

管理番号 No. _____

重要事項説明書

(訪問看護 介護保険)

利用者： _____ 様

事業者： 有限会社ケアフレンド _____

事業所： ひまわり訪問看護ステーション _____

1 当事業所の概要

(1) 事業所の概要

事業所名	ひまわり訪問看護ステーション
所在地	東京都豊島区長崎2-5-5 第二椎名町ビル1F
連絡先	03-5964-5006
管理者名	青木 優芽
サービス種類	訪問看護
介護保険指定番号	1361690439号
サービス提供地域	豊島区、新宿区、中野区、練馬区、板橋区、

※サービス提供地域について、提供地域以外の方はご相談ください。

(2) 営業時間

平日	9:00～18:00（その他の時間は要相談）
土曜日	基本休み（要相談）
定休日	土曜日、日曜日、祝日、12/30～1/3（要相談）

(3) 職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	看護師	1名	名	1名
看護師		3名以上	名	名
理学療法士		名	名	名
作業療法士		1名以上	名	名
言語聴覚士		名	名	名

2 当事業所の連絡窓口（相談・苦情・キャンセル連絡など）

◎苦情・ご相談受付の流れ

事業所は、利用者や家族等からの苦情やご相談、ご意見に対応する窓口を設置し、誠実かつ迅速に対応いたします。

- ①ご相談・苦情の受付：担当者または事業所管理者が、お話を伺います。
- ②内容の確認：お伺いした内容について、事実関係を確認いたします。
- ③対応の検討：確認した内容をもとに、解決方法や改善策を検討いたします。
- ④結果のご説明：対応内容や確認結果について、ご本人様・ご家族様へご説明いたします。
- ⑤サービスの改善：いただいたご意見や苦情を今後のサービス改善に活かしてまいります。

◎ 当事業所相談・苦情窓口

担当 管理者 青木 優芽
電話 03-5964-5006

◎ 当事業者相談・苦情窓口

担当 ケアフレンド 企画運営室
電話 03-6821-3165

サービスに関する相談や苦情対応については、次の期間においても苦情申し立て等ができます。

該当区	苦情受付機関	電話番号
豊島区	保健福祉部介護保険課	03-3981-1474
新宿区	福祉部介護保険課	03-3209-6010
中野区	高齢者支援課介護事業所係	03-3228-8878
練馬区	練馬区保健福祉サービス苦情調整委員	03-3993-1344
板橋区	介護保険苦情相談室	03-3579-2079
文京区	文京区福祉協議会	03-3812-3156

◎ 国保連 東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口 03-6238-0177

3 事業の目的・運営方針

(1) 目的

要介護状態と認定されたご利用者様に対し、訪問看護のサービスを提供し、居宅においてご利用者様がより自立した日常生活を営むことができるように、支援することを目的にサービスを提供します。

(2) 運営方針

ご利用者様の心身状態に応じた適切な訪問看護のサービスを、24 時間体制で提供します。訪問看護のサービス実施にあたり、サービス従事者の確保・教育・指導に努め、ご利用者様個々の主体性を尊重して、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な訪問看護のサービス提供に努めます。

4 利用料金

※別紙参照

(1) 介護保険給付対象外サービス

介護保険給付対象外のサービス利用料金は、全額ご利用者様の負担になります。

複写物	1 枚につき	10 円
-----	--------	------

(2) 交通費

通常の事業の実施地域を越える場合は、下記の交通費をいただきます。

交通費	公共交通料金相当分（要相談）円
-----	-----------------

(3) キャンセル料

① ご利用日前日の 18 時までにご連絡があった場合もしくは急な受診や急変の場合	無料
② ご利用日前日までにご連絡がなく、当日キャンセルが 3 回続いた場合 4 回目以降	2500 円/回

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。

(4) 利用料金などのお支払方法

料金をご指定の金融機関の口座から翌月、郵便局 22 日、銀行及び信用金庫 27 日の引き落としとなります。契約の際に自動引き落としの方法をお選びいただけます。これに依りがたい場合は現金集金も可能です。事業所は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

訪問看護計画作成と同時に契約を結んだ後、サービス提供を開始いたします。なお、居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

まずはお電話などでお申し込みください。当社職員がお伺いしてご説明いたします。

(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、口頭でお申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、当事業所からのサービス提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了日の 1 ヶ月までに、文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下に該当する場合は、通知が無い場合でも自動的にサービスが終了します）

- ・ご利用者様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の要介護認定区分が、非該当〔自立〕と認定された場合
※非該当〔自立〕と認定された場合は、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ご利用者様が亡くなられた場合

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・ご利用者様や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や、当事業所が破産した場合は、文書で通知すること

で、ご利用様は即座に契約を解約することができます。

- ・ご利用様が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず30日以内に支払われない場合や、当事業所や当事業所のサービス従事者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することで、当事業所におけるサービス提供を即座に終了させていただく場合があります。

