

# 重要事項説明書

当事業所の運営規程に基づき、契約内容の詳細ならびに補足事項を記した文書です。契約締結に先立って内容確認をさせていただきます。ご不明点については締結前・後に関わらずお問い合わせください。

## 1 当事業所の概要

### (1) 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーション は一とふる多摩センター
所在地	東京都多摩市愛宕 4-6-25 落合 ROKU ビル 102
連絡先	Tel 042-356-2082 Fax 042-319-6567
管理者名	北川 恵子
サービス種類	訪問看護、介護予防訪問看護
介護保険指定番号	1365021581
サービス提供地域	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多摩市全域</li> <li>・八王子市 (大塚・越野・東中野・鹿島・松が谷・堀之内・別所・松木・長沼町・南陽台・上柚木・下柚木・南大沢・中山・鎌水)</li> <li>・府中市 (南町・四谷・住吉町・矢崎町・片町・本宿町・日新町・分梅町・是政・本町・美好町・西府町・東芝町)</li> <li>・日野市 (落川・程久保・三沢・新井・百草・南平・高幡・石田・宮・上田・川辺堀之内・豊田・東豊田・平山・東平山・万願寺)</li> <li>・町田市 (小野路町・上小山田町・野津田町・小山ヶ丘・図師町・下小山田町・小山田桜台・薬師台・広袴・広袴町・真光寺・真光寺町・鶴川・大蔵町・山崎町・小山町・矢部町・根岸町・忠生)</li> <li>・稲城市 (若葉台・長峰・平尾・坂浜・百村・向陽台・大丸・東長沼)</li> <li>・川崎市麻生区 (はるひ野・黒川・南黒川・栗木台・栗木・栗平・片平・白鳥)</li> </ul>

※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) 営業時間

平日	9:00 ~ 18:00
定休日	土曜日・日曜日 及び 12月30日～1月3日 その他事業所が定める日

### (3) 職員体制(令和6年8月現在)

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	看護師	1名	—	1名
スタッフ	看護師又は准看護師	3名	2名	5名
	理学療法士他	0名	0名	0名

## 2 当事業所の連絡窓口(相談・苦情・キャンセル連絡など)

連絡先	TEL :042-356-2082
受付時間	随時受け付けますが、お急ぎでない場合は営業時間内をお願いします。

※詳細は別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」をご覧ください。ご相談については多摩市行政においても受け付けております。

※連絡をお受けできますのは、代表電話(042-356-2082)と代表電話不通時の緊急番号のみです。それ以外の電話番号での通話や、ショートメール等にご連絡いただいたとしても、即時対応についての責任は負いかねます。

## 3 事業の目的・運営方針

目的	医療的な観察や処置が必要な利用者様が、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に、医師からの訪問看護指示書に基づいた看護を提供します。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 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。</li> <li>② 良質な看護サービス実施のために優秀な看護師を確保し、教育・指導を行います。</li> <li>③ 利用者様個々の主体性を尊重し、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な看護サービス提供に努めます。</li> </ul>

## 4 地域連携

医師との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 主治医から訪問看護指示書を受け、指示に基づいた看護計画を立案し実施します。</li> <li>② 毎月、訪問看護計画書を提出します。</li> <li>③ 毎月、訪問看護報告書を提出します。</li> <li>④ 状態の変化があった時などは医師に報告し指示を受けます。</li> <li>⑤ 日頃から医師との連携を密にし、より良い看護サービスにつなげます。</li> </ul>
ケアマネジャーとの連携 (介護保険利用時)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 介護保険利用時はケアマネジャー作成の「居宅サービス計画書(ケアプラン)」および「サービス提供票」に基づいて訪問看護を実施します。</li> <li>② 毎月、看護サービスの実施状況を「訪問看護報告書」にて報告します。</li> <li>③ ケアマネジャーが開催するサービス担当者会議に参加します。</li> <li>④ 日頃からケアマネジャーとの連携を密にし、より良い看護サービスにつなげます。</li> </ul>
その他の地域連携	利用者様がお住まいの地域の医療、介護、福祉関係事業者等と連携し、適切な支援ができるように努めます。

