

重要事項説明書

1 事業の目的・方針

当事業所は、病気やけが等により居宅において継続して療養を受ける状態にあり、主治医が指定訪問看護の必要を認めた利用者に対し、適正な指定訪問看護を提供することを目的とし、利用者の可能な限りその居室において、その有する能力に応じた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し、心身の機能の維持回復を目指します。

2 事業所の概要

| | |
|----------|---|
| 事業所名 | ナースステーション きずな |
| 所在地 | 宮城県仙台市青葉区本町1丁目12番12号 GMビルディング2階 |
| 提供可能サービス | 訪問看護・介護予防訪問看護 令和4年9月1日指定 0465190502号 |
| 管理者及び連絡先 | 管理者:岡本 拓也 電話:022-398-3059 FAX:022-398-3064 |
| サービス提供地域 | 仙台市 |

3 事業所の職員体制等

令和7年8月1日

| 職種 | 従事するサービス種類、業務 | 人員 | | | | | |
|--------|---------------|---------|----------|-----|-----|---------|----|
| 管理者 | 事業所の管理業務 | 1人 (兼務) | | | | | |
| 訪問看護職員 | 訪問看護業務 | 常勤 | 52人 (兼務) | 47人 | 非常勤 | 7人 (兼務) | 4人 |
| 理学療法士 | リハビリ等 | 常勤 | 2人 (兼務) | 1人 | 非常勤 | 人 (兼務) | 人 |
| 作業療法士 | | 常勤 | 人 (兼務) | 人 | 非常勤 | 人 (兼務) | 人 |
| 言語聴覚士 | | 常勤 | 人 (兼務) | 人 | 非常勤 | 人 (兼務) | 人 |
| 事務員 | 介護保険請求業務 | 常勤 | 人 (兼務) | 人 | 非常勤 | 人 (兼務) | 人 |

4 サービス提供時間

- 1 営業日: 年中無休(月曜日から日曜日)
- 2 営業時間: 9:00~18:00
緊急時対応のため、24時間サービス提供可能な体制
- 3 連絡体制: 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制

5 サービス内容

- 1 病状の観察
- 2 清潔の保持、食事および排泄等療養生活の支援
- 3 褥瘡の予防・処置
- 4 カテーテル等の管理
- 5 その他医師の指示による医療処置および検査等の補助
- 6 ターミナルケア
- 7 認知症の看護
- 8 リハビリテーション
- 9 介護者指導・相談

6 利用者負担金

- 1 利用者負担金は、次の4種類に分かれます。
具体的な金額は別紙【訪問看護ステーション単位及び料金】によります。
 - ①介護報酬に係る利用者負担金(費用全体の1割、2割又は3割)
 - ②医療報酬に係わる利用者負担金(費用全体の1割または3割)
 - ③運営基準(厚生労働省令)で定められた「その他の費用」(全額、自己負担)
 - ④通常のサービス提供の範囲を超える保険外の費用(全額、自己負担)
なお、③又は④の費用が必要となる場合には、事前に詳細を説明のうえ、利用者の同意を得なければならぬこととされています(疑問点等があれば、お尋ねください)。
- 2 通常の事業の実施地域の交通費は無料です。通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問看護に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えてからの公共交通機関利用の実費相当額を徴収します。
- 3 サービス提供のために利用者宅で使用する水道、ガス、電気等の費用は、利用者の負担となります。

7 サービス利用の中止

- 1 利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。
連絡先(電話): 022-398-3059
- 2 利用当日の2時間前までにキャンセルのご連絡をいただいた場合は、キャンセル料は発生しません。
サービス提供時間を過ぎてからのキャンセルやご連絡がなかった場合は、キャンセル料3,000円が発生します。
ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合はキャンセル料は不要です。

8 法定代理受領サービスを受けるための援助

- 1 利用者又はその家族が居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ることにより、当事業所は指定訪問看護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができます。
- 2 当事業所は、利用者又はその家族に対し、居宅介護支援事業者に関する情報を提供し、法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行います。

9 その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- 1 看護職員等は、年金の管理、金銭の貸借などの取扱いはいたしませんので、ご了承ください。
- 2 看護職員等は、介護保険制度上、利用者の心身の機能の維持回復のために療養上の世話や診療の補助を行うこととされています。それ以外の業務は認められていませんので、ご了承ください。
- 3 看護職員等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

10 重要事項の変更

サービス提供にあたり、厚生労働省令に定められた基準に基づき行うものとし、改正に伴う重要事項説明書の変更時は、その都度速やかに利用者に書面にて通知します。

1.1 緊急時の対応

当事業所は、本契約に基づくサービスの提供に際し、利用者にけが及び体調の急変等が生じた場合は、利用者の家族、医師、救急機関、居宅介護支援事業者等に連絡し、その他適切な措置を迅速に行います。

1.2 事故時の対応等

- 1 当事業所は、サービス提供に際して利用者のがけがや体調の急変があった場合には、当該利用者の家族、医師、居宅介護支援事業者及び市町村等への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- 2 当事業所は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。

ただし、当事業所の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

1.3 損害賠償

当事業所は、本契約に基づくサービスの提供に際し、万一事故が発生、利用者の生命、身体又は財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。

