービス内容等説明すべき重要事項、ご契約上ご注意いただきたいことは次の通りです。

1. 事業所の概要

（1） 事業目的

要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。

（2） 運営方針

- ① 事業所は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法、その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市区町村や事業所、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。
- ② 利用者の要介護状態の軽減を図るとともに、その状態の悪化防止や介護状態となることの予防に資するよう、生活上の目的を設定し、計画的にサービスを行うこととします。
- ③ 自らその提供する看護の評価を行い、常にその改善を図り、訪問看護サービスの質の向上に努めます。
- ④ 訪問看護の提供にあたっては、主治医や介護支援専門員等との密接な連携及び訪問看護計画に基づき、利用者の心身の機能の維持・回復を図るよう、その人にとって必要且つ妥当・適切に行います。
- ⑤ 訪問看護の提供に当たっては、親切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、生活上の必要な事項について理解しやすいように助言又は説明を行います。
- ⑥ 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境など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。

（3） 事業所の種類 指定訪問看護・指定介護予防訪問看護

（4） 事業所の名称・所在地及び電話番号

事業者名称	felice 合同会社
所在地	千葉県松戸市六実二丁目 52 番地の 4
代表者名	阿部 秀幸
事業所名称	訪問看護ステーション 結 八柱
所在地	千葉県松戸市日暮 1-16-2 MPARTⅢ 日暮ビル 1005 号

(5) 事業所の職員体制等

職種	サービス種類、業務	人員
管理者	管理業務・訪問看護	1 名以上
看護師	訪問看護	2 名以上
准看護師	訪問看護	0 名

※職員体制については、指定基準以上の配置となります。

(6) 職務内容

管理者 従業者の管理及び訪問看護の利用者申込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。又、従業者に運営に関する基準を遵守させるために必要な指揮命令、技術指導等サービス内容の管理を行います。但し、管理上支障がない場合は、他の勤務に従事することができるものとします。

看護職員 訪問看護サービスを実施します。

(7) 営業日及び営業時間

営業日：月曜日から土曜日まで（但し、国民の祝日、年末年始 12 月 31 日～1 月 3 日を除く。）

営業時間：午前 9 時 00 分から午後 18 時 00 分

常時 24 時間、利用者やその家族からの電話等による連絡体制をとっており、時間外の訪問についても相談に応じます。

2. 提供サービス

(1) サービスを提供できる地域

通常業務を行う地域は、通常業務を行う地域は松戸市、市川市、白井市、鎌ヶ谷市、柏市、流山市です。ただし、これ以外の地域も相談に応じます。

(2) 当事業所が提供するサービス

- ① サービスの提供に当たっては、主治医が事業所に交付した訪問看護指示書に伴い居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って【訪問看護計画】を作成し、これに従って訪問看護を実施します。（計画にないサービスは行う事ができませんので、ご了承ください。）
- ② 体調や環境の急変による、サービス内容の変更をご希望の場合、或いは看護師がそのように判断した場合訪問看護計画を変更する場合があります。
- ③ 利用者は訪問看護サービスに必要な備品・物品・消耗品（電気・ガス・水道・電話を含む）を無償で提供する事を承諾するものとします。
- ④ ご利用者に主治医がない場合は、事業所から居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、地区医師会、関係区市町村等関係機関に調整を求め対応します。
- ⑤ 訪問看護の利用時間及び利用回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）に定めるものとします。但し、医療保険適用となる場合を除きます。

- ⑥ 療養上の世話として、清拭・洗髪等による清潔の管理・援助、食事（栄養）及び排泄等の日常生活への支援を行います。
- ⑦ 医師の診療の補助業務として、褥瘡・その他外傷や手術創等の創傷処置、医師の指示に基づく与薬（注射、点滴等）、留置カテーテルや人工肛門・膀胱瘻・腎瘻等の管理を含む医療処置を行います。
- ⑧ 機能の維持・回復、拘縮予防のためのリハビリテーション業務を行います。
- ⑨ 家族への支援として、利用者の療養上の相談・助言を行い、介護負担軽減のための相談に応じます。
- ⑩ サービス内容の詳細については、利用者の希望を確認した上で実施します。

