

重要事項説明書

あいりは株式会社

あいりハ訪問看護 広島西

4. サービス内容

- 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（清潔・排泄・食事など）
- ③ 在宅リハビリテーション看護（寝たきりの予防・手足の運動など）
- ④ 療養生活や介護方法の指導
- ⑤ 認知症の介護・お世話と悪化防止の相談
- ⑥ 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
- ⑦ 生活用具や在宅サービス利用についての相談
- ⑧ 終末期の看護
- ⑨ 言葉や飲み込みについての訓練. 相談

5. サービス利用料及び利用者負担

① 介護保険給付対象サービス

介護保険の適応がある場合は、原則として料金表の利用料金の 1 割、または 2 割、3 割が利用者の負担額となります。

- ・介護保険での給付の範囲を超えたサービスの利用料金は事業者が別に設定し、金額が利用者の自己負担となりますのでご相談ください。
- ・介護保険適応の場合でも、保険料の延納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者は1ヵ月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払と引き換えにサービス提供証明書と領収書を発行します。

② 医療保険給付対象サービス

1 回の訪問に対し、30 分～90 分間、

週に 3 回まで、また疾患や特別指示の場合は制限なし

- ・料金は加入健康保険の基本料金となりますが、加算については利用者の同意に基づき、請求させていただきます。

③ 介護・医療保険給付対象外サービス

種 類	金 額
衛生材料費	実費
ご遺体のケア料（エンゼルセット込み）	10,000（税別）

④ 交通費

1 のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方の交通費は 1 のサービス提供地域を超えた距離につき、別添利用料金表の金額が必要となります。

⑤ その他の費用

サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者の負担となります。

⑥ キャンセル料

お客様の都合によりサービスを中止する場合は、次のキャンセル料を頂きます。但し、

利用者の病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

種 類	金 額
利用日の前日までに連絡があった場合	無料
利用日の前日までに連絡がなかった場合	2,000 円

6. 当事業所におけるサービス提供方針は次のとおりです。

- ① 指定訪問看護の実施にあたっては、かかりつけの医師の指示のもと、対象者の心身の特性を踏まえて、生活の質の確保を重視し、健康管理、全体的な日常動作の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養が継続できるように支援するものである。
- ② 指定訪問看護を行う事業所は、開設事業者とは独立して位置付けるものとし、人事・財務・物品管理等に関しては管理者の責任において実施する。
- ③ 訪問看護の実施にあたっては、関係市町村、地域の医療、保健、福祉サービス機関との密接な連携に努め、協力と理解のもとに適切な運営を図るものとする。

7. 高齢者虐待防止に関する事項

事業所は、ご利用者への差別の禁止、人権擁護、虐待防止のため、虐待防止にする委員会及び担当者の設置、苦情解決対策等の必要な体制整備を行うとともに、職員に対する虐待防止を啓発、普及するための研修を定期的実施します。また成年後見制度に関する情報の提供やサービス提供中に、職員又は養護者(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、市町村に通報します。

8. ハラスメント対策

利用者様またはご家族様が、当事業所または職員に対して、別紙「カスタマーハラスメント例」に示すような行為を行った場合には、サービスの提供を即時中止させていただくことがあります。

その後も状況の改善が見られず、当該行為の継続または再発のおそれがあると当事業所が判断した場合には、契約を解除させていただくことがあります。

9. 感染対策の強化

事業所は、感染対策委員会を開催し、開催された結果については職員に周知します。また感染症の予防及びまん延防止のために指針を整備し、研修及び訓練を定期的実施します。

10. 感染症及び非常災害発生時の対応

事業所は、非常災害管理について、委員会を設置し、感染症及び非常災害発生時においても、訪問看護等の提供を継続的に実施するとともに、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定します。また非常災害に備えるための研修を定

期的に実施します。

1 1. 相談窓口、苦情対応

- 当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応致します。

電話番号	082-258-5921
FAX 番号	082-258-5922
担当者	平石 都視
その他	相談・苦情については、所長及び担当訪問看護師が対応します。 不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し、 担当者、管理者に引き継ぎます。

