

重 要 事 項 説 明

(介護保険・医療保険)

2025年4月1日現在

訪問看護等サービス提供にあたり、当事業所が契約上、説明及び注意していただきたい事項は次のとおりです。

1. 本重要事項の適用期間
2. 事業者の概要
3. 目的と運営方針
4. 営業日時
5. サービス内容
6. 利用料金
7. 事業の実施地域
8. サービス利用にあたっての留意事項
9. 個人情報の取り扱い
10. 虐待防止のための措置
11. 身体拘束等の行動制限
12. 感染症対策
13. 事故発生時の対応
14. 職員に対するハラスメント
15. 外部評価
16. 苦情・相談窓口

様

きらり健康生活協同組合
訪問看護ステーションしみず 訪問看護
予防訪問看護

1. 本重要事項の適用期間

本書は、ご利用者様又はご家族様等に説明し、同意を得て本書を当事業所へ提出したのち、効力を有します。ただし、ご家族様等に変更があった場合、新たに説明し、同意を得るものとします。

初回利用時の同意書をもって、繰り返し当事業所を利用することができるものとします。ただし、介護報酬改定等に伴う利用料金等の変更、重要事項説明書の内容変更が行われた場合は、変更の同意をもって継続利用することとします。

2. 事業者の概要

【法人】

法人名	きらり健康生活協同組合
設立年月日	1982年（昭和57年）5月7日
所在地	福島県福島市野田町1丁目15番12号
電話番号	024-531-6262
代表者名	理事長 木村 公

【事業所】

事業所名	訪問看護ステーションしみず
開設年月日	1996年（平成8年）12月1日
所在地	福島県福島市北沢又字番匠田5番地
電話番号	024-558-8060
管理者名	所長 高橋 幸子
介護保険指定番号	0760190033

【サテライト事業所】

事業所名	訪問看護ステーションしみず サテライトセのうえ
所在地	福島市瀬上町字四斗蒔1-6
電話番号	024-554-6555

3. 目的と運営方針

【目的】

訪問看護等では、看護師などが家庭を訪問して、病気や障害のために支援を必要とされる方の看護等を行うサービスで、介護保険制度のほか、医療保険制度で利用できる方もいます。主治医の治療方針やケアプランに添って、他のサービスと連携しながら看護等を行ないますので安心して在宅療養生活が続けられます。

訪問看護等を利用する場合は主治医の指示書が必要です。訪問看護指示書は訪問看護ステーションに提供されます。

【運営方針】

当事業所は、介護保険法の基本理念に沿って、ご利用者様の健康保持・増進に努めます。

①ステーションは、訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努めなければならない。

②ステーションは事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努め

なければならない。

- ③ステーションは事業の運営にあたって、関係区市町村、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めなければならない。

【事業所の職員体制（主たる職員）】

当事業所では、訪問看護を提供するにあたって、以下の職種の職員を配置しています

事業所の職員体制(主たる職員)

	員数	業務内容
管理者	1名	看護師若しくは保健師 管理者は、所属職員を指揮・監督し、適切な事業の運営が行われるように統括する。但し、管理上支障がない場合は、ステーションの他の職務に従事し、又は同一事業者の他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。
看護職員	2.5名以上	保健師、看護師又は准看護師 訪問看護計画書及び報告書を作成し（准看護師を除く）、訪問看護を担当する。
リハビリ職員	1名以上	訪問看護（在宅におけるリハビリテーション）を担当する。

4. 営業日時

（1）営業日

月曜日～日曜日まで(理学療法士等のリハビリの日曜日訪問はありません)

