

## 重要事項説明書

### (訪問看護・介護予防訪問看護サービス)

### (定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

#### 1. 株式会社 やさしい手の概要

2024年6月1日現在

|              |                                        |       |
|--------------|----------------------------------------|-------|
| 名称・法人種別      | 株式会社 やさしい手                             |       |
| 代表者役職・氏名     | 代表取締役 香取 幹                             |       |
| 本社所在地        | 東京都目黒区大橋2-24-3                         |       |
| 電話番号・ファックス番号 | 電話番号 03-5433-5513 ファックス番号 03-5433-5527 |       |
| 事業所数         | 訪問介護事業所                                | 105カ所 |
|              | 通所介護事業所（デイサービスセンター）                    | 26カ所  |
|              | 福祉用具貸与・福祉用具販売・住宅改修事業                   | 12カ所  |
|              | 居宅介護支援事業所                              | 77カ所  |
|              | 地域包括支援センター（委託事業）                       | 7カ所   |
|              | 短期入所（ショートステイ）                          | 1カ所   |
|              | サービス付高齢者向け住宅運営事業                       | 50カ所  |
|              | 住宅型有料老人ホーム運営事業                         | 3カ所   |
|              | 定期巡回・随時対応訪問介護看護事業所                     | 22カ所  |
|              | 訪問看護事業所                                | 44カ所  |
|              | 看護小規模多機能型居宅介護事業所                       | 21カ所  |
|              | 小規模多機能型居宅介護事業所                         | 2カ所   |
|              | 療養型通所介護事業所                             | 1カ所   |

#### 【 サービス利用のために 】

| 事 項        | 有無 | 備 考               |
|------------|----|-------------------|
| 従業員への研修の実施 | 有  | 定期的に従業員研修を実施しています |
| 看護業務マニュアル  | 有  |                   |
| 第三者評価の実施状況 | 無  |                   |

#### 2. 訪問看護かえりえ東大宮の概要

##### (1) 事業所名および所在地

|          |                     |
|----------|---------------------|
| 事業所名     | 訪問看護かえりえ東大宮         |
| 所在地      | 埼玉県さいたま市見沼区東大宮2-6-9 |
| 電話番号     | 050-1748-6304       |
| ファックス番号  | 050-3852-0344       |
| 介護保険指定番号 | 1166590715          |
| 営業時間     | 午前8:30～午後6:00       |
| 休日       | なし                  |

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| サービス提供時間帯   | 24時間365日（計画に沿って営業時間外も適時サービスを提供）    |
| サービスを提供する地域 | さいたま市見沼区、北区、西区、大宮区、岩槻区、上尾市、蓮田市、伊奈町 |

※ご利用者負担の利用料金は「訪問看護計画書」に準じます。

※事業所の電話受付時間（営業時間）は、午前8：30～午後6：00となっております。なお、ご利用者やそのご家族からの電話等による連絡体制を整備し、営業時間外はオンコール体制をとり、必要時には緊急サービスを提供します。

（2）同事業所の職員体制 ※（ ）内は男性再掲（2024年6月1日現在）

|          | 常勤    | 非常勤   | 計     | 備考      |
|----------|-------|-------|-------|---------|
| 管理者（看護師） | 1名（ ） | 0名（ ） | 1名（ ） | 看護師業務兼務 |
| 看護師      | 6名（ ） | 3名（ ） | 9名（ ） |         |
| 事務職員     | 0名（ ） | 0名（ ） | 0名（ ） |         |
| 准看護師     | 0名（ ） | 0名（ ） | 0名（ ） |         |
| 理学療法士    | 0名（ ） | 0名（ ） | 0名（ ） |         |
| 作業療法士    | 0名（ ） | 0名（ ） | 0名（ ） |         |
| 言語聴覚士    | 0名（ ） | 0名（ ） | 0名（ ） |         |

### 3. 事業の目的

株式会社やさしい手が運営する、訪問看護かえりえ東大宮（以下「事業所」という。）の人員および管理運営に関する事項を定めることにより、事業所の円滑な運営を図ると共に、指定訪問看護および指定介護予防訪問看護の事業の適正な運営および利用者に対する適切な指定訪問看護および指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という。）の提供を確保することを目的とします。

### 4. サービスの内容

（1）訪問看護は、看護師がご利用者の居宅（自宅）に訪問して、その人らしく療養生活が送れるよう支援を行ないます。ご利用者の有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう心身機能の維持・回復を図り、もってご利用者の生活機能の維持または向上を目指すサービスです。

