

## 重要事項説明書

### 1. 事業者の概要

- (1) 法人名 株式会社リンクル
- (2) 法人所在地 兵庫県神戸市灘区神ノ木通3丁目3-16 1F
- (3) 連絡先 電話 078-881-2288 F A X 078-881-2278
- (4) 代表者氏名 代表取締役 横山 卓弘
- (5) 設立年月 平成22年10月5日

### 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問看護事業所  
平成23年2月1日指定 兵庫県第2860290226号
- (2) 事業の目的 看護が必要な利用者に対し、指定訪問看護の円滑な運営管理図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問看護の提供を確保することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 訪問看護ステーション さくらみち神戸  
平成23年2月1日指定 兵庫県第2860290226号
- (4) 事業所の所在地 兵庫県神戸市灘区神ノ木通3丁目3-16 1F
- (5) 事業所の連絡先 電話 078-881-2288 F A X 078-881-2278
- (6) 事業所長（管理者）氏名 久米 律子
- (7) 当事業所の運営方針
  - ①事業所が実施する事業は、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものとする。
  - ②事業の実施に当たっては、利用者の状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。
  - ③事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- (8) 開設年月 平成23年2月1日
- (9) 事業所が行っている業務  
当事業所では、次の事業を実施しています。  
介護保険法に基づく介護訪問看護事業  
介護保険法に基づく介護予防訪問看護事業  
医療保険法に基づく訪問看護事業  
自立支援医療に基づく訪問看護

### 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 神戸市
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（12月31日～1月3日を除く）
受付時間	月曜日～金曜日 9：00～18：00
サービス提供時間帯	月曜日～金曜日 9：30～17：30

ただし上記営業日、営業時間、サービス提供時間のほかについては、利用者のご希望により、その都度相談によりサービスの提供をするとともに、電話、ファクシミリ等により

24時間連絡を取れる体制をとります。

#### 4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定訪問看護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤 (人)	非常勤 (人)	合計員数 (常勤換算)	資格等
管理者	1	—	—	
看護職員	5	3	6.7	正看護師8人
PT・OT・ST	6	3	8.2	
事務員	1	—	1.0	

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

#### 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金（契約書第5条参照）\*

当事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、下記の場合があります

- |   |
|---|
| (1) 訪問看護計画書に基づく指定訪問看護<br>(2) 介護予防訪問看護計画書に基づく指定介護予防訪問看護<br>(3) 医師の指示による指定訪問看護<br>(4) 自費による訪問看護サービス |
|---|

利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問看護計画に定められます。利用者の希望、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載いたします。

（サービス内容の例）

- ① 病状・障害の観察
- ② 清拭・洗髪等による清潔の保持
- ③ 食事および排泄等日常生活の世話
- ④ 床ずれの予防・処置
- ⑤ リハビリテーション
- ⑥ ターミナルケア
- ⑦ 認知症患者の看護
- ⑧ 療養生活や介護方法の指導
- ⑨ カテーテル等の管理
- ⑩ 小児の訪問看護とご家族への相談・支援
- ⑪ その他医師の指示による医療処置

<サービス利用料金>（契約書第9条参照）

(1) サービスの料金には以下のものがございます。

介護保険の給付の対象となるサービス

医療保険の給付の対象となるサービス  
公費給付の対象となるサービス  
自費によるサービス

詳しくは料金表をご参照ください。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第6条、第9条参照）\*

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

○介護保険給付の支給限度額を超える訪問看護サービス

(3) 複写物の交付

利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には1枚につき20円の実費をご負担いただきます。

経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までに文書でご連絡します。

(4) 交通費（契約書第9条参照）

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

サービス提供エリア外 電車、バス等の交通機関を利用した場合の相当の額

(5) 利用料金のお支払い方法（契約書第9条参照）

前記(1)(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、事業者が利用月の翌月に利用者へ届ける請求書により、利用月の翌月25日までに、直接現金もしくは事業者指定の銀行口座への振り込みにてお支払い下さい。

なお、事業者は利用者からの支払いを確認した後、領収書を発行します。

(6) 利用の中止、変更、追加（契約書第10条参照）

○ 利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問看護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日の18時（休日を挟む場合は、当該休日を除いた前営業日の18時）までに事業者へ申し出て下さい。

○ 利用予定日の前日の18時（休日を挟む場合は、当該休日を除いた前営業日の18時）までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

・ 利用時間までにご連絡頂いた場合 → 無料

・ 連絡がなく自宅におられない場合 → 1提供あたり1,100円（税込）を請求いたします。

○ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問看護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

