

## 重要事項説明書

### 1. 当事業所が提供するサービスについての相談・苦情などの窓口

事業所名： 神谷町訪問看護ステーション TEL：03-6452-9971

管理者 長沼 智亜 重要事項説明者

ご不明な点は、何でもお尋ねください。

### 2. 神谷町訪問看護ステーションの概要

#### (1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

|          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| 事業所名     | (株)フィリア 神谷町訪問看護ステーション            |
| 所在地      | 東京都港区虎ノ門3丁目25番3号 芝ロイヤル307        |
| 介護保険指定番号 | 訪問看護（東京都 1360390106）             |
| サービス提供地域 | 港区（台場地区を除く）、渋谷区、千代田区、中央区、品川区、新宿区 |

#### (2) 営業時間

月曜日～日曜日 午前8：30 ～ 午後5：30

\*国民の祝日及び12月30日から1月3日を除く。

#### (3) 職員体制

|     | 資格          | 常勤   | 非常勤  |
|-----|-------------|------|------|
| 管理者 | 看護師         | 1名   | —    |
| 看護師 | 看護師・准看護師    | 1名以上 | 2名以上 |
| その他 | 理学療法士・作業療法士 | 1名以上 | 1名以上 |

### 3. 事業の目的、運営方針

#### <事業の目的>

重要事項を定めることにより、ステーションの円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定予防訪問看護の事業の適正な運営及び利用者に対する適切な訪問看護の提供を確保することを目的とします。

#### <運営の方針>

- ① 訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及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、努めなければなりません。
- ② 事業の運営にあたって、必要なとき必要な訪問看護の提供ができるように努めなければなりません。

関係区、市、町、村、地域包括支援センター（高齢者相談センター）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なければなりません。

#### 4. 利用料金

(1) 訪問看護利用料金、(介護予防)訪問看護利用料金および医療保険利用料金

厚生労働省の定める通りとなります。＊【契約書別紙】参照

(2) 休日、夜間などの時間外の訪問は、サービス実施区域外はタクシー等実費負担となります。

(3) キャンセル料金

利用予定日の前日 17 時 30 分までにキャンセル連絡があった場合は無料

利用予定日の前日 17 時 31 分以降のキャンセル連絡があった場合は 5,000 円

利用予定日にキャンセル連絡がなかった場合 10,000 円

＊ ただし、緊急にやむを得ないご事情などの場合は、ご相談に応じます。

(4) 料金の支払い方法

毎月月末締めとし、翌月 10 日頃までに当月分の料金を請求いたしますので、指定の方法でお支払ください。

#### 5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

ご利用者様に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画書」に基づき、主治の医師の指示や利用者の心身の状況、ご利用者様・ご家族の意向を踏まえ、「訪問看護計画書」を作成します。

作成した、「訪問看護計画書」はご利用者様又は、ご家族に説明致しますので、ご確認いただくようお願いします。「訪問看護計画書」作成・説明後に契約を結び、サービス提供を開始いたします。

(2) サービスの終了

①ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 1 週間前までにお申し出ください。

②当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足などやむを得ない事情により、サービス提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 1 ヶ月前までに文書で通知いたします。

③自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。）

- ・ご利用者様が介護保険施設などに入所した場合
- ・介護保険給付でサービス受けていたご利用者様の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合（※この場合、条件を変更して再度契約することが出来ます）
- ・ご利用者様が亡くなられた場合

#### ④その他

- ・当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者様やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、ご利用者様は文書で解約を通知することによって、即座に契約の解約をすることができます。
- ・ご利用者様が、サービス利用料金の支払いを 2 ヶ月以上遅延し、支払催告したにもかかわらず、10 日以内に支払われない場合、またはご利用者様やご家族の方などが、当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難い程の背信行為を行った場合は、当社より文書で通知する事により、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。
- ・ご利用者様の風邪、病気などの際はリハビリサービスのご利用を見合わせて、無理な利用はお断りする場合があります。
- ・当日の健康チェックの結果、ご利用者様の体調が悪い場合、リハビリサービスの変更または中止する場合があります。
- ・ご利用者様がリハビリサービスご利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止する事があります。その場合ご家族に連絡の上、適切に対応します。
- ・他利用者の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合、速やかに事務所に申告して下さい。治癒するまでサービス利用はお断りする事があります。

