

重要事項説明書（介護保険）

当事業所は契約者に対して指定訪問看護（リハビリテーションを含む）を提供します。
事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1、事業所の概要

(1) 事業目的

要支援、要介護状態になられた方々に対し、心身機能の維持回復を目指すと共に、可能な限り居宅において、その能力に応じた自立した生活を営む事ができるよう、適切な訪問看護を提供することを目的とします。

(2) 運営方針

- ① 利用者の要介護状態の軽減を図ると共に、その状態の悪化防止や要介護状態となることの予防に資するよう、生活上の目的を設定し、計画的に行います。
- ② 自らその提供する訪問看護の品質評価を行い、常にその改善を図ります。
- ③ 訪問看護の提供に当たっては、主治医や介護支援専門員等との密接な連携及び訪問看護計画に基づき、利用者の心身機能の維持回復を図るよう、妥当適切に行います。
- ④ 訪問看護の提供に当たっては、親切丁寧に行うことを旨とし、利用者またはその家族に対し、生活上の必要な事項について理解しやすいように助言又は説明を行います。
- ⑤ 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境などの的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な助言及び相談を行います。

(3) 事業所の種類

指定訪問看護事業所	指定番号 1362990226
-----------	-----------------

(4) 事業所の名称・所在地及び電話番号

名 称	訪問看護ステーション トリーヴ
所 在 地	東京都八王子市中野山王 2-8-2
電話番号	042-686-0008

(5) サービスを提供できる地域

八王子市内

* 上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください。

(6) 当事業所の職員体制

職 種	常 勤	非 常 勤
管 理 者	1 名	名
看 護 師	3 名	1 名
准看護師	名	名
理学療法士	2 名	名
作業療法士	名	名
言語療法士	名	名
事 務 員	1 名	名

(7) 営業日及び営業時間

営 業 日	月～金曜日
営業時間	9：00～17：00
土日・祝日及び年末年始（12月30日～1月3日）は休業します。	

* 24 時間緊急連絡体制をとっていますので、時間外や休日はお電話での相談に対応します。

2、当事業所が提供するサービス

- (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に従い、ケアプランに沿って訪問看護計画書を作成し、これに適用したサービスを提供します。
- (2) サービスの内容や提供方法等の変更を希望される場合は、その変更がケアプランの範囲内で可能なときは、主治医に相談のうえ、訪問看護計画書の変更等の対応を行います。

3、サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

主治医の訪問看護指示書が必要となります。

またサービス開始にあたりケアプランが必要となりますので、介護支援専門員にご相談ください。

(2) サービスの終了

- ① 利用者の都合でサービスを終了する場合は、終了予定日の 1 週間前までにご連絡ください。
- ② 事業者は、人員不足等、やむを得ない事情により、サービスを終了させていただく場合があります。
- ③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 利用者が医療機関に入院した場合（1 ヶ月以上）
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の介護認定区分が非該当（自立）と認定

された場合

- ・利用者がお亡くなりになった場合

④ 契約解除

- ・事業者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、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または事業所が破綻した場合、利用者は解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- ・利用者が、サービス利用料金の支払いを1か月以上延滞し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず支払わない場合、利用者またはその家族が事業者や訪問看護師等に対して、本契約を継続し難い程の背信行為(暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷等の迷惑行為、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等)を行った場合、サービス利用中のサービス従業者を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、また録音等をインターネット等に掲載する行為が明らかになった場合には、即座にサービスを終了させていただきます。

⑤ その他

- ・利用者が、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、サービスの内容変更または休止する場合があります。
- ・利用者に、他の利用者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。

4、利用者負担金

訪問看護サービスの利用料は訪問看護料金表(別紙)のとおりです。

- ・介護保険法の法定利用料に基づいた範囲内とします。
- ・介護保険の給付の範囲を超えたサービスは全額自己負担となります。
- ・料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者のケアプランに定められた目安の時間を基準とします。
- ・訪問看護で使用する光熱費、衛生材料等は自己負担となります。

お支払方法

- ・ご利用月の翌月15日までに請求書を発行しますので、月末までにお支払いください。
- ・お支払方法につきましては、銀行振込み・現金・口座振替でお願いします。
振込手数料は利用者のご負担となります。

5、緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急手当を行うとともに、速やかに主治医へ連絡し指示を求める等、必要な措置を講じます。

