

重 要 事 項 説 明 書

サービス提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会医療法人社団 三草会
主たる事務所の所在地	〒065-0042 北海道札幌市東区本町2条4丁目8-20
代表者（職名・氏名）	理事長 木村 敏信
設立年月日	平成24年9月1日
電話番号	011-782-6160

2. ご利用事業所の概要

事業所名称	訪問看護ステーション りらく
サービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護
事業所所在地	〒082-0006 北海道河西郡芽室町東芽室南2線16-2
電話番号	0155-62-3663
指定年月・事業所番号	平成28年6月1日指定・事業所番号0164790156
管理者の氏名	中村 智美
通常の事業の実施地域	芽室町、帯広市

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、訪問看護サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

訪問看護（又は介護予防訪問看護）は、病状が安定期にある利用者について、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、または言語聴覚士（以下「訪問看護職員」といいます）がそのお宅を訪問して療養上の世話や必要な診療の補助を行うことにより、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を図るサービスです。

5. 営業日時

営 業 日	月曜日～金曜日まで。 国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始（12 月 30 日から 1 月 3 日）はお休みです。
営 業 時 間	8：30 から 17：30 まで。 ただし、利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24 時間対応可能な体制を整えるものとします。

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	人 員 数	
管理者	常勤	1 名（看護師と兼務）
看護職員 （保健師・看護師・准看護師）	常勤	7 名
	非常勤	1 名
理学療法士	非常勤	3 名
作業療法士	非常勤	3 名
言語聴覚士	非常勤	2 名

7. 利用料及びキャンセル料

利用料及びキャンセル料の額は、別紙料金表にてご説明致します。

- （１）介護保険でのご利用の場合：利用者負担金は原則として介護保険負担割合証による割合の額になります。但し、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。
- （２）医療保険でのご利用の場合：ご加入の保険制度での料金負担となります。

8. 支払い方法

当事業所では口座引き落としとなっております、利用料金を 1 か月ごとにまとめて請求致します。料金は月末まで、サービス利用翌月 10 日頃請求書発行、20 日に利用者が指定する口座から引き落としとなります。利用料金が口座から引き落とし確認後、領収書を発行させていただきます。

9. 緊急時における対応

サービス提供中に、利用者の体調や容態の急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医へ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。

10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対するサービス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。

11. 災害発生時の対応

災害発生時は、その規模や被害状況により、予定されている通常の訪問を実施できない場合があります。その場合、災害時の情報、災害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

12. 苦情相談窓口

- (1) 当事業所に対する苦情、相談は下記窓口までお申し出下さい。事業所における苦情解決窓口を設置し、面接、電話、書面等に苦情受付担当者が随時受け付け、利用者様の苦情解決に努めております。

事業所内苦情受付担当者 中村 智美

電話 0155-62-3663

対応時間 月～金曜日 8:30～17:30

(国民の祝日及び12月30日から1月3日を除く)

- (2) 当事業所以外に下記の機関にも申し立てることができます。

- | | |
|-----------------------------|--------------|
| ①帯広市役所介護保険課 | 0155-65-4151 |
| ②芽室町高齢者支援課介護保険係 | 0155-62-9724 |
| ③音更町高齢者福祉課介護保険係 | 0155-32-4567 |
| ④十勝保険福祉事務所医療相談課 | 0155-27-8634 |
| ⑤北海道国民健康保険団体連合会 介護保険課 企画苦情係 | 011-231-5175 |

13. 虐待防止のための措置

- (1) 当事業所では、利用者様の人権を尊重する視点に立ってサービスに努め、虐待防止のための指針を整備するとともに、担当者を設置し、利用者様の人権擁護、サービスの適正化に向けた定期的な職員研修を実施しています。
- (2) 虐待を受けている、もしくは疑われる方がいた場合には、速やかに市町村または地域包括支援センターの窓口へ報告し、担当ケアマネージャーなどと連携をとり、今後の対応について協議していきます。

13. ハラスメント対策について

サービス利用契約中に、ご利用者、ご家族が暴力などのハラスメント行為（叩く、蹴る、暴力で威嚇する、怒鳴る、身体を押さえつける、性的な言動をするなど）を行った場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。

14. サービスの提供にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問看護職員は次の業務を行うことができませんので、あらかじめご了承ください。

・各種支払いや年金、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い

- (2) 訪問看護職員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

- (3) 担当の訪問看護職員を決定し、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等により、ご希望に添えない場合もあります。また、夜間・早朝等の営業時間外の緊急の訪問には急変利用者の訪問を優先しますので予めご了承ください。
- (4) 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。
- (5) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに当事業所の担当者、あるいは担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）へご連絡ください。

15. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施しておりません。

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

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、本書面に基づいて重要事項を説明しました。

事業者	所在地	北海道河西郡芽室町東芽室南2線16-2		
	事業者（法人）名	社会医療法人社団 三草会		
	事業所名	訪問看護ステーション りらく		
	管理者	中村 智美	印	
	説明者氏名	中村 智美	印	

私は、本書面により重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	本人との続柄	
	氏名	印