国民の祝日、年末年始は除きます。

月曜日が祝日にあたる場合は、ゴールデンウィーク及び年末年始にあたる場合を除き営業します。

理学療法士等の訪問の場合は別途休日を設定する場合がございます。

（2）営業時間

営業日の午前9時00分から午後5時00分まで

当ステーションは、年間を通して24時間いつでも連絡が取れる体制を設けております。

事務所不在の場合や上記の時間外、休日は携帯電話への転送で対応しております。

訪問中や運転中の場合は折り返し、こちらから電話しますのでご了承ください。

5. サービス内容

（1）身体状況や病状の観察健康管理

（2）栄養、清潔、排泄のお世話

- (3) 機能訓練などのリハビリテーション
- (4) 認知症の方への看護
- (5) 精神疾患の方への看護
- (6) 福祉用具や住宅改修のアドバイス
- (7) 在宅医療に関するご相談や助言
- (8) 医療処置や医療機器の管理（主治医の指示がある場合）

6. 利用料金

(1) 利用料金

利用料金については、別紙、料金表をご参照下さい。

ご利用者の介護負担割合に応じた額をご負担いただきます。

医療保険での契約の場合、休日に予定外の緊急対応訪問を実施した場合、別途自費の徴収をさせていただきます。

(2) キャンセルについて

お休みの連絡は、原則として前日までにお願い致します。

都合により当日のご連絡となる場合は、当日の午前8時30分から午前9時までにご連絡をお願い致します。

(3) 支払いについて

ご利用者様又はご家族様等は（1）の利用料金に定める（利用単位ごとに計算された月ごとの料金及び個別に利用したサービスの提供に伴って必要となる額）合計金額を支払うものとします。

① 支払い方法

銀行や郵便局からの引き落としが可能です。口座引き落としの方は、所定の申込用紙に必要事項を記入し、金融機関届出印を必要箇所へ捺印の上、当事業所へご提出下さい（申込用紙に不備がありますと再度提出いただく場合があります、口座振替開始月が次月以降にずれる場合があります）。

なお、口座振替開始までには、約ひと月かかります。口座振替にかかる手数料は当事業者が負担致します。

② 請求書の発行とお支払い期間

ご利用月の請求書を、中旬頃までにお手元に届くように発送又はお渡し致します。口座振替でのお支払いの方は、毎月21日（一部の方は25日）にご指定の口座より振替させていただきますので、前日までに残高の確認をお願い致します。なお、土・日・祝日の場合、金融機関翌営業日に振替となります。現金でのお支払いの方は、請求書を受け取り後、月末までにお支払い下さい。

例：3月にご利用いただいた料金は翌月（4月）21日に振替となります

③ 領収書発行及び送付又はお渡し方法

口座振替でのお支払いの方は、口座振替の結果を確認後、領収書を発行し、次月発行の利用請求書と合わせて、発送又はお渡し致します。なお、領収書は各種申請等に必要な場合もございます。領収書の再発行は、致しかねますので、大切に保管して下さい。

＊口座振替でお支払いの方で、郵送の場合、不備等がないように送付させていただいておりますが、万が一、領収書がお手元に届かない場合は、当事業所までご連絡下さい。確認後、早急に発送致します。

7. 事業の実施地域

福島市 伊達市の内旧伊達町、旧保原町

8. サービス利用にあたっての留意事項

- 写真や動画での記録をさせていただくこともありますので、ご協力をお願いします。
- 保険証や医療受給者証などを確認させていただきます。これらの書類の内容に変更が生じた場合は、必ず当事業所までお知らせください。
- あらかじめ計画されたサービス日時は利用者または事業所の都合により、変更または中止となることがあります。
- 災害等により、通常の訪問が継続出来ない場合、変更や中止する場合があります。
- 感染予防のため、手洗い等を実施しております。訪問前後の手洗い場の提供にご協力をお願いします。
- 利用者およびご家族からのお心遣い、訪問時の飲食などのもてなしはご遠慮します。
- スタッフ訪問中の同室の喫煙はお控えくださるようお願いします。
- 訪問中、ペットは、別室に隔離をお願いします。
- 訪問中、使用目的の不明確な撮影や録音は固く禁じます。
- 利用者様宅周辺で訪問看護業務に使用する車両の駐車場所の確保が困難な場合は、周辺の有料駐車場等を利用し、その実費代金をいただきます。

