

重要事項説明書

1 法人概要

〔 法 人 名 〕	株式会社 アイシマ
〔 代 表 者 名 〕	代表取締役 相澤 剛
〔 所在地・電話番号 〕	横浜市瀬谷区卸本町 9 2 7 9 - 4 3 4 階 0 4 5 - 9 2 4 - 6 8 1 1
〔 業 務 概 要 〕	訪問介護事業所の運営 認知症高齢者グループホームの運営 訪問看護ステーションの運営 小規模多機能施設の運営 高齢者住宅の運営

2 事業所概要

〔 事 業 所 名 〕	福祉プラザあいしま訪問看護ステーション
〔 所 在 地・電話番号 〕	神奈川県横浜市泉区上飯田町 2 1 9 6 - 1 0 4 5 - 8 0 6 - 3 0 7 2
〔提供可能サービス〕	訪問看護、介護予防訪問看護
〔 介 護 保 険 番 号 〕	1 4 6 3 6 9 0 0 9 6
〔 管 理 者 〕	広瀬 淑子
〔 併 設 事 業 所 〕	福祉用具事業所

3 事業目的

<介護保険>

株式会社アイシマが開設する福祉プラザあいしま訪問看護ステーションが行う指定訪問看護事業及び指定介護予防訪問看護事業の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、居宅事業にあつては要介護状態にある、また予防事業にあつては要支援状態に対し、適正な指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護を提供する事を目的とします。

<医療保険>

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、主治医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します。

4 運営方針

<介護保険>

事業所の看護職員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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することにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。

事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の居宅サービス事業者その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

<医療保険>

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。

5 事業所の職員体制等

職 種	職 務 内 容	員 数
管 理 者	事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。 当該事業所の従業員に法令及び運営規定を遵守させるため必要な指示・命令を行います。	1 名 (看護師)
サービス担当職員	訪問看護等の提供に当たります。 訪問看護計画書及び報告書を作成し、利用者又はその家族に説明します。	看護師 4 名 (常勤3名、非常勤1名)
事務担当職員	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。	0 名

6 サービス提供地域（通常実施地域）

横浜市（旭区・瀬谷区・泉区・戸塚区）

大和市

藤沢市（長後・高倉・下土棚・今田・湘南台）

7 サービス提供時間

営 業 日：月曜日～金曜日、祝日も営業。

営業時間：9：00～17：30

（注1）年末年始（12/30～1/3）は「休祭日」の扱いとなります。

（注2）契約により、24時間常時対応が可能な体制があります。

8 サービス提供内容

<介護保険>

サービス提供は、主治医の指示に基づいて訪問看護計画書を作成し、ご利用者様の機能回復を図るように適切に実施いたします。また、主治医とケアマネージャーに対しては、訪問看護報告書・訪問看護計画書を提出いたします。

<医療保険>

週3回までを原則とし、1回につき30分～90分程度です。

提供サービスは、主治医の指示に基づいて訪問看護計画書を作成し、ご利用者様の機能回復を図るように適切に実施いたします。また、主治医に対し、訪問看護報告書・訪問看護計画書を提出いたします。お住まいの行政機関には、求めに応じ情報提供書を提出いたします。

<訪問看護サービス内容>

- （1） 病状、障害の観察
- （2） 清拭、洗髪等による清潔の保持
- （3） 療養上の世話
- （4） 褥瘡の予防・処置
- （5） 認知症患者の看護
- （6） 療養生活や介護方法の指導
- （7） カテーテル等の管理
- （8） その他医師の指示による医療処置

9 利用者負担金

＜加算について＞ 別紙参照

緊急時訪問看護加算（介護保険）、24時間対応体制加算（医療保険）

受ける ・ 受けない

特別管理加算（介護保険、医療保険）

受ける ・ 受けない

＜介護保険＞

1) 介護報酬に係る利用者負担金（別紙参照）

法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とします。

2) 以下のサービスは介護保険の利用者負担金とは別にかかる費用となります。

・実費料金（通常訪問エリア外への交通費：片道1kmごと100円、死後処置料）

3) 支払い方法：ご指定の金融機関口座から翌月27日に自動引き落としさせていただきます。

＜医療保険＞

1) 医療保険の利用者負担金（別紙参照）

法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とします。

2) 以下のサービスは医療保険の利用者負担金とは別にかかる費用となります。

・差額料金（長時間料金、休日料金、時間外料金）

・実費料金（交通費、日常生活上必要な物品、死後処置料）

3) 支払い方法：ご指定の金融機関口座から翌月27日に自動引き落としさせていただきます。

10 サービス日の変更・キャンセル

1) ご利用者様の容態の急変など緊急やむを得ない事情以外のキャンセルは、当日訪問前までに連絡がない場合、利用するサービスをキャンセルした際に生じる「損害の額に相当する金額」を頂くこととします。 連絡先 045-806-3072

