

重要事項説明書

株式会社フィレルクールが設置するあかね台はなの実訪問看護ステーション（以下「事業所」という）は、利用者に対して、介護保険に規定される訪問看護及び予防訪問看護、ならびに医療保険に規定される指定訪問看護（以下「サービス」という）を提供します。

事業所の概要や提供される訪問看護サービスの内容、契約上ご注意いただきたい重要事項をご説明します。

1 事業者の概要

事業者名称	株式会社フィレルクール
代表者氏名	代表取締役社長 山本 浩美
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒227-0036 横浜市青葉区奈良町2989番地4 TEL:045-962-5013 FAX:045-962-5013

2 事業所（ステーション）の概要

事業所名称	あかね台はなの実訪問看護ステーション
事業者番号	1463790623（介護保険） 3790623（医療保険）
事業所所在地	〒227-0066 横浜市青葉区あかね台1-31-9ベルジュあかね302
連絡先 相談担当者名	TEL:045-479-4538 FAX:045-479-4539 管理者 山本 浩美
事業所の通常の 事業の実施地域	横浜市青葉区 緑区 東京都町田市 川崎市麻生区

3 営業日及び営業時間

月曜日～金曜日	9:00～17:30
事業所の営業日	月～金曜日
事業所の休業日	土・日・祝日、12/30～1/3

4 運営方針

- （１）サービスの提供にあたって、利用者が可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じて、自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能及び生活能力の維持回復を目指します。
- （２）利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- （３）居宅介護支援事業所、関連行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス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）サービスの提供にあたっては、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明することに努め、サービスの終了に際しては、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者等関連機関への情報の提供を行います。

5 事業の運営

- （１）サービスの提供にあたっては、主治医の訪問看護指示書（以下「指示書」という）に基づき、適切な訪問看護の提供を行います。
- （２）サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

- (3) サービスの提供にあたっては、事業所の従事者のみによって行うものとし、第三者への委託は行わないものとします。

6 事業所の職種・員数及び職務の内容

(1) 管理者：1名

従業者及び業務状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されているサービスの実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項についての指揮・命令を行います。

(2) 看護師：1名以上

事業所の利用申し込みに係る調整、主治医との連携・調整、利用者及びその家族からの相談に応じ、訪問看護計画及び報告書作成、関係機関との連絡調整等を行い、利用者及びその家族に説明を行います。また、指示書に基づき訪問看護を行います。

(3) 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士：1名以上

指示書に基づき、運動機能、日常生活能力の維持・向上を目的としたリハビリテーションを行います。

7 サービスの内容

- (1) 病状の観察
- (2) 食事、排泄、清潔、服薬などの日常生活援助
- (3) 褥瘡の予防・処置
- (4) 主治医の指示による医療処置や医療機器管理
- (5) リハビリテーション
- (6) 認知症の対応
- (7) 精神的支援
- (8) ターミナルケア
- (9) ご家族・介護者への相談や支援
- (10) 介護予防訪問看護（口腔ケア・栄養指導・リハビリ・身体機能維持など）
- (11) その他サービス（情報提供・関連機関との連携など）

8 利用料その他の費用の額

- (1) サービスの提供の開始に際し、予め利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の費用の内容及び金額に関し、事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名または記名捺印をしていただきます。
- (2) 利用者には、事業所に対し、訪問看護サービスの対価として「重要事項説明書」及び「料金表」に定める利用料金をもとに、月ごとに算定された自己負担金をお支払いいただきます。
- (3) 事業所が提供する訪問看護サービスのうち、介護保険または医療保険の適用を受けない場合は、利用料の全額が自己負担となります。
- (4) その他、処置に要した備品等に係る費用については、実費を徴収します。
- (5) 前項の利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を交付します。

9 利用料の支払い方法

一ヶ月の利用料金をまとめて、原則として口座振替とさせていただきます。

なお、ご希望により振込・現金支払いを利用する事もできます。

但し、振込の場合、係る全ての手数料は利用者の負担になります。

月末締め切りにて毎月10日頃に前月のご利用分の請求をいたします。

口座振替日はサービス提供月の翌月26日（休日、祝日の場合は翌営業日）になりますので、前日までに口座残高のご確認をお願いいたします。

領収書は入金確認後に発行いたします。

*各種控除等に必要となりますので保管をお願いいたします。領収書の再発行は致しかねますので予めご承知おき下さい。

10 キャンセル

- (1) キャンセルに際しては、予めご連絡いただくようお願いいたします。
- (2) 利用者の都合でサービスをキャンセルされる場合には、サービス利用前日17時半までにご連絡下さい。当日のキャンセルについては2,000円(税別)となりますのでご了承下さい。
ただし、容態の急変などでやむを得ない事情がある場合にはこの限りではありません。

