指定訪問看護事業重要事項説明書

株式会社 Life is

重 要 事 項 説 明 書　（指定訪問看護用）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「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」（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）の規定に基づき、指定訪問看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

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 Life is
代 表 者 氏 名	代表取締役　　荻野　達也
本 社 所 在 地 （連絡先及び電話番号等）	兵庫県宝塚市川面五丁目２番８号 電話番号 0798-54-3530　FAX 0798-54-3566 ホームページ http://www.lifeis-jp.co.jp
法人設立年月日	平成 26 年 7 月 31 日

２　利用者に対しての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	訪問看護ステーション ライフイズ
介護保険指定 事 業 所 番 号	2861190342
事 業 所 所 在 地	兵庫県宝塚市鹿塩 2 丁目 12-12 カサベルデ仁川 103
連　　絡　　先 相 談 担 当 者 名	電話番号 0798-54-3530　FAX 0798-54-3566 訪問看護事業部・前田　岳洋
事業所の通常の 事業の実施地域	宝塚市、西宮市、伊丹市、尼崎市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	当事業所の専門職員が疾病または負傷により居宅において継続して療養を受ける状態にあり主治の医師（以下「主治医」という。）が必要と認めた者に対し、快適な在宅生活を送るための支援を提供することを目的とする。
運 営 の 方 針	利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援し、利用者の心身の機能の維持回復を目指すものとします。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日から金曜日までとする。(祝日は営業日とする。) ただし、12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く。
営　業　時　間	午前９時から午後５時まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休とする
サービス提供時間	午前９時から午後５時までとする。 ※24 時間対応体制加算契約利用者に対しては、24 時間体制にて電話でのご相談及び緊急時訪問をします。

(5) 事業所の職員体制

管理者	前田　岳洋

職	職　務　内　容	人 員 数
管理者	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。	常　勤　１名
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	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計画書及び訪問看護報告書を提出し、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、理解しやすいように指導又は説明を行います。 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。 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。 8　訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。	常勤換算数 2.5 名以上 (理学療法士は含まず)
看護職員 (看護師・准看護師)	1　訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 2　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。	常勤換算数 2.5 名以上 (理学療法士は含まず)
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。	１名以上

3　提供するサービスの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

サービス区分と種類	サ　ー　ビ　ス　の　内　容
訪問看護計画の作成	主治の医師の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況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計画を作成します。
訪問看護の提供	訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状および心身の状況の観察 ② 清拭および洗髪等による清潔の保持 ③ 食事、排せつおよびその他日常生活の世話 ④ じょく瘡の予防および処置 ⑤ リハビリテーション ⑥ 認知症患者の看護 ⑦ 療養生活および介護方法の指導 ⑧ カテーテル等の管理 ⑨ その他医師の指示による医療処置

(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行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

訪問看護サービスの利用料と自己負担額の目安は、別紙「利用料金のご案内」のとおりです。
なお、詳しく知りたい場合は、契約時に別途お見積り致します。

4　その他の費用について

<table>
<tr><td>① 交通費</td><td colspan="2">利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、通常の実施地域を超えた地点からその実費を請求いたします。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">② キャンセル料</td><td colspan="2">サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させて頂きます。</td></tr>
<tr><td>12 時間前までにご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>12 時間前までにご連絡のない場合</td><td>１提供当りの料金の
１０%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td colspan="3">※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。</td></tr>
</table>

５　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ｱ 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）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。 ｲ 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お届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	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のうえ、請求月の２７日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ｱ)事業者指定口座への振り込み (ｲ)利用者指定口座からの自動振替 (ｳ)現金支払い ｲ 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、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)

※ 利用料、利用者負担額（介護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、未払い分をお支払いいただくことがあります。

６　担当する看護職員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、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ｱ	相談担当者氏名　（前田　岳洋）
	ｲ	連絡先電話番号　(0798-54-3530)
		同ﾌｧｯｸｽ番号　(0798-54-3566)
	ｳ	受付日及び受付時間　月曜日から金曜日（祝日含む）9:00～17:00

※ 担当する看護職員しては、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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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者にお知らせください。また、医療保険でのご利用者の場合は、 健康保険証、マイナ保険証等の確認をさせていただきます。被保険者の介護保険被保険者証や健康保 険証、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、居宅介護支援が利用者に対して行われて

いない等の場合であって、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、ご確認いただくようお願いします

(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できます

(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充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	（管理者・前田　岳洋）

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決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) 介護相談員を受入れます。

(6) 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　ハラスメントの防止

(1) 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律 第 11 条第１項 及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律 第 30 条の２第１項 の規定に基づき、 セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じます。

(2) 利用者及びその家族はサービス利用に当たって、次の行為を禁止します

・ 看護職員等その他従業者に対する身体的暴力（直接的、間接的を問わず有形力を用いて危害を及ぼす行為）

・ 看護職員等その他従業者に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）

・ 看護職員等その他従業者に対するセクシュアルハラスメント(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的嫌がらせ行為等）

１０ 感染症や災害の対応力強化

感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して指定訪問看護の提供を 受け

られるよう、指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、看護職員等その他の従業者に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施します。 感染症が発生、又はまん延しないように 次の措置を講じるものとします。

