重要事項説明書

指定（介護予防）訪問看護サービスについて、契約を締結する前に事業所の概要やサービス内容、契約上について知っておいていただきたいを厚生省令第37号第8条、及び第80号第5条に基づき次のとおり説明します

1. 事業者名

合同会社愛
代表社員　佐藤 尚志

2. 事業所名

愛訪問看護リハステーション
管理者　佐藤 和子

3. 事業者・事業所

〒063-0038　札幌市西区西野８条３丁目 11-1
TEL（011）688-5912　FAX（011）688-5914
Mail aikangoriha@gmail.com

4. 事業目的と運営方針

・ 指定訪問看護サービスを提供する事業所として、主治医の指示の基、医療ケアや健康管理を助け、利用者の日常生活の質の確保と向上を目指し、可能な限りその有する能力に応じて自立した日常生活が送れるよう心身機能の維持と回復の支援
・ 利用者個々の意思及び人格を尊重し、関係市区町村や地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努める

5. 職員体制

職　種	常　勤		非常勤	備　考
	専従	兼務	専従	
代表社員	1名			理学療法士
管理者		1名		法令遵守責任者　訪問看護師
訪問看護師	3名			
理学療法士	1名			
作業療法士			1名	顧問
事務職員			1名	

6. 職務内容

職　位	職　務　内　容
法令遵守責任者	・ 法令遵守の指導・確認、事業運営に係る管理者の補佐 ・ 行政機関・医療機関・介護福祉事業所等との渉外業務 ・ 事業運営に関する法令に関する業務の総括
管理者	・ 事業所の運営・管理 ・ 指定訪問看護に係る利用者の管理及び従業者管理 ・ 指定訪問看護の利用申し込みに係る調整 ・ 医療機関・居宅介護支援事業者との連携や会議等出席 ・ 指定訪問看護業務の実施状況の把握と事業の運営 ・ 従業者への運営基準の指導・指揮命令

	・　指定訪問看護に係る業務の一元管理
訪問看護師	・　指定訪問看護の実施 ・　利用者の状態把握と関係機関との連携
看護補助者	・　訪問看護師と共に看護業務の補助を行う
事務職員	・　介護給付費や医療療養費等の請求補助 ・　関係機関との通信連絡事務 ・　訪問看護業務における書類の確認、及び保管・管理 ・　事業運営に関する事務業務の総括

7.　営業日及び営業時間

営業日	月曜～金曜
営業時間	8:30～17:30
休日	土　日　祝　年末年始（12/30～1/3）

※　緊急時訪問看護加算…緊急対応が必要時な際の訪問看護サービスに加え、営業時間外の利用者や家族等との電話連絡、及び利用者やその家族等への指導など、日々の状況の適切な管理といった対応や、その体制の整備

8.　サービス実施地域 & 交通費

・　実施地域：西区全域、中央区、手稲区、北区など、ほか要相談
※小児リハビリ…市内における支援提供はこの限りではない
・　交通費：市内 0 円/回、市外 500 円/回

9.　サービス内容

・　訪問看護師は、主治医から利用者の病状や治療の状態、医療機器、留意事項などの指示が記載された「訪問看護指示書」を受けることで訪問看護サービスを提供できる
・　サービス提供にあたって、要介護状態及び要支援状態の軽減、もしくは悪化の防止、要介護状態となることの予防になるようサービスを提供する
・　主治医の指示、及び居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画に基づき利用者の意向や心身の状況、その置かれている環境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「訪問看護計画書」に基づいて行い、必要に応じて変更する
・　事業所は、主治医へ「訪問看護計画書」及び「訪問看護報告書」を定期的に提出する
・　当該事業所の現員では対応しきれない場合や、実施地域外、適切な指定訪問看護を提供する事が困難である場合は、支援提供をお断りする場合がある

10.　訪問における禁止行為（利用者・同居家族・職員）

・　「金銭」「預貯金通帳」「証書」など重要書類の預かり
・　「金銭の授与」「物品の授与」「飲食の授受」
・　「同居家族に対する訪問看護サービスの提供」
・　「飲酒」「喫煙」
・　「虐待・身体的拘束」「サービスに必要としない行動制限」
（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）
・　「宗教活動」「政治活動」「営利活動」「迷惑行為」「わいせつ行為」

11.　衛生（訪問従事者）

・　清潔保持、及び健康状態の必要な管理を行い、設備や備品等について衛生的な管理に努める

12.　記録

・　事業所における記録の保存は、『指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準』（平成 11 年厚生省令第 37 号）　の省令に基づき「介護給付があった日（若しくは記録が完結した日から起算)」から 5 年間と規定されている。

・　医療保険は、2 年間保存（医療法施行規則、保険医療機関及び保険医療酔養担当規則)、介護保険は 5 年間保存（指定居宅サービス基準(厚生省令第 37 号))