(7) 24時間対応体制加算

利用者が安心してご自宅で暮らせるよう、当事業所は24時間体制を行っています。ご利用には、契約書へのお申込みが必要です。

## 6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問看護師

訪問看護員の配置は、多面的な視点で関わることを目的に担当を置かずサービスを提供させていただきます。

(2) 訪問看護師の交替（契約書第7条参照）

利用者からの交替の申し出

選任された訪問看護師の交替を希望する場合には、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問看護師の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問看護師の指名はできません。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

① 定められた業務以外の禁止

利用者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② 訪問看護サービスの実施に関する指示・命令

訪問看護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問看護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問看護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

④ 家族等への連絡

利用者から特にご希望があった場合には、利用者様に連絡するのと同様の通知をご家族等へ行うことといたします。

⑤ 理学療法士等による訪問看護

理学療法士等による訪問看護は看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに訪問させるものです。こちらに同意いただいた上でサービス提供とさせていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第11条参照）

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問看護師の禁止行為（契約書第15条参照）

訪問看護師は、ご利用者に対する訪問看護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- |                                    |
|------------------------------------|
| ① 医師の指示以外の医療処置                     |
| ② 訪問看護計画以外のサービスの提供                 |
| ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受      |
| ④ 利用者の家族等に対するサービスの提供               |
| ⑤ 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙       |
| ⑥ 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 |
| ⑦ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為           |

7. 苦情の受付について（契約書第24条参照）

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口（担当者） 谷内 太、久米 律子
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～18：00
- 受付時間内の相談方法 電話、FAX、面談にて対応いたします

## (2) 行政機関その他苦情受付機関

神戸市 福祉局 監査指導部 介護保険担当	電話番号：078-322-6326 受付時間 8：45～17：30（12時～13時休み）
兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	電話番号：078-332-5617 受付時間 8：45～17：15
神戸市生活情報センター （契約についてのご相談）	電話番号：078-371-1221 受付時間 8：45～17：30

## 8. プライバシーの保護

利用者及びその家族に関する秘密保持について

- ①事業者及び従業者は、サービス提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約終了後も継続します。
- ②サービス担当者会議及び給付費請求等でお客様やそのご家族の情報をを用いる場合は、お客様の同意が必要となりますので、同意文章に記名・押印いただくこととなります。
- ③上記②に同意いただけない場合、当事業所でのサービス調整ができず、利用者への一体的なサービス提供ができなくなることがございますのでご了承ください。

## 9. 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	久米 律子
-------------	-------

- (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) 従業員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、当事業所従業員又は養護者（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、速やかにこれを市町村に通報します。

## 10. 緊急時の対応方法

利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。  
また、緊急連絡先に連絡いたします。

## 11. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載されている内容に変更が生じる場合には、その都度、利用者およびその家族に対して、その内容を通知する書面を交付の上、口頭で説明し、同意を得ることとします。

〈重要事項説明書付属文書〉

1. サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、第13条参照）

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ② 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③ サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、ご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ サービス実施時に、ご利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）
  - ・ ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。
  - ・ サービス担当者会議など、利用者に係る他の介護予防支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

2. 損害賠償について（契約書第16条、第17条参照）

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

なお、当事業所は損害賠償責任保険に加入いたしております。保険契約の内容について詳しくお知りになりたい方は、下記要領にて情報開示いたしますので、当事業所管理者までお申し出ください。

- (1) 開示する日時 重要事項説明書3. - (2) に定める当事業所の営業日及び営業時間
- (2) 開示の場所 当事業所の相談室
- (3) 開示の方法 上記場所内での閲覧

3. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日及び医師の指示期間までとします。介護保険外の本契約の有効期間は、契約締結の日から1年間までとします。契約期間満了の7日前までに利用者から契約終了の申し入れもしくは3ヶ月前までに事業者からの契約終了の申し出がない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第19条参照）

- ①利用者が死亡した場合
- ②要介護・要支援認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損またはスタッフの不足などにより、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 20 条、第 21 条参照）  
 契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに、事業者に対して書面で解約する旨を通知してください。ただし以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 利用者が入院された場合
- ③ 利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問看護サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（２）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 21 条参照）  
 以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① 利用者が、契約締結時又はサービス提供中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②利用者による、サービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④職員の不足などによりサービスの継続が困難になった場合
- ⑤その他サービス提供に困難が生じた場合
- ⑥利用者もしくは家族との信頼関係が保てなくなった場合

（３）契約の終了に伴う援助（契約書第 19 条参照）  
 契約が終了する場合には、事業者は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。