

重要事項説明書

(介護保険)

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、厚生労働省令の規定に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社ライフサポートHAGA
主たる事業所の所在地	〒270-0021 千葉県松戸市小金原 6-5-13
代表者（職名・氏名）	代表取締役社長 芳賀 誠
設立年月日	平成 25 年 3 月 1 日
電話番号	047-347-8100

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	訪問看護 楓
サービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護
事業所の所在地	〒270-0021 千葉県松戸市小金原 6-5-13
電話番号	047-711-8284
指定年月日・事業所番号	平成 26 年 4 月 1 日 1262490373
管理者の氏名	吉川 誠
通常事業の実施地域	松戸市・柏市・流山市・鎌ヶ谷市

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	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事ができるよう、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。
運営の方針	事業者は、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、関係する市町村や事業者、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。

4. 提供するサービスの内容

訪問看護（又は介護予防訪問看護）は、病状が安定期にある利用者について、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「訪問看護職員」といいます。）がそのお宅を訪問して療養上の世話や必要な診療の補助を行うことにより、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を図るサービスです。

5. 運営日時

営業日	月曜日から金曜日 土曜日、日曜日、年末年始（12月30日～1月3日）休み
営業時間	午前9時から午後5時まで。 ただし、利用者の希望に応じて、サービスの提供については24時間対応可能な体制を整えるものとします。

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数	従業者の職種	勤務の形態・人数
看護師	常勤 5人 非常勤 3人	理学療法士	常勤 人 非常勤 人
准看護師	常勤 4人 非常勤 人	作業療法士	常勤 人 非常勤 人
保健師	常勤 人 非常勤 人	言語聴覚士	常勤 人 非常勤 人

7. サービス提供の担当者

あなたへのサービス提供の担当職員（訪問看護職員）及びその管理責任者は下記のとおりです。

担当職員の交替を希望する場合は、できる限り対応しますので、管理者までご連絡ください。サービス利用にあたって、ご不明や点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

訪問看護職員の氏名	看護師
管理責任者の氏名	管理者 吉川 誠

8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料金の1割又は2割又は3割の額です。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

(1) 訪問看護の利用料 別紙参照

(2) 支払方法

上記の利用料（利用者負担の金額）は、1か月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、次回訪問時にお渡しします。

支払方法	支払要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の26日（祝休日の場合は直後の平日）に、指定する口座より引き落とします。
現金支払い	サービスを利用した月の翌月の末日（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容態の急変、その他の緊急事態が生じたときには、必要に応じて、臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医へ連絡を行い、指示を求める等、必要な措置を講じます。

10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11. 苦情相談窓口

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 047-711-8284 FAX 番号 047-710-0703
	面接場所 当事業所の相談室

- (2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	松戸市役所	電話番号 047-366-1111
	千葉県国民健康保険団体連合会	電話番号 043-254-7428

12. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問看護職員は次の業務を行うことができませんので、あらかじめご了承ください。
- ・各種支払や年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- (2) 訪問看護職員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）又は当事業所の担当者へご連絡下さい。

13. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

- (2) 個人情報の保護について

①事業者は、利用者及びその家族に関する記録物を管理し、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

②事業者は、サービス担当者会議において、今後の看護に生かすために、利用者の個人情報、または利用者の家族の個人情報を用いる場合があります。

③事業者は、情報共有や研修等で使用する目的等で利用者自身や保険証等、住環境等の映像・写真を撮影させていただく場合があります。

- (3) 情報の開示について

本人・家族・代理人が希望する場合、サービス提供記録を開示いたします。

1 4. ハラスメントについて

事業者は、看護現場で働く従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人従業員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③従業員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

1 5. 虐待防止について

事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業員に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

①事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。

②当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

③虐待防止対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底します。

④事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。役職：管理者 氏名：吉川 誠

1 6. 感染症対策について

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①訪問看護職員等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事業所における感染症の予防及びまん延の防止対策を検討する委員会をおおむね6月に1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ています。

④事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

⑤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の実施します。

1 7. 業務継続に向けた取り組みについて

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介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の実施します。

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。