・　保険が切替わる場合、一律 5 年間保存が望ましいとされている

13. 利用料、契約者負担額のお支払い

・　利用料、契約者負担額、及びその他の費用は利用月ごとの合計金額でのご請求

・　お支払い期間は、「翌月末日迄」

・　支払い方法は、「口座引落し」又は事業者が定める指定口座振込（振込手数料は利用者払）

14. 定期的なサービス予定における「中止」「変更」「追加」

・　ご利用者の都合でのサービス利用の中止や変更、もしくは新たなサービス利用を追加できる

・　それらの事業所への申し出は、利用予定日の前日迄とする

・　それらの申し出に対し、事業所及び訪問看護師の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合は、他の利用可能な期間、又は日時を提示し協議する

・　訪問看護サービスの契約終了の申し出は、上記契約書内の第 15 条に明記した通りとする

15. キャンセル料金（実費）

サービスの予定時間に応じてキャンセル料金が発生するもとする

・　24 時間以上前の連絡　　0 円

・　24 時間以内の連絡　　1,000 円

16. エンゼルケア料金（実費・営業時間外は 2,000 円追加）

1.	営業時間内	３０分未満	8,000 円
2.	営業時間内	３０分以上６０分未満	10,000 円
3.	営業時間内外	９０分以上	15,000 円

※　営業時間外の場合は、上記金額から 2,000 円追加とする

※　エンゼルケア（死後処置）は、医療器具を外した傷跡や治療の手当てを行い（感染予防)、身体の清拭や更衣、化粧など可能な範囲で訪問看護師がご家族と共に行う故人旅立ちのご支援

17. サービス実施時の留意事項

・　定められた業務以外における行為の禁止

・　訪問看護サービスの利用にあたりご利用者は、「主治医の指示書における指示」や、「看護計画」に記載される以外の業務を事業所や従業員に依頼できない

・　訪問看護サービスの実施に関する指示・命令は、すべて事業所が行う（事業所は訪問看護サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分配慮する）

・　備品は、サービス実施時に使用する水道・ガス・電気・電話代・介護用品・ガーゼなど衛生管理用品やその費用は、ご利用者側での準備・ご負担となる

18. 緊急時における対応

・　事業所の従業者は、サービスの提供中に事故、利用者の症状の急変、その他緊急事態が生じた時は、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに管理者へ報告のうえ利用者の家族へ連絡を取り、必要に応じて主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡等必要な措置を講じます

・　管理者は、市区町村、利用者に係る介護支援事業者等関係機関に連絡を行うとともに必要な措置を講

じます

・　サービス提供中に事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます

・　利用者に対する訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています

・　保険会社名：全国訪問看護事業協会

・　保　険　名：訪問看護事業者総合補償制度

・　補償の概要：訪問看護に起因する身体の障害及び財物の損壊に対しての補償

19. 苦情処理体制

・　当事業所は、居宅基準第７４条の規定により利用者からの苦情に適切に対応する為、以下の体制を整えています

1. 苦情解決責任者、苦情受付担当者
   - 苦情受付担当者（窓口）　　愛訪問看護リハステーション
   - 苦情解決責任者　　管理者　　佐藤
   - 事業所連絡先　　011-688-5912
2. 苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます
3. 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告します
4. 苦情解決のための話し合いは、苦情解決責任者は苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。介護（予防）サービス計画を作成した居宅介護支援事業所・地域包括支援センター

・　その他の相談窓口

1. 高齢者・障がい者生活あんしん支援センター　　(011-632-0550)
2. お住いの地域の各区役所介護保険・保健福祉・保険年金課
3. 北海道国民健康保険団体連合会〔企画・苦情係〕(011-231-5175)
4. 札幌市市役所介護保険課　　(011-211-2972)

20. 虐待防止・身体的拘束等の措置

・　事業所は利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、従業者は虐待及び身体的拘束等の防止の啓発・普及に努める。

・　サービス提供中に当事業所における従業者、又は養護者等によりこれらを受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに市区町村等、関係機関に通報する

21. 身分証携行（訪問従事者）

・　身分証を携行し、提示を求められた場合は、身分証を提示する

22. 第三者評価の実施状況

・　北海道では、訪問看護の第三者評価を実施する評価基準がないため実施できない

・　利用料金及び具体的なサービス内容（介護保険（介護予防）、医療保険、保険外）
「指定（介護予防）訪問看護重要事項説明書別紙」をご参照

23. カスタマーハラスメントへの対応について

・　当事業所では、ご利用者様及びご家族様の尊厳を尊重するとともに、職員の安全確保と適切なサービス提供のため、暴力、暴言、威嚇、脅迫、ハラスメント行為、契約外サービスの要求、SNS 等による誹謗中傷その他社会通念上不相当な行為が確認された場合には、訪問方法の変更、複数職員による対応、サービス提供の中断・終了、関係機関との連携、契約解除等の対応を行うことがあります。利用者様及びご家族様のご理解とご協力をお願いいたします。

・　担当窓口　事業所所長　011-688-5912