（2）訪問看護の利用申込みから、サービス提供までの基本的な流れです。

- ①介護支援専門員のケアプランが作成された後、主治医から「訪問看護指示書」を頂き、初回訪問のお約束を致します（同時進行の時もあり）。
- ②重要事項説明書による説明を行い、同意を頂きます。
- ③ご利用者の状態把握・課題分析を致します。（介護保険被保険者証等の確認）
- ④契約を締結します。
- ⑤訪問看護計画（案）を作成し、ご利用者またはご家族等に説明し、同意を頂きます。
- ⑥同意いただいた訪問看護計画に基づきサービスが計画的に提供されます。
- ⑦看護師は、訪問看護計画作成後においても、適宜訪問することにより、ご利用者

の課題把握を行い、必要と判断した場合は、介護支援専門員と連携をはかり、ご利用者の同意をもって、訪問看護計画を変更します。

また、ご利用者およびご家族、介護支援専門員との連絡を継続的に行い、訪問看護計画の実施状況を把握します。

⑧主治医・介護支援専門員に「訪問看護報告書・次月訪問看護計画書」を毎月初旬に提出します。

(3) サービス内容の詳細については、「利用者情報収集・アセスメントシート」によりご利用者の希望を確認したうえで実施します。

(4) やさしい手は、指定の時間帯において次の【サービス内容区分】の中から選択されたサービスを提供します。

#### 【サービス内容区分】

1. 症状・障がいの観察と看護
2. 療養生活指導
3. 服薬管理
4. 食事、水分、栄養摂取の管理・排泄ケア
5. 清拭・洗髪・入浴介助・陰部洗浄など清潔のケア
6. 終末期ケア・緩和ケア
7. リハビリテーション
8. 認知症や精神障がい者の看護
9. 家族等の支援
10. 社会資源の活用
11. 褥瘡や創傷の処置
12. 医療機器等の操作援助・管理
13. その他医師の指示による診療の補助業務

#### 5. サービス提供の記録等

(1) 訪問看護サービス提供の結果記録は、情報システムに入力致します。入力された情報を用いて関係者との情報共有を行わせていただき、より良いサービス提供につながるよう努めてまいります。

また、情報システム内に蓄積された情報を用いて、適宜サービスプランの見直しも行わせていただきます。

(2) やさしい手は、前記の「訪問看護サービス提供の結果記録」を契約終了後5年間は適正に保管し、ご利用者の求めに応じて閲覧に供します。または実費負担※1枚10円（税込）により、その写しを交付致します。

#### 6. 管理者

管理者は、次のとおりです。尚、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下さい。

氏名： 徳田 晴美      連絡先（電話）： 050-1748-6304

## 7. 利用者負担金

### (1) 利用料

介護保険の介護給付サービスを利用する場合の利用者負担金は、原則として基本料金（別紙利用料金表）の1割、2割または3割です。この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。ただし、介護保険の支給限度額の範囲を超えたサービスや、介護保険の給付対象外のサービス利用は、全額自己負担となります。

また、要介護認定区分が自立と判定した方など何らかの理由にて介護保険の給付を受けない方については全額自己負担となります。

### (2) キャンセル料金

ご利用者の都合により、サービスのキャンセルをする場合は、サービス実施日の前日（その日が土曜日、日曜日、祝日、12月29日～1月3日にあたる日はその前日）午後6時までに事業所に申し出てください。当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料を請求させていただきます。但し、ご利用者の急変、急な入院等やむを得ない事由がある場合はこの限りではありません。

| 時 期                                          | キャンセル料               |
|----------------------------------------------|----------------------|
| 前日午後6時までに申し出があった場合                           | 無料                   |
| 前日午後6時までに申し出がなかった場合<br>当日の申し出、または申し出がなく不在の場合 | キャンセル料 10,000円/回（税抜） |

※定期巡回の場合、1ヶ月の内で予定（計画）されていたサービス提供が全てキャンセルとなった場合には、別紙料金表に記載の基本料金の10%をいただく場合があります。ただし、ご利用者の容態の急変など緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

### (3) 文書料

「訪問看護指示書」は「指示料金」として主治医の病院から請求されますので、利用者負担となります。

### (4) 交通費

通常サービスを提供する地域※（2.（1）参照）にお住まいの方は無料です。それ以外の住所の方は、通常サービスを提供する地域を超えた地点からご自宅まで交通費として1kmあたり10円（税込）を別途いただきます。

### (5) 支払方法

ご利用者は下記の支払方法からいずれかひとつを選択し、当月1日から末日までの合計額を、翌月末日までに、その選択した方法にてご利用者様負担金等の料金を支払います。なお、原則、現金のお取り扱いは致しません。