ただし、利用者に故意又は重大な過失がある場合は賠償額を減ずることができます。

なお、当事業所は損害保険に加入するものとし、自らが負担すべき費用に関し、当該保険金をもって充当するものとします。

1.4 秘密保持

- 1 当事業所は、業務上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、本契約中及び本契約終了後に係わらず、第三者に漏らしません。
- 2 当事業所は、あらかじめ文書により利用者及びその家族の同意を得た場合には、居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報及び家族情報を用いることができるものとします。

1.5 利用料金支払い方法

毎月10日までに前月分の請求書を発行いたします。

(利用者の指定口座から自動振替の場合)

1ヵ月単位とし、当該月の利用料は、翌月26日に利用者が指定する口座から振り替えます。

(26日が土・日・休日の場合は、その翌日)

当該月の請求書発行時に前月分の領収証を発行いたします。

1.6 相談窓口、苦情・ハラスメント対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

| | |
|-----------|---|
| 当社お客様相談窓口 | 電話番号：022-398-3059 FAX：022-398-3064 相談窓口：管理者 岡本 拓也 対応時間：9:00～18:00 |
|-----------|---|

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

| | |
|----------|--|
| 介護保険相談窓口 | 名 称：仙台市健康福祉局 保険高齢部 介護事業支援課 所 在 地：仙台市青葉区国分町3-7-1 電 話 番 号：022-214-8192 対 応 時 間：8:30～17:00 |
| | 名 称：仙台市青葉区役所 介護保険課 所 在 地：仙台市青葉区上杉1丁目5番1号 電 話 番 号：022-225-7211（代） 対 応 時 間：8:30～17:00（土日祝を除く） |
| | 名 称：仙台市宮城野区役所 介護保険課 所 在 地：宮城野区五輪2丁目12-35 電 話 番 号：022-291-2111（代） 対 応 時 間：8:30～17:00（土日祝を除く） |
| | 名 称：仙台市若林区役所 介護保険課 所 在 地：仙台市若林区保春院前丁3-1 電 話 番 号：022-282-1111（代） 対 応 時 間：8:30～17:00（土日祝を除く） |
| | 名 称：仙台市太白区役所 介護保険課 所 在 地：仙台市太白区長町南3丁目1-1 電 話 番 号：022-247-1111（代） 対 応 時 間：8:30～17:00（土日祝を除く） |
| | 名 称：仙台市泉区役所 介護保険課 所 在 地：仙台市泉区泉中央2丁目1-1 電 話 番 号：022-372-3111（代） 対 応 時 間：8:30～17:00（土日祝を除く） |
| その他 | 名 称：宮城県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口 所 在 地：宮城県仙台市青葉区上杉1-2-3宮城県自治体会館内 電 話 番 号：022-222-7700 対 応 時 間：9:00～17:00 |

(3) カスタマーハラスメント等

事業所の担当職員又はその他の従業者へのハラスメントについては次のとおりです。

事業所の担当職員又はその他の従業者が、利用者又はその家族等から次のカスタマーハラスメントを受けた場合は、事業者と利用者が締結した居宅サービス契約第9条の規定に基づき、この契約を解除する場合があります。

| | |
|----------------------------|---|
| 職員個人に対する暴力・暴言、セクシャルハラスメント等 | 身体的暴力 물을 투げる, 치기, 차는, 짓누르는, 침을 \ 吐는 등 신체적인력을 통해 해를 끼치는 행위 |
| | 精神的暴力 大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為 |
| | セクシャルハラスメント 必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど |
| | その他の行為 ・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのもの を含む） ・職員個人に対する威迫、脅迫 ・職員個人に対するストーカー行為（頻繁な電話 やメール並びに SNSのメッセージ送信を含む） ・職員個人の人格を否定する発言 ・職員個人を侮辱する発言 |

| | |
|----------------------------------|--|
| ご利用者様やそのご家族からの過剰または不合理な要求 | <ul style="list-style-type: none"> ・合理的理由のない謝罪の要求 ・株式会社エヌエスケア職員に関する解雇等の法人内処罰の要求 ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求 |
| ご利用者様やそのご家族からの合理的範囲を超える時間的・場所的要求 | <ul style="list-style-type: none"> ・合理的理由のない長時間の拘束 ・合理的理由のない事業所以外への場所への呼び出し |
| ご利用者様やそのご家族からの他のハラスメント行為 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者様やそのご家族等からのプライバシー侵害行為 ・ご利用者様やそのご家族等からのその他各種のハラスメント |

17 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

| 利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況 | ① あり 2 なし | 実施日 | 常時（意見箱設置） | |
|----------------------------------|--------------|--------|--------------|--|
| | | 結果の開示 | ① あり 2 なし | |
| 第三者による評価の実施状況 | 1 あり ② なし | 実施日 | | |
| | | 評価機関名称 | | |
| | | 結果の開示 | 1 あり 2 なし | |

18 当法人の概要

| | |
|--------|---|
| 法人の名称 | 株式会社エヌエスケア仙台 |
| 代表者氏名 | 代表取締役 大和 則康 |
| 所在地・電話 | 宮城県仙台市青葉区本町一丁目12番12号 GMビルディング2階 電話番号：022-398-3029 FAX:022-398-3064 |
| 事業内容 | 訪問介護事業、訪問看護事業、居宅介護支援事業 |

【説明確認欄】

令和 年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項説明書を説明しました。

(事業所) ナースステーション きずな

説明者

印

サービス契約の締結に当たり、上記のとおり重要事項の説明を受け、同意し、交付を受けました。

(利用者)

氏名

印

(利用者の代理人) (続柄 :)

氏名

印

(立会人) (続柄 :)

氏名

印