

指定訪問看護の重要事項説明書

1. 訪問看護サービスを提供する事業者概要

事業者名称	株式会社クラエ
代表者氏名	代表取締役社長 樽田 篤典
本社所在地	神奈川県相模原市南区古淵 2 丁目 3-20 スアイナーカーウ 303 号室
電話番号等	電話 042-768-7852 FAX 042-768-7853
法人設立年月日	令和 2 年 5 月 12 日
定款の目的に 定めた事業	(1) 介護保険法に基づく居宅サービス事業 (2) 介護保険法に基づく居宅介護支援事業 (3) 介護保険法に基づく介護予防サービス事業 (4) 介護保険法に基づく介護予防支援事業 (5) 介護保険法に基づく地域密着型サービス事業 (6) 介護保険法に基づく地域密着型介護予防サービス事業 (7) 介護保険法に基づく第 1 号事業 (8) 老人保健法に基づく訪問看護事業 (9) 健康保険法に基づく訪問看護事業 (10) 在宅医療に関する各種サービスの提供 (11) 前各号に附帯関連する一切の業務

2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所概要

事業所名称	訪問看護ステーションクラエ八王子
医療保険 ステーションコード	7496680
所在地	東京都八王子市北野町 534-16 ビルコート東山 201
電話番号等	電話 042-649-5467 FAX 042-649-5468
通常の事業の実施地域	八王子市・日野市・多摩市・町田市の一部

3. 事業の目的

居宅において、主治医が訪問看護の必要を認めた利用者に対して、可能な限り自立した生活を確保することができるよう適切な訪問看護サービスを提供することを目的とします。

4. 運営方針

- (1) 訪問看護ステーションクラエ八王子（以下、本事業所という）の看護師その他の職員は、利用者の特性を踏まえて、可能な限り、その居宅において、要介護状態の軽減又は悪化防止に資するように、療養上の目標を設定して支援します。
- (2) 事業の実施にあたっては、主治医、居宅介護支援事業所、関係市町村、地域の保健・医療・福祉機関、連携訪問介護事業所との密接な連携を図り総合的なサービスに努めます。

5. 職員の体制（令和 7 年 10 月 1 日現在）

職種	常勤	非常勤
管理者（看護師） 加納 知子	1 名	—
看護師	3 名（管理職兼務）	—
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	—	—
事務員	—	—

6. 営業日及び営業時間（サービス提供日及び提供時間）

月曜日～金曜日 午前9時～午後6時

※別途ご契約をされた方に対しては24時間連絡・対応可能な体制をとっております

7. 定休日

土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12/30～1/3）

8. 訪問看護サービスの内容

（1）訪問看護計画の作成

（2）訪問看護の内容

- ①病状の観察 ②日常生活の援助（食事・排泄・清潔） ③床ずれの予防や処置
- ④在宅酸素療法、及び人工呼吸療法の管理 ⑤介護者の支援・相談 ⑥認知症の看護
- ⑦ターミナルケア ⑧リハビリテーション ⑨主治医の指示による医療的処置
- ⑩在宅療養に関する医療・福祉サービス等の情報提供

（3）看護職員の禁止行為

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。

- ① 利用者または家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ② 利用者または家族等からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 利用者または家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

9. 利用料

- 利用者は訪問看護ステーションクラエ八王子の料金表（別紙）に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料および、サービスを提供する上で別途必要になった費用を支払うものとします。お持ちの保険証や医療証、及び病状当により自己負担額が異なります。

- 利用料金のお支払い方法

【自動振替の場合】

利用料金は1ヶ月単位とし、当月分を翌月の27日前後に（土日祝日は、変更有）指定口座より、引き落としさせていただきます。

【振込の場合】

利用料金は1ヶ月単位とし、翌月中に当月分の請求書をお渡しさせていただきますので、請求書に記載の指定口座へ月末までにお振込みをお願いいたします。尚、利用者のお名前でお支払いをお願いいたします。

- キャンセル料

利用者の都合で予定されたサービスをキャンセルする場合は、サービス利用の前日18時迄に当事業所までご連絡ください。連絡いただけなかった場合にはキャンセル料を請求させていただきます。ただし、利用者の病状の急変など緊急やむを得ない事情がある場合にはその限りではありません。

10. 衛生管理等

本事業所は、事業所における感染症の発生、まん延を防止するため次のとおり措置を講じます。

- （1）事業所における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）事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- （3）定期的に職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修・訓練を実施します。

11. 緊急時の対応

訪問看護の提供にあたり利用者の体調の急変等が生じた場合は、臨時応急の手当を行なうとともに事前の打ち合わせに基づき、ご家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業所、連携訪問介護事業所等に連絡します。

1 2. 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、速やかに事業者及び当事業所の管理者に報告する一方、市町村、ご家族、居宅介護事業所等に連絡を行います。また、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明し再発生を防ぐための対策を講じます。なお、当事業所の訪問看護ステーションより、ご利用者様に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに賠償いたします。

1 3. サービス内容に関する苦情

苦情処理及び相談窓口の体制

○当施設苦情・相談窓口

管理者：加納 知子

電話：042-649-5467

受付時間：9：00～18：00（営業日）

○サービスに関するその他の苦情・相談窓口

① 八王子市高齢者福祉課 相談、苦情窓口

電話番号 042-620-7420

② 東京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口

電話番号 03-6238-0177

③ 多摩市健康福祉部介護保険課介護保険担当

電話番号 042-338-6901

④ 日野市介護保険課介護保険係

電話番号 042-514-8509

⑤ 町田市社会福祉協議会

電話番号 045-329-3447

1 4. 個人情報保護

- (1) 利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ダンス」を遵守し、別途定める事業所の指針に基づき適切な取り扱いに努めます。
- (2) サービス提供をする上で知り得た利用者及び家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。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。

個人情報取扱い責任者 管理者：加納 知子

電話：042-649-5467

1 5. 虐待防止

利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために次のとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者 管理者：加納 知子
- (2) 定期的に職員に対し虐待防止のための研修を実施します。
- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (4) 虐待等の被害を受けたと思われる利用者を発見した場合、高齢者虐待防止法の規定に基づき、速やかに各担当地域の地域包括支援センター等へ連絡します。

1 6. 身体拘束の防止

利用者の生命または身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等の行動制限は行いません。しかし、身体拘束による心身の損害よりも、拘束をしないリスクの方が高い場合には、事業所内で十分に検討を行ない、本人またはご家族への説明・同意を得た上で実施する場合があります。また、身体拘束を行なった場合は、経過記録を行ない早期解除にむけて努力します。

1 7. 業務継続計画

感染症や非常災害の発生時においては、本事業を継続的に実施するため及び非常時の体制が早期の業務再開を図るため次の措置を講じます。

- (1) 業務継続計画を策定しています。
- (2) 事業所従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修・訓練を定期的に実施します。

(3) 必要に応じて業務継続計画の見直し・変更を行ないます。

18. カスタマーハラスメントへの対応

事業所従業者に対して、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為などが発生した場合、関係者間で協議した結果、解決困難で健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、行政及び居宅介護支援事業所に相談のうえ、サービスの中止や契約を解除する場合がございます。

19. その他運営における留意事項

訪問中止等（以下の場合は、ご連絡したのち訪問看護を中止とさせていただきます場合があります）

- (1) 各種警報が発令された時
- (2) 感染症等により訪問看護要員が訪問困難と判断した時
- (3) 訪問看護要員に対するハラスメント（モラルハラスメント・セクシャルハラスメント）等の行為が確認され、訪問困難と判断した時