

重要事項説明書

指定訪問看護サービスについて、契約を締結する前に知っていただきたい内容を説明いたします。
わからないこと、わかりにくいことがあれば遠慮なく質問をしてください。

1. 指定訪問看護サービスを提供する事業者について

<事業者名所> 株式会社 QUOLIUP

<代表者名> 三輪 具弘

<本社所在地> 茨城県つくば市さくらの森 3-7 グラティア 105

<連絡先> 電話 029-879-7273 FAX029-879-7274

<法人設立年月日> 2024 年 7 月 29 日

2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地など

<事業所名> 訪問看護ステーション QUOLI

<介護保険事業所番号> 0862090412 号

<指定年月日> 令和 6 年 10 月 29 日

<事業所所在地> 茨城県つくば市さくらの森 3-7 グラティア 105

<代表者氏名> 管理者 三輪 明美

<連絡先> 電話 029-879-7273 FAX029-879-7274

<サービスの種類> 訪問看護 介護予防訪問看護

<サービス提供地域> つくば市 つくばみらい市 土浦市 牛久市

(2) 事業所の目的および運営の方針

<事業所の目的>

利用者が住み慣れた自宅等で少しでも長く安心して過ごせるよう医師・看護師 がチームとなり自宅等を訪問し、療養上の世話や診療の補助を行い、安全で安楽な在宅医療を提供する。

<運営の方針>

訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理および日常生活 活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努める。

必要な時に必要な訪問看護が提供できるよう努め、関係区市町村、地域包括支援センター、保健所および近隣の他の保健・医療または福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日および営業時間

<営業日>

月曜日から金曜日 ※土・日曜日、国民の祝日、年末年始（12/29～1/3）は、原則として休み扱いとなります。

<営業時間> 8：30～17：30

(4) サービス提供可能な日と時間帯

＜サービス提供日＞

月曜日から金曜日 ※土・日曜日、国民の祝日、年末年始（12/29～1/3）は、原則として休み扱いとなります。

＜サービス提供時間＞ 24時間365日

※緊急時はオンコール体制にて対応いたします。

(5) 事業所の職員体制

＜従業者の職種＞

従業員の職種	人数	常勤	非常勤
代表取締役	1		
管理者（看護師）	1	1	
看護職員	3	1	1
理学療法士	1	1	

3. 提供するサービスの内容および費用について

(1) 提供するサービスの内容について

＜サービスの区分と種類・サービスの内容＞

訪問看護計画書の作成

主治医の指示並びに利用者に係わる居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状態などのアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービスの内容を定めた訪問看護計画書を作成します。

訪問看護の提供

訪問看護計画所に基づき、訪問看護を提供します。

具体的な訪問看護の内容

- 健康状態・状態の観察 血圧・体温などをチェックし、異常の早期発見に努めます。
- 床ずれなどの傷の処置・予防 予防のための工夫や指導、傷の手当てを行います。
- 医師の指示による医療処置や医療機器の管理 点滴、カテーテル管理（胃瘻、膀胱内留置カテーテルなど）など、主治医の指示に基づいて医療処置を行います。
- 入浴、体拭き、洗髪などのお世話 清潔介助や食事、排泄など日常生活の介助・指導を行います。
- 内服管理 内服しているお薬の相談や、正しく内服できるように工夫や指導を行います。
- 終末期の看護 苦痛の緩和や心のケアを行い、ご自宅での看取りをお手伝いします。
- 認知症のケア 心身の状態確認や日常の対応方法の工夫や助言を行います。
- 介護支援・相談 介護のアドバイスをを行い、より良い療養生活を送れるようサポートします。
- 他職種や地域との連携 かかりつけ医、ケアマネジャーやサービス事業所、行政との連携を図り、医療・介護・福祉サービスが適切にスムーズに受けられるよう支援します。
- リハビリテーション 看護師による、寝たきり予防のために必要な日常生活動作の訓練や肺炎予防のための嚥下機能の回復訓練などを行います。

（２）看護職員の禁止事項

看護職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- 利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類の預かり（利用料の取り扱いは除く）
- 利用者または家族からの金銭、物品、飲食の授受
- 両者の同居家族に対するサービス提供
- 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者または第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- その他利用者または家族などに対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

（３）提供するサービスの利用料、利用者負担額について（別紙）

4. その他の費用について

<交通費> 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。（別途見積もりいたします）

<キャンセル料>

- 利用者がサービスの利用の中止をする際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。

【 連絡先 ： 029-879-7273 】

- 利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前々日までにご連絡ください。前日又は当日キャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることになりますので、ご了承ください。

ただし、利用者の容態の急変など、やむを得ない事情の場合は、キャンセル料は不要です。キャンセル料は、利用者負担の支払いに合わせてお支払いいただきます。

サービス利用日の前々日まで無料（土日は営業日外のため月曜日のキャンセルは木曜日までにご連絡ください）

サービス利用日の前日まで利用者負担の50% サービス利用日の当日利用者負担の100%

5. 利用料及び利用者負担（介護保険を適用する場合）その費用の請求および支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等

ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。

イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日以降の訪問時にお届け、若しくは郵送いたします。

② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等

ア サービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月中にお支払いください。お支払いは、銀行振り込み、または現金でのお支払いとなります。