11 サービスにあたっての留意事項

- (1) サービスの提供に先立って、健康保険又は介護保険被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。被保険者の住所や負担割合等に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせ下さい。
- (2) 主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターが作成した「居宅(介護予防)サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた「訪問看護計画」を作成します。
作成した「訪問看護計画」は、利用者又はそのご家族に内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (3) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (4) 看護職員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (5) サービス提供の時間は、別の訪問や緊急訪問等による遅れなど、時間帯が前後することがありますので、ご了承ください。尚、15分程度の遅れの場合、連絡せずに最短で訪問できるように致しますのでご了承ください。
- (6) 訪問看護を提供する担当者は、利用者ごとに、原則として2名です。
担当者はチームを組み、互いに協力しながら、交互に訪問看護を行います。
担当者は事業所が決定し、スタッフの異動や他の利用者のスケジュール等業務上の理由により変更することがあります。担当者を変更する場合は、事前にお知らせします。
担当者に関して利用者からご希望があった場合でも、そのご希望に沿えないことがあります。
- (7) 代行訪問・振替訪問に関して、基本的には定期日時でスケジュールを組んでおりますが、担当者や業務の都合上、振替訪問及び代行者による訪問をご依頼する事がありますので、ご了承ください。
- (8) 同行訪問に関して、弊社では研修や実務評価及びご利用者様の情報共有を理由に複数名での訪問のご依頼をさせていただく事があります。尚、予めご了解をいただいてからの実施とし、別途料金もかかりませんので、よろしくお願いいたします。
- (9) 看護職員等はサービスの提供にあたり、以下の行為は行いませんのでご了承ください。
 - ① 利用者又はその家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
 - ② 利用者又はその家族からの金銭、物品、飲食の授受
 - ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
 - ④ 利用者の居宅での飲酒、飲食
 - ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護する

為緊急やむを得ない場合を除く)

1 2 緊急時の対応方法について

- (1) サービス提供中に、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに応急手当を行い、主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対してサービスの提供により事故が発生した場合は、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、必要な措置を講ずるものとします。

1 3 衛生管理及び従業員の健康管理等

- (1) 従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 指定訪問看護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます
- (3) 事業所において感染症が発生又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に一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します。
 - ② 事業所における感染症及びまん延防止のための指針を整備します。
 - ③ 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1 4 身分証の携行

事業所の職員は常に身分証を携帯し、利用者から提示を求められたときには、これをいつでも提示します。

1 5 サービス提供の記録

- (1) 事業所は、サービスに関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとします。
- (2) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

1 6 災害発生時の対応

災害発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行うことができない可能性があります。
災害時の情報、災害状況を把握し安全を確保した上で、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

1 7 業務継続計画の策定等について

- (1) 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の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計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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します。
- (3) 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います。

1 8 虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	山本 浩美
-------------	-------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をします。
- (4) 従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための定期的な研修を実施します。

- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

19 サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者様またはご家族による従業者に対する以下の様な行為を禁止しています。

- ① 従業者に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
 - ② 従業者へのハラスメント行為（身体的・精神的な暴言・暴力、不快感を与える性的な言動、誹謗中傷、長時間に及ぶ拘束、その他の迷惑行為）
 - ③ サービス利用中に従業者の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載すること
- 上記禁止行為により、健全な信頼関係を築くことが困難と判断した場合には、サービス中止や契約を解除することがあります。

20 苦情対応

- (1) 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応します。

【窓口】	TEL：045-479-4538
【受付時間】	月～金 9：00～17：00
【担当者】	所長 山本 浩美

- (2) 事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って行います。
- (3) 介護保険では、サービス等についての苦情を処理する仕組みが制度的に位置づけられており、サービス事業者・居宅介護支援事業者・市町村・国保連合会等の各団体が利用者からの苦情への対応を行っています。苦情・相談等がある場合には、下記の窓口にご連絡することも可能です。

青葉区役所 高齢・障害支援課	電話 045 (978) 2479
緑区役所 高齢・障害支援課	電話 045 (930) 2315
横浜市 はまふくコール	電話 045 (263) 8084
神奈川県国民健康保険団体連合会 (介護苦情相談課)	電話 045 (329) 3447
町田市役所いきいき介護保険課	電話 042 (724) 4364
東京都国民健康保険団体連合会 (介護相談指導課)	電話 03 (6238) 0177

21 個人情報の保護

- (1) 事業所及び従業者は、訪問看護サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族の秘密や個人情報を第三者に漏らすことはありません。この守秘義務は契約終了後及び従業員退職後も同様です。
- (2) 予め文書により利用者及びその家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件下で個人情報を使用できるものとします。
- (3) 第1項の規定にかかわらず、事業所は、高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は守秘義務違反の責任を負わないものとします。

22 損害賠償

- (1) 事業所は、訪問看護サービスの提供にあたって事故が発生した場合には速やかに必要な措置を講じます。
- (2) 前項において、事故により利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、事業所はその損害を賠償します。ただし、事業所の責めに帰することができない事由によるものであるときは、

この限りではありません。

23 その他運営に関する留意事項

- (1) 事業所は、従業員の資質向上のために研修の機会を、次の通りも受けるものとし、また業務の執行体制についても検証・整備を行います。
- ① 採用時研修 採用後1か月以内
 - ② 継続研修 年1回
- (2) この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、株式会社フィレルクールと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

私は、指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業の提供の開始に際し、上記内容の重要事項の説明を行ないました。

20 年 月 日

説明者氏名

〒227-0066

横浜市青葉区あかね台1-31-9ベルジュあかね302

株式会社フィレルクール

『あかね台はなの実訪問看護ステーション』

代表取締役 山本 浩美

私は、指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業の提供の開始に際し、上記内容の重要事項の説明を受けました。

利用者氏名

代理人氏名

(続柄)