

重要事項説明書

(令和 年 月 日 現在)

1 指定訪問看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 C-コネクト
代表者氏名	永井 光春
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都練馬区大泉学園町 5-29-10 (電話：03-5933-0177 FAX：03-5933-0178)
法人設立年月日	平成 29 年 10 月 5 日 設立

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	きずな訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	1362091132
事業所所在地	東京都練馬区大泉学園町 4-22-4 パールハイツ大塚 201
連絡先	電話：03-5935-8775 FAX：03-5935-8785
業所の通常の 事業の実施地域	練馬区（大泉学園町・大泉町・西大泉・南大泉・東大泉） 新座市（池田・栄・片山・野寺）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	居宅においてご利用様がより自立した日常生活を営むことができるように、支援することを目的にサービスを提供します。
運営の方針	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。 訪問看護のサービス実施にあたり、サービス従事者の確保・教育・指導に努め、ご利用者様個々の主体性を尊重して、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な訪問看護のサービス提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日 ～ 金曜日（国民の祝日、12 月 31 日～1 月 3 日を除く）
営業時間	午前 9 時 ～ 午後 6 時

※24 時間、ご利用者様やその家族からの電話等による連絡体制を整備しております。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日 ～ 金曜日（国民の祝日、12月31日～1月3日を除く）
サービス提供時間	基本 午前9時 ～ 午後6時

※24時間緊急対応や、ご利用者様の状態によっては時間外にサービス提供する場合があります。

(5) 事業所の職員体制

管理者	永井 英子
-----	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	業務全般を一元管理 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名 看護師と兼務
看護職員 (看護師・ 准看護師)	主治医より訪問看護指示書を受けた後、看護サービスを提供。	常勤・非常勤 2名以上
理学療法士	主治医より訪問看護指示書を受けた後、リハビリテーションのサービスを提供。	常勤・非常勤
作業療法士		
言語聴覚士		
事務職員	サービスにおける事務業務を担う。	1名以上

3 提供するサービス内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

- ①健康状態の観察（血圧・体温・呼吸の測定、病状の観察）
- ②日常生活の看護（清拭・排泄・食事など）
- ③療養生活や介護方法の指導
- ④認知症の介護・お世話と悪化防止の相談
- ⑤カテーテル類の管理・褥瘡の処置など医師の指示に基づいての看護
- ⑥生活用具や在宅サービス利用についての相談
- ⑦終末期の看護
- ⑧在宅リハビリテーション（寝たきりの予防・手足の運動など）

※療法士による訪問は、リハビリテーションを中心とした看護業務の一環として看護職員の代わりに療法士が訪問し、ケアを行う

(2) 看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑥ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 保険給付として不適切な事例への対応について

保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

(4) サービス利用料及び利用者負担

別紙参照

4 その他の費用について

交通費	サービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。 それ以外の地域の方は、訪問するための交通費の実費が必要です (1 kmあたり 200 円)	
キャンセル料	ご利用の前日夕方 18 時【営業時間内】までにご連絡をいただいた場合	キャンセル料は不要です。
	上記の時間以降若しくは当日キャンセルの場合	2,000 円
※ただし、利用者の容態の急変・緊急などやむを得ない事情によるキャンセルについては、キャンセル料を請求しない場合があります（※やむを得ない場合の判断は事業所が判断致します。） また、利用者以外の事柄での緊急時にて当日キャンセルになった場合は、キャンセル料が発生します。		
サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	

5 費用の請求及び支払い方法について

費用の請求方法	<p>利用料利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
費用の支払い方法	<p>下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)利用者指定口座からの自動振替 (イ)現金支払い お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡します。必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>

※ 利用料、利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2か月以上遅延し、さらに支払いの督促から10日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いしていただきます。

6 担当する訪問看護師等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問看護師等の変更を希望される場合は、担当者までご相談ください。

※担当する訪問看護師等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、有効期間）・負担割合証を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (2) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、主治の医師の指示並びに利用者の心身の状況、また利用者や家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画」は利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認くださいようお願いします。
- (3) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (4) 看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (5) ご利用者様が、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、サービスの変更または中止する場合があります。
- (6) 訪問看護のサービスご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止する場合があります。その場合は、ご家族様または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。
- (7) ご利用者様に、他のご利用者様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。