※ケアマネジャーとは介護支援専門員のことです。介護保険利用の場合はケアマネジャーとの契約が必要です。医療保険の場合は病院のソーシャルワーカーや社会福祉協議会が相談に応じます。

## 5 サービス利用の詳細

主治医 (訪問看護指示元)	医療機関名:							
	医師氏名:				先生			
ケアマネジャー (介護支援専門員)	介護支援事業所名:							
	ケアマネジャー氏名:				様			
訪問日時	月	:	~	:	火	:	~	:
	水	:	~	:	木	:	~	:
	金	:	~	:	(土)	:	~	:
加算	緊急時加算	I ・ II ・ 無			特別管理加算	I ・ II ・ 無		
担当者	主に _____ が担当し、事業所内のスタッフで情報共有して看護にあたります。							

※訪問日時の変更についてはご相談ください。介護保険をご利用の場合はケアマネジャーにもご相談ください。

※訪問開始月には初回加算、死亡された月にはターミナル加算等があります。新たな加算をいただく場合はその都度、ご説明し、ご同意確認をさせていただきます。

※交通渋滞等により、訪問時間が多少前後する場合があります。大幅に遅れる場合は連絡いたしますが運転中で連絡できない場合があることをご了承ください。

※事業所や勤務者の状況により、一時的に訪問時間の変更をお願いする場合があります。

※他のご利用者様の緊急対応により、直前に訪問時間の変更をお願いする場合があります。

## 6 利用料金

訪問看護料	介護保険、医療保険ともに、法律に定められた料金体系に基づいて料金を算出します。	
訪問看護料加算	介護保険、医療保険ともに、身体状況等により加算があります。	
自己負担料金	衛生材料	実費相当額
	交通費	医療保険利用者の場合 2～5 km: 50 円×2    5～10 km: 150 円×2 10 km以上: 30 円/km(上限 1,000 円)
		介護保険の利用者の場合 通常の訪問エリアを越える訪問の場合は、1kmあたり 10 円
	営業日以外の訪問	医療保険利用のみ 3,000 円+消費税/回
	死後の処置	ご希望に沿って実施いたしますので、お申し出ください。 20,000 円+消費税(エンゼルケアセット込み)
	キャンセル料	なし
保険適応外のサービス	救急搬送時や外来受診の同行、その他の外出で看護師の同行が必要と判断された場合(買い物・レクリエーションでも結構です)は 1 時間につき 8,000 円+消費税でご利用いただけます。 車による移動はタクシー等を利用していただきます。	

※医療保険および介護保険利用料の詳細は別紙料金表をご覧ください。

※生活保護受給者で医療保険ご利用の場合の交通費、営業日以外の自己負担は免除いたします。低所得者の場合、生活保護レベルの所得を証明する書類を添えてお申し出いただければ、減額または免除させていただきます。生活保護レベルの所得かどうかについては、当方で国の基準から算出いたしますので、ご家族全員の給料明細書や年金受給額決定書等をご準備ください。

## 7 利用料金などのお支払方法

請求方法	毎月月末に締めレセプト請求をおこなった後に当該月分のご利用料金を翌月の中旬の訪問時に請求書を持参いたします。
支払方法	① 現金:訪問した看護師にお支払ください。 ② 現金以外:現金以外でのお支払いに関しては、口座振替とさせていただきます。
領収書発行	現金でお支払いいただいた場合はその場で領収書をお渡しいたします。 自動引き落としの場合は、入金を確認できてから領収書をお渡しいたします。

※施設入居等で遠隔地にいるご家族が支払われる場合は、別途ご相談ください。

## 8 サービスの開始と終了

開 始	当事業所との契約を取り交わして開始となります。
終 了	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合は1週間前までにお申し出ください。</li> <li>② 当事業所の都合でサービスを終了する場合は、終了日の1か月までに文書で通知し、他の訪問看護事業者を紹介いたします。</li> <li>③ 以下に該当する場合は自動的にサービスが終了します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご利用者様が介護保険施設に入所又は医療機関に入院した場合</li> <li>・ 介護が不要になった場合</li> <li>・ ご利用者様が亡くなられた場合</li> </ul> </li> </ol>
契 約 解 除	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 以下に該当する場合はご利用者様から契約を解除することができます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しなかった場合や守秘義務に反した場合</li> <li>・ 当事業所が社会通念を逸脱する行為を行った場合</li> </ul> </li> <li>② 以下に該当する場合は当事業者から契約を解除することができます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご利用者様がサービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、催告に対し14日以内に支払が無い場合</li> <li>・ ご利用者様が本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合</li> </ul> </li> </ol>