2) キャンセル料は、毎月の利用者負担金に上乗せしてご請求させていただきます。

11 緊急時の対応

訪問看護等を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告し、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。また、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、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。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には、損害賠償を速やかに行います。

12 事故発生時の対応

利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、事故及び事故に際してとった処置について記録します。また、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

13 災害発生時等の対応

地震、災害等で交通機関が停止した場合や道路が使用できない状況、また、台風や悪天候時、訪問担当者のやむを得ない状況等で訪問できない場合もあります。連絡手段が確保できた時点でご連絡いたしますので、ご了承ください。

1 4 衛生管理

当事業所において、従業者を災害や疾病から守るため、安全教育、健康保持の教育、健康診断などを行い、そのために必要な措置を講じています。

1 5 個人情報の保護

従業者は、従業中又は退職後においても、個人情報を他にもらすことはありません。ただし、利用者と家族の個人情報を次のとおり必要最小限で使用させていただくことがあります。

1) 利用目的

- ①訪問看護サービスの提供のため
- ②サービス提供にあたって利用者またはその代理人に対して確認連絡などを行うため
- ③当該利用者の看護サービスの向上のため
- ④事業者の請求事務、事故等の報告のため
- ⑤看護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料作成のため

2) 個人情報の提供

事業所は、訪問看護サービスを円滑に提供するため下記の関係機関等へ個人情報を提供することがあります。

- ①当該利用者のサービス担当国会議での連絡調整
- ②医師や居宅介護支援事業所等の関係機関との連絡調整
- ③法令に基づく場合

3) 個人情報を使用する期間

契約書の第2条に定める契約期間及び法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保管期間に相当する期間使用します。

1 6 職員の研修

当事業所は、看護師等の資質の向上のため、研修を計画的に実施しています。

- 1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- 2) 継続研修 年6回

1 7 虐待の防止

利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次のとおり必要な措置を講じます。

- 1) 虐待防止の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、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- 2) 虐待防止のための指針を整備します。
- 3) 従業者に対し、虐待防止のための研修を実施します。
- 4) サービス提供中に、従業者または養護者（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、市町村に通報します。
- 5) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	責任者 広瀬 淑子
-------------	-----------

1 8 身体拘束の禁止

利用者又は利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。

身体的拘束を行う場合には、その態様、時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

19 ハラスメント防止

従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- 1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- ②個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
- ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、従業員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

- 2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- 3) 従業員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- 4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

20 感染症対策の強化

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- 1) 従業員等の清潔保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- 2) 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。
- 3) 事業所における感染症予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底しています。
- 4) 事業所における感染症予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- 5) 従業員に対し、感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

21 業務継続へ向けた取り組み

- 1) 感染症や自然災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- 2) 従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- 3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

22 認知症ケア

当事業所は、利用者の認知症ケアのため、次の措置を講じます。

- 1) 当事業所の全従業員へ、認知症ケアに関する研修を定期的実施します。また認知症に関する十分な知識と理解を習得し、専門性と資質の確保・向上を目的として実施します。
- 2) 認知症高齢者への対応として、総合的なアセスメントを踏まえ、チームケアを統一することで、認知症高齢者のニーズに即した生活支援を行います。
- 3) パーソン・センタード・ケア（いつでも、どこでも、その人らしく）本人の自由意志を尊重したケアを実践します。

2.3 相談窓口、苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談窓口	電話番号 045-806-3072 fax番号 045-806-3073 相談員(責任者) 広瀬 淑子 対応時間 9:00~17:30
-----------	--

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

横浜市 はまふくコール (横浜市苦情相談コールセンター)	所在地 横浜市中区本町6-50-10 電話番号 045-263-8084 FAX番号 045-550-3615
泉区 高齢障害支援課	所在地 横浜市泉区和泉中央北5-1-1 電話番号 045-800-2436
瀬谷区 高齢障害支援課	所在地 横浜市瀬谷区二ツ橋190番地 電話番号 045-367-5714
戸塚区 高齢障害支援課	所在地 横浜市戸塚区戸塚町157-3 電話番号 045-866-8452
旭区 高齢障害支援課	所在地 横浜市旭区鶴ヶ峰1-4-12 電話番号 045-954-6061
大和市 介護保険課	所在地 大和市下鶴間1-1-1 電話番号 046-260-5169
藤沢市 介護保険課	所在地 藤沢市朝日町1-1 電話番号 0466-50-3527
神奈川県国民健康保険団体 連合会(国保連)	所在地 横浜市西区楠町27-1 電話番号 045-329-3447 対応時間 8:30~17:15

2.4 その他

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) 年金の管理、金銭の貸借など金銭の取り扱いはいたしかねますのでご了承ください。
- 2) 利用者の心身の機能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。それ以外の業務は認められていませんので、ご了承ください。
- 3) 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。