6、事故発生時の対応

- (1) 事業所は、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族等、担当の介護支援専門員、または地域包括支援センター、及び市町村へと連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、前項の事故の状況および事故に際して執った処置について記録し、その完結の日から5年間保管します。
- (3) 事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。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	公益財団法人 日本訪問看護財団
保 険 名	あんしん総合保険制度
補償の概要	ステーション賠償責任保険 ほか

7、サービス利用に際してのお願い

- (1) サービス提供の際、訪問看護師等は次の業務を行うことができませんので、予めご了解ください。
 - ・各種支払い代行や年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
 - ・看護以外の個人的な用件
- (2) サービス提供の際、手を洗わせて頂きますので水道を使用させてください。
- (3) 看護師等への茶菓子の接待や、お心づけはお断りします。
- (4) 病状の変化などで看護師等への連絡が必要な場合は、事業所にご連絡ください。
- (5) 訪問看護に対する疑問やご要望は、訪問する看護師等、或いは管理者へお申し出ください。
- (6) 保険証、医療証を確認させていただきます。内容に変更が生じた場合は必ずお知らせ下さい。

8、苦情解決の体制及び手順

- (1) 利用者又はその家族からの相談・苦情に対する窓口を設置し、訪問看護に関する利用者又はその家族の要望、苦情等に対して迅速に対応します（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）。本事業所への苦情や意見は下記の第三者機関に相談することもできます（下表に記す【第三者機関の窓口】のとおり）。
- (2) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - ①相談、苦情解決責任者として管理者が、各訪問担当者から速やかに苦情の内容・申出人の希望等の報告を受け、原因の把握に努めます。併せて法人本部へ報告します。
 - ②管理者が事実確認を実施、解決への取り組み、再発防止策など、その内容について申し出人に確認、苦情解決の話し合いの場を設けるなど迅速な対応に努めます。
 - ③スタッフ全体への周知化を図り、改善策や再発防止に努めます。
 - ④事業者段階で解決できない場合には、東京都社会福祉協議会に設置される「運営適正化委員会」を紹介するなどの必要な情報提供を実施します。
 - ⑤事業所は、前項の苦情の内容等について記録し、その完結の日から5年間保管します。

【事業所の窓口】

苦情相談窓口	訪問看護ステーション トリーヴ 管理者
連絡先	電話：042-686-0008
対応時間	月曜日～金曜日 9:00～17:00
* ご不明な点等ありましたら、お尋ねください。	

【第三者機関の窓口】

苦情相談窓口	連絡先
東京都国民健康保険団体連合会 (国保連) 苦情相談窓口	電話：03-6238-0177
八王子市役所高齢者福祉課	電話：042-620-7420
東京都福祉局保健部医療保険課 訪問看護ステーション担当	電話：03-5320-4278

9、虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者

虐待防止に関する担当者	管理者
-------------	-----

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、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。

10、ハラスメント防止について

当事業所では利用者及びスタッフ相互の個人が尊重され、互いに信頼の下に良好な人間関係を構築し、活気ある職場づくり及び、良質なサービス提供を目指します。そのために次に掲げるとおり必要な処置を講じます。

(1) パワーハラスメント・セクシャルハラスメント・その他のハラスメントの窓口を設置します。

利用者・従業員間の担当者	管理者
--------------	-----

- (2) 相談を受けた場合には、事実関係を迅速・性格に確認し、事実が確認できた場合には、速やかに問題解決と再発防止にあたります。必要に応じて外部の関係者、例えば、介護支援専門員や地域包括支援センター、医師、行政、警察などに連絡・通報します。
- (3) 相談者・行為者についても、プライバシーを守って対応します。
- (4) 相談者・事実関係の確認に協力した方等についても不利益な取り扱いはいりません。
- (5) 当該訪問看護ステーションの従業員がハラスメントを行った場合、就業規則に基づき懲戒処分

を含めて厳正に対応します。

(6) 従業員に対しての以下のような不適切な迷惑行為につきまして、契約を解除します。

「暴力又は乱暴な言動」「物を投げつける」「刃物を向ける」「服を引きちぎる」「手を払いのける」「怒鳴る」「奇声」「大声を発する」など。

また、「セクシュアルハラスメント」「従業員の体を触る・手を握る」「腕を引っ張り抱きしめる」「卑猥な写真を見せる」「従業員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く」「ストーカー行為」「従業員の誹謗中傷」など。

11、第三者評価の実施状況

評価実施の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
実施日	令和 年 月 日
評価機関 名称	
結果の開示状況	