

重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び第77条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことなどを事業者が説明するものです。

1 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社MaK WORKS
主たる事務所の所在地	〒536-0004 大阪市城東区今福西3丁目7-5 ST蒲生四丁目2階
代表者（職名・氏名）	代表取締役 加藤 正紀
設立年月日	令和8年4月28日
電話番号	06-6180-3535

2 事業所の概要

ご利用事業所の名称	訪問看護ステーションあえる
サービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護
事業所の所在地	〒536-0004 大阪市城東区今福西3丁目7-5 ST蒲生四丁目2階
電話番号	06-6180-3535
指定年月日・事業所番号	令和8年8月1日指定 / 事業所番号 2764490690
管理者の氏名	加藤 慶子
通常の事業の実施地域	城東区・都島区・旭区・鶴見区・東成区・その他

3 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4 提供するサービスの内容

訪問看護又は介護予防訪問看護は、病状が安定期にある利用者について、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士(以下「訪問看護職員」といいます。)が、そのお宅を訪問して療養上の世話や必要な診療の補助を行うことにより、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を図るサービスです。

5 営業日時

営業日	月曜日から土曜日まで ただし、国民の祝日、及び12月29日から1月3日までを除きます。
営業時間	午前9時から午後5時まで

6 事業所の職員体制

・管理者 看護師 1名 ・看護職員 看護師 6名(非常勤含む) ・事務員 2名

7 サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の管理責任者は下記のとおりです。サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

管理責任者の氏名	管理者 加藤 慶子
----------	-----------

8 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料の1割（一定以上の所得のある方は2割又は3割）の額です。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

訪問看護及び介護予防訪問看護の具体的な利用料（基本利用料、加算、減算を含みます。）は、別紙「利用料金表」のとおりです。

※ 別紙「利用料金表」は、厚生労働大臣が告示で定める金額に基づき別途作成し、契約締結までにお渡しします。改定があった場合は、事前に新しい利用料を書面でお知らせします。

※ 料金の目安は、当事業所ホームページの「料金のご案内」(<https://aeru-kango.jp/#price>)でもご覧いただけます。

9 キャンセル料

利用予定日の直前のサービス提供をキャンセルした場合、あるいはご連絡のないキャンセルの場合は、キャンセル料として1,000円をいただきます。ただし、体調や容態の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

10 利用料金のお支払い

上記の利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとに月末日を締切として、翌月請求、あなたの指定する口座より口座引き落としによりお支払いとなります。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金のお支払い確認後、30日以内にお渡しします。

1 1 虐待及び身体拘束防止対策について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する委員会を設置し、年4回の委員会を実施しています。
- ② 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- ③ 虐待防止のための対策を検討するカンファレンスを定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- ④ 虐待防止のための指針の整備をしています。
- ⑤ 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

虐待防止に関する担当者	管理者 加藤 慶子
-------------	-----------

1 2 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の①～③の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録し、保管します。また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ① 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- ② 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する支援方法がない場合。
- ③ 一時性……身体拘束、その他の行動制限が一時的であること。

1 3 秘密の保持と個人情報の保護について

①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、利用者又はその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扱いのためのガイダンス」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又は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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
②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、利用者又は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。）

1 4 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。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。

【市町村（保険者）の窓口】 大阪市城東区役所 保健福祉課（介護保険）	所在地 〒536-8510 大阪市城東区中央3丁目5番45号（城東区役所1階） 電話番号 06-6930-9859（直通） ファックス番号 050-3535-8688 受付時間 9：00～17：30（土日祝は休み）
--	--

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	業務中傷害

1 5 身分証携行義務

訪問看護職員は、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。

1 6 記録の整備

指定訪問看護事業者は、利用者に対する指定訪問看護の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から5年間保管します。

1 7 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- 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、おおむね年2回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 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ています。
- ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を年2回以上実施します。

1 8 業務継続計画の策定等について

- 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及び訓練を定期的実施します。
- ③ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1 9 カスタマーハラスメントへの対応

従業者に対して、暴言、暴力等ハラスメント行為が発生した場合は、関係者間で協議し解決を図ります。解決が困難で、健全な信頼関係が構築できず訪問看護の効果が期待できないと判断した場合は、行政や居宅介護支援事業所等に相談の上、訪問看護の中止又は契約解除とすることがあります。

2 0 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。

② 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションあえる	所在地 〒536-0004 大阪市城東区今福西3丁目7-5 ST蒲生四丁目2階 電話番号 06-6180-3535 ファックス番号 06-6167-5611 受付時間 9：00～17：00
【市町村（保険者）の窓口】 大阪市城東区役所 保健福祉課（介護保険）	所在地 〒536-8510 大阪市城東区中央3丁目5番45号（城東区役所1階） 電話番号 06-6930-9859（直通） ファックス番号 050-3535-8688 受付時間 9：00～17：30（土日祝は休み）
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 〒540-0028 大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通FNビル5階 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9：00～17：00（土日祝は休み）

※サービス事業者は、利用者が苦情申し立てを行った場合、これを理由として、いかなる不利益な扱いはいたしません。

事業者（法人）名 株式会社MaK WORKS 訪問看護ステーションあえる