9. 個人情報の取り扱い

- (1) 個人情報の取り扱いについては、きらり健康生活協同組合「個人情報保護」基本方針及び関係法及び厚生労働省「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」を遵守し適切に取り扱います。
- (2) 事業所及び従業者は、業務上で知り得たご利用者様およびそのご家族様に関する個人情報の提供は必要最小限とし、サービス提供に関わる目的以外は使用いたしません。
従業者でなくなった後においても、この約束は契約によって結ばれています。
- (3) 事業所はご利用者様に医療上、緊急の必要がある場合には、医療機関等にご利用者様に関する心身等の情報を提供できるものとします。

10. 虐待防止のための措置

- (1) 事業所は、ご利用者様の人権擁護・虐待防止のために、次の措置を講ずるものとします。
 - ① 虐待防止のための指針を整備し、虐待を防止するための対策を検討する委員会を定期的に 開催するとともに、従業員に対する研修を定期的の実施するための担当者を設置する。
 - ② ご利用者様及びご家族様等からの苦情処理体制の整備
 - ③ その他、虐待防止のために必要な措置
- (2) 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ご利用者様を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとします。

11. 身体拘束等の行動制限

ご利用者様又は他ご利用者様の生命又は身体を保護するため等、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等による行動制限は致しません。身体拘束等による行動制限を行う場合は、事前にご利用者様及び

ご家族様等へ、行動制限の根拠・内容・期間について十分説明致します。

12. 感染症対策

- (1) 事業所内の衛生管理に努め、感染症予防に関する学習会を定期的を開催し、対策等の検討を行っております。また、万が一、感染が発生した場合は、感染症対策マニュアルに沿って必要な措置を講じます。
- (2) ご利用者様・ご家族様等に感染症の罹患及び感染症の疑いがある場合は、事前にご相談下さい。
- (3) 針刺し事故等によって、職員にご本人の血液・体液の暴露があり、ご利用者様の感染情報がない場合、その場で採血検査をさせていただくこともあります。

13. 事故発生時の対応

ご利用者様に対して、訪問看護の提供による事故が発生した場合、速やかに、ご家族様等及び主治医、居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。必要時には市町村に報告いたします。また、事故が発生した場合には、その原因の分析を行い、再発防止のための対策を講じます。当該事故の発生につき事業所の故意もしくは重大な過失がある場合には損害を賠償いたします。賠償が発生した場合に備え、事業者補償制度に加入しております。

14. 職員に対するハラスメント

利用者又は家族が、事業所や当事業の従業者又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為〔介護現場におけるハラスメント対応マニュアルに定義する、身体的暴力（たたく等）及び精神的暴力（大声を発する・怒鳴る等）、セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕をさわる等）のハラスメント行為を含む〕又、カスタマーハラスメント（優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えた過剰な要求等）を行い、従業者の就業環境が害される状態が改善されない場合、文書等で通知することにより、この契約を終了することができるものとします。

15. 外部評価の有無 無し

16. 要望及び苦情等の相談

訪問看護における苦情やご相談は以下の窓口にてお受けしております。

苦情相談窓口 管理者

苦情解決責任者 管理者

受付日時 訪問看護 予防訪問看護営業日

午前9時00分から午後4時00分まで

連絡先 (電話) 024-558-8060

(FAX) 024-555-2777

公共機関窓口① 福島市 健康福祉部 介護保険課

連絡先 024-525-6551

公共機関窓口② 国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口

連絡先 024-528-0040

年 月 日

[事業所]

当事業所は、ご利用者様に対する訪問看護サービスの提供開始にあたり、
ご利用者様にサービス内容および重要事項を説明致しました。

事業所住所 福島県福島市北沢又字番匠田5番地

事業所名称 訪問看護ステーションしみず

説 明 者 氏名 _____

[利用者]

私は、サービス内容および重要事項について、文書に基づいて事業所から説明を受け、
その内容を確認、理解したので同意致します。

利用者

住所 _____

氏名 _____

家族または代理人等

住所 _____

氏名 _____

(利用者との関係 : _____)