- ・ その他、お住まいの区役所及び広島県国民健康保険団体連合会においても苦情申し立て等ができます。

広島県国民健康保険団体連合会 (国保連)	所在地：広島市中区東白島町 19 番 49 号 国保会館
	電話番号：082-554-0783
	FAX 番号：082-511-9126
	対応時間：月曜日～金曜日の 8:30～17:15
・ 広島市東区役所厚生部 福祉課高齢介護係	所在地：広島市東区東蟹屋町 9 番 34 号 (東区総合福祉センター内)
	電話番号：082-568-7732
	FAX 番号：082-264-5271
・ 広島市中区役所厚生部 福祉課高齢介護係	所在地：広島市中区大手町四丁目 1 番 1 号 (大手町平和ビル内)
	電話番号：082-504-2478
	FAX 番号：082-504-2175
・ 広島市西区役所厚生部 福祉課高齢介護係	所在地：広島市西区福島町 2-24-1 (西区地域福祉センター内)
	電話番号：082-294-6585
	FAX 番号：082-233-9621
・ 広島市安佐南区役所厚生部 福祉課高齢介護係	所在地：広島市安佐南区中須 1-38-13 (安佐南区総合福祉センター内)
	電話番号：082-831-4943
	FAX 番号：082-870-2255
・ 広島市佐伯区役所厚生部 福祉課高齢介護係	所在地：広島市佐伯区海老園 1-4-5 (佐伯区役所別館内)
	電話番号：082-943-9730
	FAX 番号：082-923-1611

1 2. 運営法人の概要

事業者	あいりは 株式会社
代表者	新井 恵
所在地・連絡先	〒734-0023 広島県広島市南区東雲本町1丁目14番16-1号
事業所	あいりハ訪問看護 広島西
管理者	平石 都視
所在地・連絡先	〒733-0013 広島県広島市西区横川新町12番13号 エイトビル横川新町202

この契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、広島地方裁判所をもって第一審専属的裁判所とすることを事業所及び利用者は予め合意致します。

1 3. 緊急時等における対応方法

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかに利用者の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、保険者（市町）居宅介護支援事業者へ連絡をします。

主治医	病院名	
	名前	
	電話番号	

緊急時の 連絡先 (家族等)	名前（続柄）	
	住所	
	電話番号	

1 4. 利用者様へのお願い

サービス利用の際には、介護保険被保険者証と居宅介護支援事業者が交付するサービス利用表を提示してください。

また、医療保険給付対象の方は、医療保険被保険者証を提示してください。

【説明確認欄】 当事業所は、サービス内容説明書および重要事項説明書に基づいて、訪問看護もしくは介護予防訪問看護のサービス内容及び重要事項説明書を説明しました。

事業者 所在地 〒734-0023
広島県広島市南区東雲本町一丁目 14 番 16-1 号
名称 あいりは 株式会社
代表取締役 新井 恵

事業所
本体 所在地 〒733-0013
広島県広島市西区横川新町 12 番 13 号
エイトビル横川新町 202

名称 あいりハ訪問看護 広島西
サテライト 所在地 〒731-5125
広島市佐伯区五日市駅前三丁目 3 番 11 号 2 階

管理者 平石 都視

令和 年 月 日：説明者：

【利用者確認欄】 私はサービス内容説明書および重要事項説明書に基づいて、訪問看護もしくは介護予防訪問看護のサービス内容及び重要事項説明書の説明を受けました。

令和 年 月 日

住 所：

氏 名： _____ (印)

署名代行者 (代理人) 住 所：

氏 名： _____ (印)

署名代行理由

訪問看護サービス説明書

1. サービスの内容

- 1) 「訪問看護」は、利用者の居宅において看護師その他省令で定めるものが利用上の世話、又は必要な診療の補助を行うサービスです。
- 2) サービスは、「訪問看護計画書」に沿って計画的に提供します。
- 3) 提供するサービスについて、第三者による評価は実施していません。
- 4) 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護は、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションの中心としたものである場合に、看護師の代わりに訪問させる位置づけとなります。
- 5) 理学療法士等による訪問看護は、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションの中心としたものである場合には、訪問看護サービスの利用開始時及び以後定期的な看護職員による訪問により、利用者の状態の適切な評価を行い、その情報を看護職員と理学療法士等が共有します。
- 6) スタッフの病気などによるやむを得ない休みの場合、他スタッフにより代行する場合があります。