（３） 利用者負担金

- ① サービス利用料金は、介護保険法等に規定する厚生労働大臣が定める額とします。
- ② 介護保険利用で居宅サービス計画（ケアプラン）に基づく訪問看護を利用する場合、利用金額の１割、２割及び３割が利用者の負担になります。但し、サービス利用料金が介護保険制度上の限度額を超えた場合、限度額を超えた分の料金は自己負担となります。
- ③ 介護保険適応外のサービスとなる場合は、全額利用者の自己負担となります。
※介護保険適応外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画書（ケアプラン）を作成する際に介護支援専門員からの説明の上で利用者の同意を得て行います。
- ④ 利用料金の支払方法は、口座振込又は現金徴収となります。サービス利用月の料金の請求書を翌月中までに利用者宛に発行します。サービス利用料金は、サービス利用月の翌月末日までに口座振込になります。
- ⑤ サービス従事者が利用者宅を訪問する際の交通費については、サービス提供地域にお住まい場合は無料とさせていただきます。その他の地域にお住まいの場合は交通費として１ｋｍ／３０円をいただきます。公共交通機関、タクシーを利用した際はその実費分
- ⑥ サービス従事者が利用者宅を訪問する際の駐車料金については、サービス提供地域にお住まい場合は無料とさせていただきます。その他の地域にお住まいの場合は、駐車料金の実費を頂きます。

３．事故時の対応

（１）事故時の対応

- ① 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、介護支援専門員、利用者の家族への連絡・報告を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② サービスの提供に当たって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、当社加入の賠償責任保険の規定により、その損害を賠償します。但し、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

４．サービス提供のキャンセル・苦情について

- （１）サービス提供のキャンセル・時間変更はサービス提供前日の１８時までにご連絡下さい。土日祝祭日は事業所が休日となりますので、休日の次の日のキャンセルは休前日１８時までにお申し出下さい。以降は当日キャンセルとなります。連絡を頂けず看護職員が訪問した場合には、利用料の全額を頂く事となります。尚、キャンセルの為の日程の変更は出来かねる場合があります。

当日、前日の連絡の場合は、キャンセル料金として下記の料金を、介護支援専門員に相談・了承の上、自費請求させていただきます。やむを得ない場合（病状の変化による突然の入院や入所など）キャンセル料はいただきません。

- ① 当日の連絡：利用料の全額
- ② 連絡なし：利用料の全額

(2) 提供への苦情やサービス内容、曜日の変更、訪問の中止等については、担当看護師もしくは管理者が窓口となり対応します。

(3) 前項の苦情の内容等について記録し、その完結の日から5年間保存します。

(4) 当事業所以外にも市区町村、公的機関にて苦情申し立てを行うことができます。

【関係機関】

千葉県国民健康保険団体連合会	住所:千葉県千葉市稲毛区天台6丁目4-3	電話番号:043-254-7318
松戸市役所福祉長寿部介護保険課	住所:千葉県松戸市根本387番地の5 本館1階	電話番号:047-363-4008