※サービス利用料金は「訪問看護計画書」に準じるものとします。

口座名義はいずれも「株式会社 やさしい手」です。

#### □ ①口座自動引き落とし

やさしい手は翌月の27日頃にご利用者の口座から自動引き落としをします。引き落としの手数料はやさしい手が負担します。

※口座自動引き落としの手続きに関しては日数を要するため、手続き完了までの間は振込をお願いする場合があります。

なお、振込期日を過ぎて入金され、且つ口座自動引き落としの手続きが完了した場合には、口座からも引き落としがされてしまいますので、ご注意ください。

その場合には、後日、やさしい手から返金致します。

#### □ ②銀行振込

ご利用者は料金の合計額を翌月末日までに下記口座に振込送金して支払います。

振込手数料はご利用者が負担します。

三菱UFJ銀行 振込第二支店 普通預金口座（口座番号 4672440 ）

#### □ ③郵便振替

ご利用者は当月の料金の合計額を翌月末日までに下記口座に振込送金して支払います。振込手数料はご利用者が負担します。

郵便貯金口座 （ 口座番号 00180-9-880185 ）

※支払期日を超えて振込送金した場合には、次回の請求書に未払い金として記載されることがあります。

※その他、医師の指示があり、医療保険の訪問看護サービスを利用する場合、再度、重要事項説明書に沿って説明し、契約を締結します。料金は 別紙「医療保険料金」に準ずるものとします。

#### (6) サービスの終了

ご利用者が、決められた日を2か月経過しても利用者負担金の支払をせず、やさしい手からの催促にもかかわらず、催促日から2週間経過しても、依然として、利用者負担金の支払がなされない場合、やさしい手は契約を解除し、サービス提供を終了します。

#### (7) やさしい手が法定代理受領を行わない場合

利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に、利用者負担額を除いた居宅介護サービス費の支給申請を行ってください。

### 8. キャンセル

(1) ご利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。

氏名： 徳田 晴美 連絡先(電話)： 050-1748-6304

(2) 利用者負担金 （※7. (2) キャンセル料参照）

(3) ご利用者またはご家族による度重なるサービスのキャンセルがある場合には、ご利用者の容態の急変など緊急やむを得ない事情がある場合は除き、やさしい手は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除する場合があります。

### 9. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前のうちはあわせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業所等への連絡を致します。

サービス提供時以外で緊急を要する場合は、下記までご連絡ください。

(午前8：30～午後6：00)

氏名： 徳田 晴美 連絡先(電話)： 050-1748-6304

## 10. 事故発生時の対応

ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご家族、主治医または関係医療機関、区市町村等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況および事故に際して行った処置について事故報告書を作成し、その内容を社長に報告した後、社内に公表し再発防止に努めます。事故報告書は契約終了後5年間保管することとします。

### 11. 賠償責任

やさしい手は、サービスの提供にともなって、やさしい手の責めに帰すべき事由によりご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実に行います。ただし、以下の場合は賠償の範囲に含まれないことがあります。

- ①サービス提供時(外出介助含む)に訪問看護師等の身体能力では防ぎきれないご利用者による失踪・徘徊、第三者への危害(人身障害と物損害を含む)、自傷、物損(所有者に関わらず)
- ②ご利用者の体調の急変や医療機器の不具合などの不可抗力または不測の事態による損害
- ③やさしい手へのご利用者のサービス中に注意すべき点等の事前の情報提供が不十分で、予測不可能な損害

### 12. 高齢者虐待防止について

(1) ご利用者の人権の擁護・虐待防止のために、以下のとおり、研修等を通して訪問看護師員等の人権意識や知識の向上に努め、ご利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

- ①虐待防止等のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を定期的に開催するとともに委員会での検討結果を従業員に周知徹底します。
- ②虐待防止のための指針の整備を行います。
- ③訪問看護師員等に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的に実施し、その結果について、従業員に周知徹底します。

虐待の防止等責任者

氏名： 徳田 晴美      連絡先（電話）： 050-1748-6304

(2) サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（ご利用者のご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ご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。

### 13. 身体拘束適正化について

ご利用者の身体拘束等の適正化のために、以下の取り組みを実施します。

- ①ご利用者または他のご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、身体的拘束を行いません。
- ②やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様および時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

- ③身体拘束等の適正化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、従業者に周知徹底します。
- ④身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ⑤従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施し、研修を通じて訪問看護師員等の人権意識、知識および技術の向上に努めます。

#### 1 4. 業務継続計画の策定等

- (1) やさしい手は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、および非常時の体制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）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) やさしい手は、訪問看護師員等に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的実施します。
- (3) やさしい手は、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。

#### 1 5. 衛生管理等

- (1) やさしい手は、事業所の訪問看護師員等の清潔の保持および健康状態について必要な管理を行います。
- (2) やさしい手は、事業所の設備および備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) やさしい手は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
  - ①感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会を、おおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、訪問看護師員等に周知徹底を図ります。
  - ②感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備します。
  - ③訪問看護師員等に対し、感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的実施します。

#### 1 6. 成年後見制度の活用支援

やさしい手は、ご利用者と適正な契約手続き等を行う為、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行います。