イ お支払いの確認ができましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日を遅延した場合以下の対応をさせていただきます。

● 1ヶ月後、3ヶ月後、4ヶ月後に督促状を提示します。それ以降でもお支払いがない場合は、法的措置をとらせていただきます。

● 加えて2ヵ月後の支払いが確認できない場合、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6. 担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、下記のご相談担当者までご相談ください。

ア 相談担当者氏名 三輪 具弘（代表取締役）

イ 連絡先 電話 029-879-7273 FAX029-879-7274

ウ 受付日及び受付時間 月から金曜日/8:30 から 17:30（祝日除く）

※ 担当する看護職員としては、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などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7. サービスの提供にあたって

（1） サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は、速やかに当事業者にお知らせください。

（2） 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。

（3） 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、主治医の指示並びに利用者の心身の状況、また利用者やご家族の意向を踏まえて作成されています。計画書をご確認いただくようお願いいたします。変更等の相談がある場合は担当のケアマネジャー、若しくは訪問看護ステーション QUOLI の看護師へご相談ください。

（4） サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

（5） 看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

8. 社会情勢及び天災時の訪問看護について

（1） 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、ステーションの義務の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合があります。

（2） 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、ステーションの業務の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任をステーションは負わないものとします。

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) 成年後見制度の利用を支援します。(成年後見制度とは・・・精神上の障害や知的障害、認知症などにより判断能力が不十分な方について、本人の権利を守る援助者を選任する制度)
- (2) 介護相談員を受入れます。
- (3) 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し、職員に周知徹底を図ります。
- (4) 苦情解決対策等の指針を整備しています。
- (5) 職員に対し虐待防止を啓発・普及するための研修を、定期的に実施しています。
- (6) 虐待防止に関する責任者を選定しています。(担当者：管理者三輪 明美)
- (7) サービス提供中に、当該事業所職員又は擁護者(利用者の家族等高齢者を現に擁護するもの)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに市町村に通報します。

10. 暴言・暴力行為について利用者及び家族からの著しい迷惑行為

(カスタマーハラスメント)が確認された場合は、サービス提供の契約を解除したうえで法的措置をとらせていただきます。

11. 秘密の保持と個人情報の保護について

<利用者及びその家族に関する秘密の保持について>

- ① 事業者は、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」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨に従業者との雇用契約の内容とします。

<個人情報の保護について>

- ① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)

12. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、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。主治医との連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な対応をします。看護師不在時の緊急連絡先については、別紙記載の場所へご連絡ください。

13. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、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。事故の状況及び事故に際してとった処置について記録し、当該利用者の契約終了の日から5年間保存します。また、利用者に対する指定訪問看護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。なお、事業者は、損害賠償保険に加入しています。

14. 身分証携行義務

訪問看護師は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

15. 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

16. 居宅介護支援事業者等との連携

(1) 指定訪問看護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

(2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問看護計画書」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

(3) サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

17. サービス提供の記録

(1) サービスの提供日、内容及び利用料等は、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

(2) 指定訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保存します。

(3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

18. 衛生管理等

(1) 感染症の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設立します。

- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 看護師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。
- (5) 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

19. 従業員の研修機会の確保

資質向上のため研修の機会を確保し、研修を希望する従業員が受講しやすい勤務環境を整えます。

20. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定介護予防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に（年 1 回以上）実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

21. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための 窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- 利用者または家族からの苦情を訪問看護ステーション担当者（管理者三輪明美）が対応する。
- 訪問看護ステーション内での解決が困難な提言については、訪問看護ステーション管理者が総合相談室と連携し解決にあたります。

(2) 苦情申立の窓口 当社相談窓口

所在地：茨城県つくば市さくらの森 3-7 訪問看護ステーション QUOLIA

担当者：管理者 三輪 明美

電話：029-879-7273 FAX：029-879-7274 受付時間： 8：30 から 17：30（土日祝日休み）

公的機関苦情窓口

つくば市（高齢福祉課）	029-883-1111	午前 8：45 から 午後 4：30 （土日祝日休み）
つくばみらい市 （介護福祉課）	029-758-2111	午前 8：30 から 午後 5：15 （土日祝日休み）
土浦市（高齢福祉課）	029-826-1111	午前 8：30 から 午後 5：15 （土日祝日休み）
牛久市（高齢福祉課）	029-873-2111	午前 8：30 から 午後 5：15 （土日祝日休み）
茨城県国民健康保険団体連合会 （介護保険苦情相談室）	029-301-1565	午前 9：00～午前 12：00 午後 1：00～午後 4：30

重要事項説明の内容について、利用者に説明を行いました。

事業者

重要事項説明の年月日	年 月 日	
所在地	茨城県つくば市さくらの森 3-7 グラティア 105	
法人名	株式会社 QUOLIUUP	
代表者名	三輪 具弘	印
事業所名	訪問看護ステーション QUOLI（クオリ）	
説明者氏名		印

上記の内容の説明を事業者から受け同意しました。この文書が契約書の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

上記署名は、（続柄： ）が代行しました。

代理人

住所		
氏名		印

改定 介護保険 2024 年 10 月 29 日

2025 年 5 月 16 日