※入院された場合は、ただちに契約を解除することはいたしません。入院中の経過をみながら長期になり、退院の目的が立たない場合、退院後施設入所になる等の場合は終了とさせていただきます。

## 9 緊急時の対応方法

連 絡 先	042-356-2082 ※営業時間外は転送されます。
対 応 方 法	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 24時間365日受け付けます。</li> <li>② まず電話で状態をうかがい、訪問の必要があれば看護師が参ります。その際、訪問看護利用料金が発生します。</li> <li>③ 電話の対応のみの場合、料金は発生しません。</li> <li>④ 状態が非常に悪い、または遠方で駆けつけるまでに状態悪化の可能性がある場合は救急車を呼んでいただく場合があります。</li> </ol>
対 応 体 制	緊急時における対応体制構築のため、マニュアルを整備し、緊急時の対応を速やかに行える連絡体制および緊急の必要性を看護師が判断できる業務体制について策定しています。管理者は、連絡相談を受ける看護師以外の職員の勤務状況を明らかにし、事業所内で共有し円滑な対応を心掛けます。必要に応じて、看護師以外の職員がご利用者様または関係者様からの電話等による連絡および相談に対応できる体制を整えて、対応時には記録を残します。

※緊急時対応のサービスを受けるには、緊急時訪問看護加算(介護保険)・24時間対応体制加算(医療保険)を契約内容に含む必要があります。

※連絡をお受けできますのは、代表電話(042-356-2082)と代表電話不通時の緊急番号のみです。それ以外の電話番号での通話や、ショートメール等にご連絡いただいた場合、即時対応についての責任は負いかねます。

## 10 悪天候・災害時の対応方法

悪天候の対応	台風・大雪等の場合、訪問活動が困難になります。訪問時間の変更や中止をお願いする場合はあります。
災害時の対応	① 大地震などライフラインが寸断されるような場合、訪問看護活動が困難になります。訪問看護は状況が落ち着いてから再開いたしますので、その間ご家族で対応お願いいたします。 ② 災害時は重症者や独居の方の訪問看護を優先させていただくことがあります。地域の協力を得ながら可能な範囲で支援いたします。
業務継続計画の策定および実施	① 感染症拡大時や非常災害の発生時において、ご利用者様に対するサービスの提供を可能な限り継続的に実施するため、また非常時の体制での早期業務再開を図るため、業務継続計画を策定しております。 ② 業務継続計画が有事に有効化されるため、日常により生活必需品や衛生材料等の備蓄、最新情報の収集、年一回以上の職員への研修・訓練を実施しております。

## 11 その他

守秘義務	訪問活動によって知り得た個人情報は訪問看護業務に供することのみを目的とし、口外しないことをお約束いたします。但しケアチーム内で必要な情報は共有することをご承諾ください。訪問先やテレワーク先で使用するタブレット端末については、現住にパスワード設定を行い、ご利用者様の情報に支障の及ばないよう対策を講じます。なお、利用目的の通知の求め、個人情報の開示、訂正等、利用停止等の請求を受けた場合には、請求元の身元を確認した上で、法令及び当社の定める手続に基づき、合理的な範囲で速やかに対処いたします。
損害賠償	訪問時の事故による傷害、器物の破損に関しては誠意をもって対応し、損害の賠償に応じます。
虐待防止に関する事項	当事業所は、ご利用者様への差別の禁止、人権擁護、虐待防止のため、高齢者虐待防止のための指針を策定し、事業所内に虐待防止検討委員会を設け、責任者および担当者の配置、苦情解決対策等の必要な体制整備を行うとともに、従業員に対する虐待防止を啓発、普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
身体拘束等の適正化について	ご利用者様の身体および生命を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束をいたしません。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様、時間、心身の状況ならびに緊急やむを得ない理由をご説明し、記録いたします。
衛生管理について	ステーションは従業員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。 感染症の予防及びまん延防止のための指針を策定し、ステーションは安全で衛生的な環境を整備するとともに、看護師が感染源となることを予防し、また看護師を感染の危険から守る為の備品を備えるなどの必要な対策を講じます。
ハラスメント対策について	① 当事業所は、ご利用者様へハラスメント行為防止のため、ハラスメント行為防止に関する責任者の配置、苦情解決対策等の必要な体制整備を行うとともに、従業員に対するハラスメント行為防止を啓発、普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