5. その他

(1) その他運営についての留意事項

- ① 当事業所は社会的使命を十分認識し、職員の資質の向上を図るために研修の機会を設け、業務体制を整備するものとします。
- ② 職員は、正当な理由がある場合を除き、業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持します。尚、退職後も同様とします。
- ③ 利用者に対する指定訪問看護等の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保管します。
- ④ 訪問看護サービスに関する指示、命令は全て事業所責任者が行います。但し責任者は利用者の事情、意向に配慮いたします。
- ⑤ 担当訪問看護員の選任、変更は事業所が行い、利用者からの指名はできません。尚、事業所の都合により担当訪問看護員を変更する場合は、事前にご連絡し、配慮いたします。
- ⑥ 利用者が担当訪問看護員の変更を希望する場合（業務上不適切と思われる事由）、その理由を事業所までお申し出ください。尚、業務上の不適切と判断される事由がない場合、変更をいたしかねることがあります。
- ⑦ 訪問予定時間は、交通事故及びトラブルを避けるために次の事項にご留意ください。
 - (1) 災害や悪天候、交通機関の麻痺などによっては、サービスを中止させていただく事もあります。
 - (2) 災害時には通信機能が麻痺し、連絡が取れない事も考えられます。その際はご容赦ください。
- ⑧ サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため次の事項にご留意ください。
 - (1) 現金、貴重品は室内に放置せず、保管、管理をしていただくようお願い致します。
 - (2) サービス従事者に対する贈り物や、飲食のご配慮はご遠慮させていただきます。
 - (3) 訪問看護員に対する宗教活動や物品販売の勧誘は、堅くお断りいたします。

(2) 衛生管理

- ① 事業者は訪問看護及び予防訪問看護のサービスの実施にあたって、衛生的な管理を努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。
- ② コロナウイルス・ノロウイルス・インフルエンザ・MRSA・結核等の感染症が認められた場合及び疑いが認められる場合は、感染症蔓延防止に努め、適切な措置を講じます。必要に応じ保健所等の助言・指導を求めるものとします。尚、治癒するまでの期間をサービスのご利用をお断りさせて頂く場合があります。
- ③ 利用者及びご家族は、感染症及び体調の変化を事業所への報告を義務とします。
- ④ 利用者が疾病・怪我などで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、体調の悪化がみられる場合は、サービスの変更又は中止とする場合があります。

(3) 社会情勢及び天災に関する事象

- ① 社会情勢の急激な変化、地震、風雪水害など著しい社会秩序の混乱などにより、訪問の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合がございます。
- ② 社会情勢の急激な変化、地震、風雪水害など著しい社会秩序の混乱などにより、訪問の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を当事業所は負わないものとします。

(4) 個人情報の取り扱い

利用者の個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報使用同意書」に定めたとおり取り扱います。

(5) 高齢者虐待防止

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識技術の向上に努めます。
- ② 居宅サービス計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ③ 従業員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業員が利用者の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。

(6) 認知症ケアに関する事項

- 1 事業所は、認知症に関する十分な知識を習得し、専門性と資質の確保・向上を目的とし、定期的に研修を実施する。
- 2 認知症高齢者への対応として、総合的なアセスメントを踏まえ、環境やチームケアを統一することで、認知症高齢者のニーズに即した生活支援を行う。
- 3 利用者が自らの趣味、嗜好に応じた活動、充実した生活が送れるよう支援し、精神的な安定、問題行動の減少及び認知症の進行を緩和するよう努める。

(7) 秘密保持

- 1 事業所は、知り得た情報を善良なる管理者の責任をもって管理・保持するとともに、利用者との合意の目的以外に使用しないものとします。
- 2 当事業所は、利用者の同意がない限り、本契約にかかわる利用者の機密情報を第三者に開示することはありません。
- 3 当事業所は、個人情報保護法に準拠し、個人情報の取り扱いを行うものとする。

(8) 記録の開示

- 1 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結日から5年間保存する。
- 2 利用者及び利用者の後見人（必要に応じ、利用者の家族を含む。）は、事業者に対し、サービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求めることができる。但し、謄写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

(9) ハラスメント防止

職員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族によるハラスメント防止に向け、次の対策を行う。

下記の点をサービス利用者・家族に周知する。

- ① 事業所が行うサービスの範囲及び費用
- ② 職員に対する金品の心づけのお断り
- ③ サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）
- ④ サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に管理者に連絡いただく
- ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと
 - 1 利用者・家族から、暴力やセクシャルハラスメントを受けた場合及び、利用者・家族に何らかの異変があった場合は、管理者に報告・相談を行う。
 - 2 管理者は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、管理部会議で検討をし、必要な対応を行う。

以上