

重要事項説明書

1 当社のサービスの方針等

私たちは、医療・保健・福祉の分野で、地域の方々の生活を生涯に渡って支えることに最善を尽くし、そして、そこで働いていることに誇りを持ちます。

2 事業の目的と運営方針

事業者（訪問看護）は、利用者に対し、その居宅（自宅）において看護師その他省令で定める者が利用者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養ができるように支援します。

また、事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域の医療・保健・福祉サービス等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3 事業所の概要

事業所名	青藍会在宅医療支援センターハートハウス成城 訪問看護ステーション	
所在地	東京都世田谷区成城二丁目35-3-101	
訪問看護ステーションコード	74, 9762, 1	
提供可能サービス	訪問看護（医療保険・高齢者医療）	
管理者及び連絡先	氏名	連絡先
	宗像 真知代	03-3416-4160
サービス提供地域	世田谷区（成城、砧、喜多見、祖師谷）	
職員体制等	管理者	1名（看護職員と兼務）
	看護職員	3名以上（うち1名は管理者と兼務）
営業日・営業時間	月曜日～日曜日 8：30～17：30	

4 サービス提供の責任者等

(1) サービス提供の責任者は、次のとおりです。

なお、サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

責任者 氏名：宗像 真知代 連絡先（電話）：03-3416-4160

(2) サービスを提供する主な看護師等を事業者側の都合により変更する場合は、サービス提供の責任者から事前に連絡します。

5 サービス利用料及び利用者負担

(1) 利用者の方にお支払いいただく利用者負担金は、医療保険各法の法定利用料に基づく金額です。また、食材料費、おむつ代、衛生材料費、利用者の希望による時間延長料金、および日常生活においても常に必要となるもので、利用者が負担することが適当と認められる費用については、利用者の実費負担となります。

(2) その他

ア 交通費通常のサービス提供地域（又は送迎地域）以外の地域についてのみ、所定の交通費（実費相当）が必要となります。（別途見積もりいたします。）

イ 自己負担金は、次のいずれかの方法によりお支払いいただきますようお願いします。

A 自動口座引き落とし（ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とし。口座引落手数料は当法人が負担します。）。

B 現金払い（毎月末日までにお支払い願います）。

ウ 引き落とし不能となった翌月1日よりお支払いまでの期日の日数に応じて、年10%（一日当たり約0.03%）延滞利息を別途請求させていただきます。

※ 医療保険・高齢者医療外のサービスとなる場合には、全額自己負担となります

6 キャンセル

(1) 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。

全体窓口（連絡先）（電話）：03-3416-4160

(2) 利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは、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。

(3) 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。

時 期	キャンセル料	備 考
サービス利用日の前日17時まで	無 料	
サービス利用日の当日	利用者負担金の100%	

7 サービス利用に当たっての留意事項

- (1) 看護師等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
- (2) 看護師等は、制度上、利用者の心身の機能の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ので、ご了承ください。
- (3) 看護師等に対する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。

8 相談窓口、苦情対応

○当事業所ではお客様からの相談や苦情に対して、次の様な体制で対応致します。
何かありましたら、先ず苦情受付担当者にご一報願います。

担 当	役 割	担当者名および連絡先
苦情受付 担当者	苦情の受付、 確認、記録	宗像 真知代 電話番号： 03-3416-4160 FAX： 03-6411-8533 対応時間：（月）～（土）8：30～17：30
苦情解決 責任者 （支店長）	苦情の解決	武永 昇 電話番号： 03-3416-4160 FAX： 03-6411-8533 対応時間：（月）～（土）8：30～17：30
第三者委員 （青藍会グループ全体を包括）	苦情の解決に 対する助言、 苦情の直接受付	今川 喜美子（世田谷区成城地区 民生委員） 東京都世田谷区成城1-21-5 電話番号： 03-3416-3938 石井 優子（世田谷区成城地区 民生委員） 東京都世田谷区祖師谷5-30-4 A-102 電話番号： 03-3483-5275 武田 宏子（山口市湯田地区 民生委員） 山口県山口市神田町9-16 電話番号： 083-924-3091 末宗 諭史（山口市小原地区民生・児童委員） 山口県山口市黒川765-6 電話番号： 083-924-6503 梶田 ヨシユ（元 山口市佐山地区 民生委員） 山口県山口市佐山2294 電話番号： 083-989-3287 藤田 達夫（宮野地区自治会連合会 副会長） 山口県山口市桜畠4丁目6-26 電話番号： 090-2315-0499

9 事故・問題発生時等、緊急時の対応

事故・問題が発生した場合、利用者の状態を確認し、必要な処置を行ないます。事故・問題の発生状況、利用者の状態については「事故報告書」に記録を残し、管理者より利用者のご家族に報告をします。また、必要であれば関連部署、区市町村にも連絡をします。

各部署で発生した事故・問題に対して、管理者は自分の部署の職員と発生した事故・問題について「事故報告書」を基に対処方法を検討、決定し、是正処置を行います。また、管理者は発生した事故・問題の内容を確認し、その事故・問題の発生原因を職員と共に究明し、再発防止に努めます。

なお、地震・風水害等非常災害時においては、でき得る限りの支援を行います。通常通りのサービスを行うことができない場合があります。

10 虐待の防止のための措置

本事業所では、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るため、次の措置を講じています。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の選定

【虐待防止責任者】管理者 宗像 真知代

- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催
- (5) 虐待の防止のための指針の整備
- (6) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (7) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市町村に通報するものとする。

1 1 当社の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 青藍会
代表者名	理事長 阿武 義人
本社所在地・電話	所在地：山口市吉敷中東一丁目1-2 電話番号：083-933-6000
業務の概要	訪問看護ステーション、ヘルパーステーション、夜間対応型ヘルパーステーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、看護小規模多機能型居宅介護、デイサービスセンター、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、有床診療所、無床診療所、短期入所施設、認可保育所、障がい福祉サービス、サービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホーム、特別養護老人ホームの設置経営
事業所数	49

【 説明確認欄 】

年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

(事業所) 社会福祉法人 青藍会 理事長 阿武 義人 印
青藍会在宅医療支援センターハートハウス成城 訪問看護ステーション
東京都世田谷区成城二丁目35-3-101

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受けました。

(利用者) 住所 _____
氏名 _____ 印

(署名代行者) 住所 _____
氏名 _____ 印
利用者との関係 _____

署名代行の理由
(視覚障害、身体障害、手指震顫等) _____

(連帯保証人 1) 住所 _____
氏名 _____ 印

(連帯保証人 2) 住所 _____
氏名 _____ 印