

重要事項説明書

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)エンジョイライフケア
代表者氏名	下岡 三恵
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	八王子市片倉町 2504-1 電話 042-683-1230 FAX 042-683-1231
法人設立年月日	平成 30 年 3 月 1 日

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	めぐみ在宅看護センター
介護保険指定 事業所番号	1362990234
事業所所在地	〒192-0906 八王子市片倉町 2504-1
連絡先 相談担当者名	電話 042-683-1230 FAX 042-683-1231 代表取締役 下岡 三恵
事業所の通常 事業の実施地域	東京都八王子市(美山町、下恩方町、上恩方町を除く)、日野市(豊田、東平山、西平山、富士町、さくら町、日野台、程久保、三沢、南平、高幡)

	多摩市（百草、桜ヶ丘、落川）
--	----------------

(2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（日曜、祝日、12/29～1/3 は休み）
営業時間	9：00～18：00

*ただし、緊急時は365日24時間対応。

3 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護事業 2 介護保険法に基づくサービス事業 3 医療保険法に基づくサービス事業 4 障害者給付支援法に基づく障害者サービス事業 5 児童福祉法に基づく居宅サービス事業 6 地域への在宅療養、訪問看護等の普及活動、相談事業 7 介護施設、グループホーム等への訪問事業 等
運営の方針	<p>各々の法令の趣旨に従って、利用者が可能な限りその居宅と住み慣れた地域において、能力に応じた生活を営めるよう訪問看護を提供し、家族や関係機関との連携、調整を行う。</p>

4 事業所の職員体制

令和6年5月15日現在

管理者	(代表取締役) 下岡 三恵
-----	---------------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 2 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 3 従業員に、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。 4 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。 	常 勤 1 名
看護職員 リハビリ職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護（リハビリ計画含む）計画書及び訪問看護（リハビリ含む）の報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 2 主治の医師の指示に基づく訪問看護・リハビリ計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い、同意を得ます。 3 利用者へ訪問看護計画を交付します。 4 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護・リハビリ計画の変更を行います。 5 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやす 	常勤換算 2.5 名以上

	<p>いように指導又は説明を行います。</p> <p>6 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の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。</p> <p>7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。</p> <p>8 訪問日、提供した看護・リハビリ内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。</p> <p>9 訪問看護・リハビリ計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。</p> <p>10 訪問看護の提供に当たっては、適切な技術をもって行います。</p>	
事務職員	1 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います	2名

5. 提供するサービスの内容について

(1) 提供するサービス内容について

訪問看護・リハビリ計画の作成	主治医の指示、居宅サービス計画(介護保険利用者)に基づき利用者の意向や心身の状態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・リハビリ計画書を作成します。
訪問看護の提供	<p>訪問看護・リハビリ計画に基づき、訪問看護を提供します。</p> <p>具体的な訪問看護の内容</p> <p>① 療養上の世話（食事、栄養の管理・援助、排泄の管理・援助、清潔の援助、ターミナルケア）</p> <p>② 診療の補助（褥瘡の処置、カテーテル管理等、医療処置）</p> <p>③ リハビリテーションに関すること</p> <p>④ 家族支援に関すること（家族への療養上の指導、相談、家族の健康管理）</p> <p style="text-align: right;">等</p>

(2) 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なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

6 提供するサービスの費用について

(1) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険、医療保険を適用する場合）について別紙を御参照下さい。

(2) その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。車の時には 1km/100 円を頂きます。
② キャンセル料	利用日の前日 24 時間までのご連絡の場合、キャンセル料は不要です。 利用予定日の当日にご連絡があった場合は当該利用料の 10%、ご連絡が無かった場合は当該利用料の全額を頂きます。 ※但し、利用者の病状の急変や入院等の場合は、キャンセル料は不要です。
死後の処置料（お亡くなりになった時のご遺体の処置料として 15,000 円を頂きます	

(3) 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求方法等	ア 保険利用に応じた利用料利用者負担額は、利用月ごとの合計金額を請求します。 また、その他の費用額がある場合はサービス提供ごとに計算します。利用月ごとの保険利用額とその他の利用額を合算した合計額により請
---------------------------	--

	<p>求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月に利用者あてにお届けします。</p>
<p>② 利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法等</p>	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合し、請求月の 26 日までに、利用者指定口座からの自動振替によりお支払い下さい。</p> <p>*ただし、手続き完了までに 2～3 か月の時間を要することがあります。また手続き等により不都合が生じる場合もあります。その場合は、利用者と相談し決定します。</p> <p>イ 振込の確認をしましたら、領収書をお渡ししますので、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。）再発行は致しません。</p>

※ 利用料、利用者負担額（保険を適用する場合）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 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 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、未払い分のお支払いを一括清算していただきます。

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及び医療保険証の内容（氏名、認定の有無、有効期限）に記載された内容を確認させていただきます。変更などがあった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

- (2) 介護保険において利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援の継続が利用者に対して行われていない等の場合、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に対し「居宅サービス計画（介護保険）」に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。その時に署名をいただきます。
- (4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。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あります。
- (5) 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、すべて当事業者が行ないますが、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ないます。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	代表取締役 下岡 三恵
-------------	-------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情対応体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための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（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