	② サービス利用契約中にご利用者様、ご家族様およびご関係者様からのハラスメント行為などがありました場合には、他職種との連携により事実関係を確認することがあります。状況の改善や理解が得られない場合、契約を解除することがあります。
金品授受に関わる 行 動 指 針	当事業所は、全てのご利用者様との平等かつ適切な関係性維持のため、従業員が訪問時等において、茶菓等の土産等の贈答品、その他金銭等の授受はお断りしております。
貴重品等の 管 理 について	貴重品や金銭については、当事業所の職員が出入りする場所や時間帯に置かれることの無いよう、管理についてはご利用者様、ご家族様、関係者様のご責任にて行ってください。
ペ ッ ト 等 の 扱 い について	大切なペットの安全を守るため、またサービス提供中のペットによるご利用者様、看護師の怪我を防止するためにも、ゲージに入れる、リードにつなぐ等の安全対策にご協力をお願いいたします。
サ ー ビ ス 中 の 撮 影 について	ご利用者様の見守りを目的としてカメラ等の録音・録画機材をサービス提供場所に設置する場合は、事前にお知らせください。
ご 要 望 について	プライバシーや尊厳、自尊心に関わるご要望や禁止ご希望事項については、事前にお知らせください。
研 修 ・ 教 育 へ の 協 力 ・ 依 頼	当事業所では、看護師の訪問看護研修を引き受ける場合がございます。高齢社会に向けて訪問看護師を多数養成する必要がありますので、ご協力いただきたくお願い申し上げます。

※研修や実習につきましてはお断りいただいても、ご利用者様には何ら不利益は生じませんので、ご希望されない場合はご遠慮なくお申し付けください。

## 12 苦情受付について

相談窓口	受付場所	電話
訪問看護ステーション はーとふる多摩センター	多摩市愛宕 4-6-25 落合 ROKUビル 102 (管理者:北川 恵子)	042-356-2082
多摩市役所 介護保険課	多摩市関戸 6-12-1	042-375-8111
多摩市西部地域包括支援センター	多摩市和田 1532	042-389-8850
多摩市東部地域包括支援センター	多摩市諏訪 5-1 諏訪複合教育施設内	042-373-7850
多摩市多摩センター地域包括支援センター	多摩市山王下 1-18-2	042-376-2941
多摩市中部地域包括支援センター	多摩市永山 4-2-5-105	042-375-0017
多摩市北部地域包括支援センター	多摩市関戸 4-19-5 多摩市立健康センター3 階	042-357-3711
多摩市北部地域包括支援センター愛宕支所	多摩市愛宕 1-1-2-106 愛宕第一住宅	042-319-6411
東京都国民健康保険団体連合会	千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 11 階	03-6238-0011

本書2通を作成し、利用者および事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

【説明担当者氏名】北川 恵子            ㊞

担当者より重要事項の説明を受け、了承いたしました。

令和            年            月            日

【利用者】

住 所 〒 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ ㊞

【署名代行者】(代理人)

私は、本人の意志を確認し署名代行いたしました。

住 所 〒 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ ㊞

続 柄 \_\_\_\_\_

【事業者】

住 所 〒206-0041 東京都多摩市愛宕4-6-25 落合 ROKUビル102

株式会社シバタ 代表取締役 柴田 堅太    ㊞

【事業所】

住 所 〒206-0041 東京都多摩市愛宕4-6-25 落合 ROKUビル102

訪問看護ステーションはーとふる多摩センター  
(指定事業所番号 1365021581)