#### 1 7. サービス内容に関する苦情

- (1) 苦情があった場合は、ご利用者の状況を把握するために必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行ないます。把握した内容をもとに検討を行ない、今後の対応を決定します。必要に応じて関係者への連絡調整を行ない、ご利用者に対して、対応方法や結果の報告を行ないます。また、苦情の状況および苦情に際して採った処置について報告書を作成し、その内容を社長に報告した後、社内に公表し再発防止に努めます。報告書は契約終了後5年間保管することとします。

## (2) 当社お客さま相談・苦情担当

## ①事業所管理者

徳田 晴美 電話 050-1748-6304

## ②本社相談・苦情窓口

やさしい手オペレーションセンター 電話 050-1743-7660

## (3) その他

当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

| 区市町村名  | 担当     | 電話           |
|--------|--------|--------------|
| さいたま市  | 介護保険課  | 048-829-1264 |
| 埼玉県国保連 | 相談苦情専用 | 048-824-2568 |

## 18. 指定居宅サービスにおける個人情報の取り扱い基準の遵守について

- (1) ご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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」および「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- (2) 個人情報の収集は、介護関係ならびに関連事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意を頂いた上で収集致します。
- (3) 個人情報の利用は、訪問看護サービス契約書第8条2項にて、同意を頂きました利用目的の達成に必要な範囲内において、適正に使用致します。
- (4) 同意または依頼のない限り、個人情報を第三者に提供することはいたしません。同意・依頼の下で、個人情報の提供、預託を行なう場合においても、提供・預託先に適正に管理するよう、監督を行って参ります。

## 19. その他

- (1) ご利用者が訪問看護師等の交代を希望される場合には、できる限り対応しますが、業務の都合上、訪問看護師等を指定（指名）することは出来かねますので、あらかじめご承知おきください。詳しくは前記の管理者までご相談下さい。
- (2) 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訪問看護師等は、年金等の金銭の取扱いは致しかねますので、ご了承ください。
  - ②訪問看護サービスは、介護保険制度上、同居家族に対するサービス提供は禁止されていますので、ご了承ください。
  - ③訪問看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、遠慮させていただきます。
  - ④サービスを担当するまたは担当したことがある看護師との間において、直接的に介護保険・医療保険外の自費サービスの提供を目的とする契約を締結することはできません。
- (3) 事業所内にて忘れ物を発見し、その所有者が判明したときは、やさしい手は当該所有者に速やかに連絡を行うと共にその指示を求めます。なお、その指示により、忘れ物を発送する場合の費用は所有者のご負担と致します。また、所有者の指示が

無い場合または所有者が判明しないときは、発見日を含め7日間保管し、その後最寄りの警察署に届けます。なお、忘れ物が飲食物、新聞、雑誌の場合は、即日処分致します。

- (4) やさしい手は、事業所内において行われる性的な言動または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行為により、訪問看護師等の労働環境が害されることを防ぐための方針を明確化し、発生時の対応方法の策定や研修の実施等を行います。
- (5) 訪問看護師等に対し、身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）、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、貶めたりする行為）、セクシャルハラスメント（意に添わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）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。

|               |   |   |   |
|---------------|---|---|---|
| 重要事項説明書の説明年月日 | 年 | 月 | 日 |
|---------------|---|---|---|

訪問看護サービス利用にあたり、ご利用者に対して、訪問看護サービス契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

|     |       |                      |
|-----|-------|----------------------|
| 事業者 | 所在地   | 東京都目黒区大橋 2 - 2 4 - 3 |
|     | 法人名   | 株式会社 やさしい手           |
|     | 代表者名  | 代表取締役 香取 幹           |
|     | 事業所名  | 訪問看護かえりえ東大宮 印        |
|     | 説明者氏名 | 徳田 晴美                |

私は、本書面により、やさしい手から訪問看護サービスについての重要事項説明を受け、個人情報の取り扱いについても十分に理解し、同意の上交付を受けました。

|      |    |   |
|------|----|---|
| ご利用者 | 住所 |   |
|      | 氏名 | 印 |

|     |             |   |
|-----|-------------|---|
| ご家族 | ご利用者との関係・続柄 |   |
|     | 住所          |   |
|     | 氏名          | 印 |

※上記欄に署名捺印された方は、同欄の署名を以て、訪問看護サービス契約第 8 条第 2 項に基づいて株式会社やさしい手がご利用者のご家族の個人情報を使用することに同意したものとします。

|     |             |   |
|-----|-------------|---|
| 代理人 | ご利用者との関係・続柄 |   |
|     | 住所          |   |
|     | 氏名          | 印 |

※上記欄に署名捺印された方は、同欄の署名を以て、訪問看護サービス契約第 8 条第 2 項に基づいて株式会社やさしい手がご利用者の代理人の個人情報を使用することに同意したものとします。