9 ハラスメント対策について

ステーションは、ハラスメントに関する相談や苦情への対応のため次の措置を講じます。

- 1 ステーションの内外を問わずハラスメントに関する相談、苦情を受け付けた場合には相談窓口の設置、並びに苦情処理(相談)の担当者を配置して、ハラスメントに関する相談、苦情に迅速に対応します。
- 2 ハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、発声の恐れがある場合やハラスメントに該当するか微妙な場合であっても 相談、苦情に対応します。(ハラスメントの予防)
- 3 ハラスメントを防止するための意識の醸成、資質の向上のために定期的に研修を実施します。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り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及び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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<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。</p> <p>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、利用者及び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、追加また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。</p> <p>(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>

10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合やその他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

事業所は、契約の有効期間中で、地震、台風、大雨等の天災の他やむを得ない事情により、訪問看護サービスの実施が出来なくなった場合には、利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。しかし、事業所は感染症及び災害にかかる業務継続計画を策定し速やかにサービス再開に努めます。また、地域内の関係機関と連携を取りサービス再開に努めます。

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。同時に当該事故の状況及び処置について記録いたします。

また、利用者に対する指定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 あいおいニッセイ同和損害保険制度株式会社

保険名 あんしん総合保険制度

補償の概要 訪問看護サービス提供時に発生した事故等に関する賠償責任保険

12 身分証携行義務

訪問看護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

13 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、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。

14 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当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者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また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また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。

15 サービス提供の記録

- ① 指定訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供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。

(複写の実費料が必要な場合は利用者の負担となります。)

16 衛生管理等

- ① 看護職員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 指定訪問看護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。

17 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- イ 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です。

1) 相談苦情の電話があった場合

原則としてサービス提供の責任者が対応します。責任者が対応できない時は他の従業員が対応することもあります。速やかに管理者に報告し場合によって管理者が対応します。

2) 確認事項

相談または苦情があった利用者の氏名、提供したサービスの種類・内容、提供した年月日、及びその時間、担当した職員の氏名(利用者がわかる場合)具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項について確認し内容を記録します。

3) 相談及び苦情処理機関の説明

相談及び苦情の相手に対して対応した従業員の氏名を名乗ると共に苦情相談をうけた内容について回答する期限を合わせて説明します。

4) 相談及び苦情処理

事業所において管理者及び責任者を中心にして相談・苦情処理のための会議を開催します。

サービスを提供した当事者又は責任者からの概況説明を受けます。

問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策について話し合いを行い再発の防止を図ります。

上記の内容についてサービス提供責任者又は管理者より苦情の当事者に説明を行い必要な措置を取ります。

ウ 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】</p> <p>(事業者の担当部署・窓口の名称)</p>	<p>所在地 八王子市片倉町 2504-1</p> <p>電話番号 042-683-1230 FAX042-683-1231</p> <p>受付時間 9:00～18:00 (営業時間内)</p>
<p>八王子市高齢者福祉課</p> <p>多摩市健康福祉部介護保険課</p> <p>日野市高齢福祉課介護給付係</p>	<p>八王子市福祉部高齢者福祉課</p> <p>所在地 八王子市元本郷町 3-24-1</p> <p>電話 042-620-7420</p> <p>受付時間 8:30～17:00</p> <p>多摩市健康福祉部介護保険課</p> <p>所在地 多摩市関戸 6-12-1</p> <p>電話 042-338-6901 FAX042-371-1200</p> <p>受付時間 8:30～17:00</p> <p>日野市高齢福祉課介護給付係</p> <p>所在地 東京都日野市神明 1-12-1</p>

	<p>電話 042-585-1111 FAX:042-583-4198</p> <p>受付時間 8:30~17:15</p>
<p>【公的団体の窓口】</p> <p>東京都国民健康保険団体連合会</p> <p>苦情相談窓口</p>	<p>所在地 東京都千代田区飯田橋3-5-1</p> <p>東京区政館11階</p> <p>電話番号 03-6238-0177</p> <p>受付時間 9:00~17:00</p>

18 第三者による評価等については受けていません。(令和1年12月現在)

19 感染症及び緊急災害時の訪問に関して

事業者は震度5強以上の地震及びそれに匹敵する災害が発生した場合、交通状況や地震等の被害状況を考慮した上で訪問することが困難と判断した場合は利用者に連絡することなく訪問を中止することがあります。

ステーションは感染症及び災害発生時における業務継続計画に関して次のような取り組みを行います。

- 1 ステーションは災害時には事業所職員の命と安全を第一に守り、担当している利用者の安否確認、安全確認に尽力し、早期の事業の復旧、継続を目指すための業務継続計画を策定し、当該業務計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- 2 ステーションは災害の発生に際して次の目的を達成及び維持するものとします。
 - ・ 自社の被害を最小限にとどめ、速やかに復旧する
 - ・ 職員と家族を守る

3 地域の医療・福祉サービスの一つとしてその状況に対して適切に事業運営を継続できるよう努めます。

重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「八王子市指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事 業 者	所在地	八王子市片倉町 2504-1 サンハイム 101
	法人名	株式会社 エンジョイライフケア
	代表者名	代表取締役 下岡 三恵
	事業所名	めぐみ在宅看護センター
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

家族代表 (代理人)	住 所	
	氏 名	印
	続柄	