⑴ 感染症の発生又はそのまん延を防止するための指針の整備

⑵ 感染症の発生又はそのまん延を防止するための研修及び訓練の実施

１１　秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 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。 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。 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。
② 個人情報の保護について	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。 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。 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。（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。）

１２　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。

１３　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。

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。

加入保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険の種類と内容	賠償責任保険（訪問看護事業者特別約款） ア 普通損害賠償責任 イ 管理財物損壊補償 ウ 業務拡張補償 エ 人格権侵害補償 オ 初期対応費用 カ 被害者治療費等補償
補償の概要	1 事故につき対人支払限度額 30,000 万円まで（回数　無制限） 対物支払限度額　10,00 万円まで　他

１４　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。

１５　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。

１６　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。

１７　サービス提供の記録

① 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
② 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。
③ 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。

１８　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。

１９　サービス提供に関する相談、苦情について
⑴　苦情処理の体制及び手順
ァ 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）
ィ 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　利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引継ぐ体制を敷いている。

２　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

・管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。

・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

３　その他参考事項
・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(2)　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションライフイズ	(所在地)宝塚市鹿塩二丁目 12 番 12 号 カサベルデ仁川 103 号 (電話番号)　0798-54-3530 (ﾌｧｯｸｽ番号)　0798-54-3566 (受付時間)　9：00～16：30 月曜日～金曜日（土日・12/30～1/3 を除く） 担当　前田　岳洋
【市町村（保険者）の窓口】 宝塚市健康福祉部健康長寿推進室 介護保険課	(所 在 地) 宝塚市東洋町１番１号本庁１階 (電話番号)　0797-77-2136 (ﾌｧｯｸｽ番号)　0797-71-1355 (受付時間)　9：00～17：00 月曜日～金曜日（土日祝・12/29～1/3 を除く）
【市町村（保険者）の窓口】 西宮市健康福祉局福祉総括室 法人指導課	(所 在 地) 西宮市六湛寺町 10-3 (電話番号)　0798-35-3082 (ﾌｧｯｸｽ番号)　0798-34-5465 (受付時間)　9：00～17：30 月曜日～金曜日（土日祝・12/29～1/3 を除く）
【市町村（保険者）の窓口】 尼崎市福祉部介護保険事業担当	(所 在 地) 尼崎市東七松町 1-23-1 南館 2F (電話番号)　06-6489-6343 (ﾌｧｯｸｽ番号)　06-6489-7505 (受付時間)　9：00～17：30 月曜日～金曜日（土日祝・12/29～1/3 を除く）
【市町村（保険者）の窓口】 伊丹市福祉部地域福祉室介護保険課	(所 在 地) 伊丹市千僧 1-1 (電話番号)　072-784-8037 (ﾌｧｯｸｽ番号)　072-784-8006 (受付時間)　9：00～17：30 月曜日～金曜日（土日祝・12/29～1/3 を除く）
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	(所 在 地) 神戸市中央区三宮町 1 丁目 9 番 1-1801 号 (電話番号)　078-332-5682 (ﾌｧｯｸｽ番号)　078-332-5650 (受付時間)　8:45～17:15 月曜日～金曜日（土日祝を除く）

【市町村（保険者）の窓口】 宝塚市健康福祉部福祉推進室 障害福祉課	（所 在 地）宝塚市東洋町１番１号本庁１階 （電話番号） 0797-77-9110 （ﾌｧｯｸｽ番号）0797-72-8086 （受付時間） 9：00～17：00 月曜日～金曜日（土日祝・12/29～1/3 を除く）
【市町村（保険者）の窓口】 西宮市健康福祉局福祉総括室 法人指導課	（所 在 地）西宮市六湛寺町 10-3 （電話番号） 0798-35-3082 （ﾌｧｯｸｽ番号） 0798-34-5465 （受付時間） 9：00～17：30 月曜日～金曜日（土日祝・12/29～1/3 を除く）
【市町村（保険者）の窓口】 尼崎市健康福祉局 障害福祉課	（所 在 地）尼崎市東七松町 1-23-1 南館 2F （電話番号） 06-6489-6750 （ﾌｧｯｸｽ番号）06-6489-6351 （受付時間） 9：00～17：30 月曜日～金曜日（土日祝・12/29～1/3 を除く）
【市町村（保険者）の窓口】 伊丹市健康福祉部 障害福祉課	（所 在 地）伊丹市千僧 1-1 （電話番号） 072-784-8032 （ﾌｧｯｸｽ番号）072-784-8036 （受付時間） 9：00～17：30 月曜日～金曜日（土日祝・12/29～1/3 を除く）

２０　第三者評価の実施状況について

第三者評価の実施はありません。

２１　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、「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」（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所　在　地	兵庫県宝塚市鹿塩 2 丁目 12-12-103
	法　人　名	株式会社　Life is
	代 表 者 名	代表取締役　荻野　達也　　印
	事 業 所 名	訪問看護ステーション　ライフイズ
	説明者氏名	印

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

代理人	住　所	
	氏　名	印