(3) サービス提供の記録について

利用者は、事業所の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関するサービス実施記録を閲覧できます。

(4) その他 サービス利用にあたっての留意事項

- ・職員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- ・ご利用様が、病気・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、体調が悪い場合は、サービスの変更または中止する場合があります。
- ・訪問看護のサービスご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止する場合があります。その場合は、ご家族様または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。
- ・ご利用様に、他のご利用様の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合は、速やかに事業所に申告してください。治癒するまで、サービスのご利用はお断りする場合があります。
- ・当事業所は、本重要事項説明書の内容、及び介護支援専門員の勤務の体制等について、事業所内での掲示に加え、当法人ホームページにおいて公表し、広く情報を公開するものとします。
- ・事業者、及び事業所はその運営について暴力団員等の支配を受けないものとします。

6 緊急時の対応方法

当事業所におけるサービスの提供中に、ご利用者様に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者など、関係各位へ連絡します。

主 治 医	病 院 名	
	主治医氏名	
	連 絡 先	
ご 家 族	氏 名	(続柄：)
	連 絡 先	
緊急連絡先	氏 名	(続柄：)
	連 絡 先	
主治医・ご家族などへの 連 絡 基 準		

【緊急時の申し込み】

※緊急時対応に申し込まれる方のみ、下記にご記名・ご捺印ください

※申し込みにあたりましては、担当の看護師によくご相談ください。

私は、緊急対応を

☐ 申し込みます

☐ 申し込みません

7 非常災害対策ならびに感染症対策

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、サービス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業務継続計画（BCP）を策定し、計画に従い必要な措置を講じます。

・業務継続計画

- ① 業務継続計画の策定をします。
- ② 業務継続計画の定期的な計画の見直しします。
- ③ 従業者への業務継続計画を周知します。
- ④ 研修・訓練（シミュレーション）を年1回以上実施します。

・感染症の予防及びまん延の防止

- ① 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の設置をします。
- ② 委員会の定期的開催年2回（6ヶ月に1回）以上定期開催します。
- ③ 従業者への委員会結果の周知をします。
- ④ 感染症の予防及びまん延の防止のため指針の整備をします。
- ⑤ 全従業者を対象とした研修・訓練（シミュレーション）を年1回以上実施します。
- ⑥ 感染対策措置を適切に実施するための専任担当者の設置・従業員の役割分担をします。

・災害対策

- ① 緊急災害時は、速やかに対応し、体制の構築に努めます。
- ② 防災訓練（シミュレーション）の実施、及び委員会を開催します。各年1回以上の実施
- ③ 防火責任者 管理者

8 虐待および身体拘束の適正化に関する事項

事業所は、虐待の発生又は再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- ① 事業所は虐待防止委員会・身体拘束適正化委員会を年2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します。
- ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 従事者に対し、虐待の防止のための研修を定期的（年1回以上）に実施します。
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- ⑤ チェックシートを活用し、適切な支援の実施に努めます。
- ⑥ 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、再発防止策を講じるとともに区へ報告します。
- ⑦ 身体拘束はやむを得ない場合を除き行いません。行う場合は必要事項を記録します。

9 ハラスメント対策

利用者や家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどの防止のために、マニュアルに沿って速やかに対応します。職場環境においても同様に講じます。

- ① 研修等を通じて、従事者の人権意識や知識の向上を行い、ハラスメントを未然に防止できるよう努めます。
- ② 事業所はハラスメントについて、組織的、総合的に対策を実施します。ハラスメントが発生した場合は、要因分析し適切な初期対応を行います。
- ③ ハラスメント委員会を年2回以上開催します。また、研修を年1回以上実施します。

【 会社の概要 】

社 名 有限会社ケアフレンド
設 立 平成 16 年 12 月
所在地 東京都板橋区若木 3-9-7
代表者 岸川和文

【 事業内容 】

訪問看護ステーション	居宅介護支援（豊島区登録選択的介護協力事業所）
訪問介護/総合事業訪問型サービス（A2）	総合事業訪問型サービス（A4）
障害福祉（居宅/重度/同行/移動）	選択的介護（豊島区登録）/自費
福祉用具貸与/販売/住宅改修	地域密着型通所介護/総合事業通所型サービス（A6）
としまりハビリ通所サービス（A8）	介護ショップ/認知症カフェ（豊島区登録）

【事業所】

住 所：東京都豊島区長崎 2-5-5 第二椎名町ビル 1F
事業所名：ひまわり訪問看護ステーション
（ 指定番号 1361690439 ）

担当者_____より、重要事項説明書の内容について説明を受け、了承しました。

年 月 日

【ご利用者】住 所_____

氏 名 _____

【代理人】住 所_____

氏 名_____（続柄 _____）

署名代行理由：