2. サービス提供の記録等

- 1) サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「訪問看護記録書」等の書面に記載します。
- 2) 事業者は、一定期間ごとに「訪問看護計画書」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問看護記録書」その他の記録を作成します。
- 3) 事業者は、前期「訪問看護記録書」その他の記録を作成完成後 5 年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

3. サービス提供責任者等

サービス提供の責任者は、次のとおりです。

サービスについてご相談やご不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

氏名：平石 都視

連絡先：082-258-5921

4. 利用者負担金

- 1) 利用者からいただく利用者負担金は、別表の通りです。
- 2) この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。
- 3) 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に居宅支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります）
- 4) 利用者負担金は、サービスを受けた翌月 10 日以降に請求書を発行させていただきます

ます。毎月 20 日にご指定の金融機関の口座からの引き落としとなります。

●利用料概算公費医療受給者証等をお持ちの場合はご提示ください。

(注) 交通費は、事業者の通常のサービス地域をこえる場合にのみ必要となります。

(注) ご自宅に駐車スペースがなく有料駐車場を使用する場合には実費を頂戴いたします。

5. その他

1) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

①看護師等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。

②看護師等は、介護保険制度上、利用者の心身の機能の維持回復のために療養上の世話や診療の補助を行うこととされていますので、ご了承ください。

③看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

サービス契約に当たり上記のとおり説明します。

事業者	所在地	〒734-0023 広島県広島市南区東雲本町一丁目 14 番 16-1 号
	名 称	あいりは 株式会社 代表取締役 新井 恵
事業所	所在地	〒733-0013 広島県広島市西区横川新町 12 番 13 号 エイトビル横川新町 202
	名 称	あいりハ訪問看護 広島西
	管理者	平石 都視

【利用者確認欄】

私は利用料負担金について説明を受け、同意し、交付を受けました。

令和 年 月 日

利用者： _____ (印)

- ・ 緊急時訪問看護加算に関する同意書（介護保険）
- ・ 24 時間対応体制加算に関する同意書（医療保険）

私は「あいりハ訪問看護 広島西」が私に対して提供する訪問看護において、サービス契約終了まで以下の加算に同意します。

記

緊急時訪問看護加算（介護保険 574 単位/月）や 24 時間対応体制加算（医療保険 6520 円/月）をいただいた場合、利用者やその家族、主治医から電話等により病状や看護に関する質問や意見を求められた場合に常時対応できる体制さらに緊急訪問を必要に応じて行わせて頂きます。

以上

令和 年 月 日

住所：

氏名： ④

あいりハ訪問看護 広島西
あいりハ訪問看護 佐伯

管理者 平石 都視

別紙：カスタマーハラスメント例

- ・対応者への一方的な要求、質問の過剰な繰り返しや執拗な攻め立て。またそれに伴い業務の遂行に影響を及ぼす過度な時間的拘束及び対応者の精神的負荷を伴う長時間の応対や対応の強要
- ・当事業所及び当グループの複数部署、事業所にまたがる連続的な連絡(電話やメールなど)や訪問および複数回に及ぶご不満の申し出
- ・叩くや掴むなどの暴力行為及び手を振り上げるなど、暴力的な素振りによる威嚇行為
- ・大声、暴言での責め立て
- ・脅迫的な言動や反社会的な言動
- ・物を叩く・投げるなどの威圧的行動
- ・SNS、報道機関、近隣住民等への情報暴露をほのめかす脅迫的言動
- ・インターネット上での投稿によって、会社や職員の信用を毀損させる行為
- ・制度や契約の範囲を超えた過剰な要求の繰り返し
- ・職員の心身的負荷を伴う過剰な要求の繰り返し
- ・職員に対する性的な言動や行為などの嫌がらせ（セクシャルハラスメント）
- ・職員への物販販売や営業行為又は金銭の貸貸を申し入れるなどの迷惑行為
- ・職員への宗教的な活動や政治活動
- ・事業所(敷地内)への不法侵入
- ・許可なく業務スペースの立ち入り

なお、これらの行為は例示であり、社会通念に照らして不適切と判断される行為についても、当事業所の判断により対応させていただく場合があります。