

重要事項説明書

1 当事業所の概要

(1) 事業所の概要

事業所名	合同会社 Mamas Heart 訪問看護ステーションほつぶ
所在地	大分県大分市大字皆春 312-4
電話番号	097-578-8282
FAX番号	097-578-8283
管理者名	古賀里江
サービス種類	訪問看護
介護保険指定番号	4460190509
サービス提供地域	大分市

※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) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日（祝日を含む）、ただし12月31日から1月3日までを除く。
時間	午前9:00～午後6:00
定休日	土・日（相談に応じます）

(3) 職員体制

	資格	
管理者	正看護師	
看護師	正看護師	
理学療法士		常勤、非常勤合わせて2. 5人以上
作業療法士		
言語聴覚士		
介護補助		

2 当事業所の連絡窓口（相談・苦情・キャンセル連絡など）

TEL :

担当者：古賀里江

受付時間：24時間

※ご不明な点はお尋ねください。ご相談については各市区町村でも受付けております。

《苦情対応の手順》

- ① 苦情受付
- ② 苦情内容の確認
- ③ 苦情等解決責任者への報告
- ④ 苦情解決に向けた対応の実施
- ⑤ 原因究明
- ⑥ 再発防止及び改善の措置
- ⑦ 苦情等解決責任者への最終報告
- ⑧ 苦情申し立て者に対する報告

* 事業者以外の苦情等窓口

- ① 大分市役所・大分市荷揚町2番31号 長寿福祉課 電話 097-534-6111
- ② 大分県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 097-534-8470

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（変更あるため別紙参照）

(1) キャンセル料金

①ご利用日の前営業日の18時までにご連絡いただいた場合	無料
③ ご利用日の前営業日の18時までにご連絡がなかった場合	当該基本料金の50%

ご利用者様のご都合でサービスを中止する場合は、上記のキャンセル料金を頂きます。ただしやむをえない理由によりキャンセルされる場合は上記は適応されないものとする。

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。

(2) 利用料金などのお支払方法

利用料金の実績に基づいて1か月ごとにサービス利用料金を請求し、お客様は原則として事業所が指定する期日まで口座引き落としの方法により支払うものとします。

毎月月末締めとし、当該月分のご利用料金を翌月20日までに請求しますので、27日までにあらかじめ指定された方法でお支払いください。

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4週間前までに、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2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、ご利用者様は即座に契約を解約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14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。

⑤ その他

・ご利用者様が、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。
- ・ご利用者様に、他のご利用者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。

6 管理者

- ① 管理者は、主治医の指示に基づき適切なサービスが提供されるよう、当事業所の従業者の管理、サービスの利用の調整、業務実施状況の把握及びその他の管理を一元的に行うものとします。
- ② 管理者は、法令等に規定されている訪問看護の実施に関して守るべき事項についての指揮命令を行うものとする。

7 サービス従事者

サービス従事者は、事業者がサービスを提供するために使用する保健師、看護師、准看護師等の資格を有するものと看護補助等の資格を問わない者で構成されています。

8 （介護予防）訪問看護計画書及び（予防介護）訪問看護報告書

- ① 看護師はお客様のご希望、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、療養上の目標及び当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した（介護予防）訪問看護計画書を作成するものとします。なお、すでに居宅サービス計画が作成されている場合には、当該計画の内容に基づいて（介護予防）訪問看護計画書を作成するものとします。
- ② 看護師は（介護予防）訪問看護計画書を作成し、内容についてはお客様又はご家族に対して説明します。同意を頂くとともに、作成した（介護予防）訪問看護計画書は、これをお客様に交付するものとする。
- ③ サービス従事者は、サービスの提供を（介護予防）訪問看護計画書に沿って計画書を行うものとします。
- ④ 看護師は訪問日に提供した看護内容等を記載した（介護予防）訪問看護報告書を作成するものとします。
- ⑤ 事業者は、主治医に（介護予防）訪問看護計画書及び（介護予防）訪問看護報告書を提出しサービスを提供にあって、主治医との密接な連携を図るものとします。

9 サービスの内容

事業者は、下記のサービス内容の中から（介護予防）訪問看護計画書に基づき、指定された時間帯に、サービスを提供するものとする。

- ① 病状、障害の観察
- ② 医療的配慮の必要なお客様へ清拭、洗髪等による清潔の保持、食事、排泄等日常生活の世話
- ③ 褥瘡の予防、処置
- ④ リハビリテーション
- ⑤ カテーテル等の管理
- ⑥ 認知症のお客様の看護
- ⑦ 療養生活や介護方法の指導
- ⑧ その他医師の指示による医療処置
- ⑨ ターミナルケア

10 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。

1.1 その他留意事項

- ① お客様及びそのご家族は、本契約書で定められた業務以外の事項をサービス事業者に依頼することはできません。
- ② 訪問看護サービスの利用にあたっては、主治医からの訪問看護指示書の交付が必要となります。主治医への指示書料金につきましては、当該保険での請求でお客様負担となります。
- ③ サービス従事者は、主治医の指示がある場合のみ、その指示に従って医療行為を行うものとします。
- ④ お客様の担当となるサービス従事者の選任及び変更は、お役様に適正かつ円滑にサービスを提供するため、事業者が行うものとし、お客様がサービス従事者を指名することはできません。予めご了承ください。
- ⑤ お客様が担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適切と判断される事由を明らかにして、事業所までお申し出ください。ただし、業務上不適当と判断される事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねる場合があります。
- ⑥ 訪問予定時間は、交通事情により前後することがありますので、予めご了承ください。
- ⑦ サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項に留意ください。
 - ・サービス従事者は金銭に関するものは一切お預かりすることができませんのでご了承ください。
 - ・現金等は目に見えないところに保管してください。
 - ・サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮はご遠慮させていただきます。
 - ・お客様及びその家族は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道またはガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。
 - ・お客様、その家族及びその付添人は、道路運送上の許認可を受けた車両を除き事業者の使用する自動車に乗車することはできません。

1.2 個人情報使用同意について

個人情報については、その利用目的に対しての説明をし、その範囲内で使用することに同意します。

- ① お客様にサービスの提供をするために必要な場合
- ② 主治医等に報告書を作成する場合。
- ③ 担当者会議等において情報共有する場合。
- ④ お客様の様態が悪化し、緊急時に医療機関に情報を提供する場
- ⑤ ホームページやステーション新聞など、写真を載せる場合。

事業者は、お客様及びそのご家族に対し、本重要事項説明書により重要事項、個人情報使用等について説明し、
お客様及びその家族はサービスの提供開始、重要事項及び個人情報の使用等、加算について同意しました。

説明日 令和 年 月 日

【ご利用者】 住 所 _____

氏 名 _____ 印

【ご家族】 住所 _____

氏名 _____ 印
(お客様との続柄)

【事業者】 サービス提供事業所

住所 大分市大字皆春 312-4

名称 合同会社 Mamas Heart 訪問看護ステーションほつぶ

説明者 古賀 里江 印