#### 6. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者へ連絡をいたします。

|           |     |                          |
|-----------|-----|--------------------------|
| 主治医       | 主治医 |                          |
|           | 氏名  |                          |
|           | 連絡先 | 【病院名】<br>【住 所】<br>【電話番号】 |
| ご家族       | 氏名  |                          |
|           | 連絡先 | 【住 所】<br>【電話番号】          |
| 主治医への連絡基準 |     | 緊急時                      |
| 連絡方法      |     | 電 話                      |

## 7. 秘密の保持

サービス提供をする上で知り得たご利用者様及びその家に関する秘密や情報については、正当な理由なく第三者に開示致しません。

サービス担当者会議等で、ご利用者様及びそのご家族に関する個人情報を用いる場合がある為、個人情報に関する同意書をもって、ご利用者様の同意を頂いた事とします。

## 8. サービス内容に関する苦情等相談窓口

当事業所に関する相談、要望、苦情等は下記窓口までお申し出下さい。

### ① お客様相談窓口

担当 長沼 智亜

電話 03-6452-9971

受付 月曜日～金曜日（祝祭日を除く） 8：30～17：30

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝える事ができます。

### ② 東京都（保険者）の相談、苦情担当

|    |                      |                       |                     |
|----|----------------------|-----------------------|---------------------|
| 担当 | 港区役所                 |                       | 電話 03-3578-2111(代表) |
|    | 芝地区総合支所              | 区民課                   | 電話 03-3578-3111     |
|    | 麻布地区総合支所             | 区民課                   | 電話 03-3583-4151     |
|    | 赤坂地区総合支所             | 区民課                   | 電話 03-5413-7011     |
|    | 高輪地区総合支所             | 区民課                   | 電話 03-5421-7611     |
|    | 芝浦港南地区総合支所           | 区民課                   | 電話 03-3456-4151     |
| 担当 | 千代田区役所<br>保険福祉部高齢介護課 | 介護事業係<br>(8：30～17：15) | 電話 03-5211-4336     |
| 担当 | 渋谷区役所 介護保険課          | 介護相談係                 | 電話 03-3463-3340     |
| 担当 | 中央区役所 介護保険課          | 事業者支援給付係              | 電話 03-3546-5380     |
| 担当 | 新宿区役所                | 福祉部介護保険課              | 電話 03-3209-1111     |
| 担当 | 品川区役所 高齢者福祉課         | 支援調整室                 | 電話 03-5742-6728     |

## 9. 運営法人の概要

|      |                                   |
|------|-----------------------------------|
| 法人名  | 株式会社 フィリア                         |
| 代表者名 | 代表取締役 鈴木 芳行                       |
| 所在地  | 東京都港区虎ノ門三丁目 25 番地 3 号芝ロイヤル 307 号室 |
| 事業概要 | 訪問看護サービス（医療・介護・予防）                |

## 個人情報に関する同意書（利用者）

私（利用者）の個人情報（マイナンバーカードも含む）を、次に掲げるサービス提供のために、必要な範囲内において、使用、提供または収集する事に同意します。

1. サービスを提供するために必要な場合
2. 看護サービス計画の立案、作成及び変更に必要な場合
3. サービス担当者会議、その他介護支援専門員及び関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整などのために必要な場合
4. 医療サービスのご利用を希望され、主治医の意見を求める必要がある場合
5. 心身の状態の変化に伴い、ご親族、医療関係および行政などに、緊急連絡を必要とする場合
6. 区市町村などの指導又は調査を受ける場合
7. サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合

以上

## 個人情報に関する同意書（家族）

家族の個人情報（マイナンバーカードも含む）を、次に掲げるサービス提供のために、必要な範囲内において、使用、提供または収集する事に同意します。

1. サービスを提供するために必要な場合
2. 看護サービス計画の立案、作成及び変更に必要な場合
3. サービス担当者会議、その他介護支援専門員及び関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整などのために必要な場合
4. 医療サービスのご利用を希望され、主治医の意見を求める必要がある場合
5. 心身の状態の変化に伴い、ご親族、医療関係および行政などに、緊急連絡を必要とする場合
6. 区市町村などの指導又は調査を受ける場合
7. サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合

以上