- (8) 風水害等の自然現象により、行政機関等から「警報」が発せられている場合（可能性も含む）、利用者・看護職員双方の安全を第一と考え安全を確保する為、緊急処置的にサービスの時間変更、日程変更、サービスの中止をする場合もありますので、ご了承ください。
- (9) 気象庁による「特別警報」が出た場合、地域は数十年に一度しかないような非常に危険な状況にあります。周囲の状況や市区町村から発表される避難指示・避難勧告などの情報を厳守し、即座にサービスの中止をさせていただきます。
- (10) 夏季の期間中「高温注意情報」として、翌日又は当日の最高気温が概ね 35℃以上になることが予想される場合には、室内熱中症の危険があります。室内の空調をつけていただくかサービスの時間帯、日程の変更をお願い致します。
「熱中症特別警報」発令時には、状況によりサービスの一時停止をさせていただきます。

8 サービスの終了について

(1) ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前迄に文書でお申し出下さい。

(2) 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

(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いたします。

- ① ご利用者様が介護保険施設に入所した場合
- ② 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合
- ③ ご利用者様がお亡くなりになった場合

(4) その他

- ① 当社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、お客様やご家族などに対して社会理念を逸脱する行為を行った場合、又は当社が破産した場合、お客様は文書で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。
- ② お客様が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当社のサービス従業者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより即座にサービスを終了させて頂く場合がございます。

9 ハラスメントについて

下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

- ① 暴力又は乱暴な言動、無理な要求・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・対象範囲外のサービスの強要
- ② セクシュアルハラスメント・従事者の体を触る、手を握る・腕を引っ張り抱きしめる・ヌード写真を見せる・性的な話し卑猥な言動をするなど
- ③ 従事者の自宅の住所や電話番号を聞く・ストーカー行為 など

1 0 虐待・身体拘束の防止について

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・身体拘束防止に関する担当者を選定しています。

虐待・身体拘束防止に関する担当者	管理者：永井英子
------------------	----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 虐待・身体拘束防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従事者に対して、虐待・身体拘束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、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市区町村に通報します。
- (6) 事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げことに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがございます。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等について記録を行います。また、事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。
- ①緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りです。
- ②非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りです。
- ③一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及びことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

1 1 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>①事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
------------------------	---

個人情報保護について	<p>①事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>②事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>
------------	--

1.2 緊急時の対応について

当事業所におけるサービスの提供中に、ご利用様に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者など、関係各位へ連絡します。

主治医	病院名	
	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	(続柄：)
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	(続柄：)
	連絡先	
主治医・ご家族などへの連絡基準		

1.3 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者に係る事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対するサービス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	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

1.4 身分証携行義務

常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

1.5 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

1.6 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者等と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

1.7 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問看護のサービス実施ごとに、サービスの提供日、内容・利用者の状態等を、サービス提供の終了時に、ICT用のタブレット・スマートフォン等、もしくは書面等により、利用者の確認を受けることとします。希望される利用者には、後日、提供記録を書面にて交付させていただきます。
- (2) 指定訪問看護のサービス実施ごとに、看護記録を行うこととし、これらの記録はサービス完了の日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存される該当利用者に関する諸記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。ただし、複写物の交付を希望される場合の費用については利用者が負担することとします。(コピー1枚10円)

1.8 衛生管理等

- (1) 訪問看護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事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②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。
 - ③従業者に対し、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実施します。

1.9 業務継続計画の策定等について

- (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看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) 従業者に対し、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。

20 サービス提供に関する相談、苦情、虐待等について

(1) 相談・苦情処理の体制

提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

(2) 苦情・相談・虐待等の窓口

①社内苦情・相談等担当

担当：永井英子 電話：03-5935-8775

②当社以外に、区市町村の相談・苦情・虐待窓口に苦情を伝えることができます。

- ・練馬区介護保険課 3993-1111 (代表)
- ・練馬区保険福祉サービス苦情調整委員事務局 3993-1344
- ・東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 6238-0177
- ・各地域包括支援センター

センター名	担当地域	連絡先
やすらぎミラージュ地域包括支援センター	大泉町1～4	03-5905-1190
大泉北地域包括支援センター	大泉学園町4～9	03-3924-2006
大泉学園地域包括支援センター	大泉学園町1～3 東大泉3-52～55. 58～66 大泉町5・6	03-5933-0156
南大泉地域包括支援センター	西大泉、西大泉町、 南大泉5～6	03-3923-5556
大泉地域包括支援センター	東大泉1・2・3-1～51 56～57・4～6	03-5387-2751
やすらぎシティー地域包括支援センター	東大泉7 南大泉1～4	03-5935-8321

訪問看護の提供にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

法人 株式会社Cーコネクト
 東京都練馬区大泉学園町 5-29-10
 代表取締役 永井光春
事業所 きずな訪問介護ステーション
 東京都練馬区大泉学園町 4-22-4 パールハイツ大塚 201
 管理者 永井 英子

説明者

私は、事業者から重要事項説明書の説明を受け承諾・同意をいたします。

利用者 住所

氏名

代理人 住所

氏名