重 要 事 項 説 明 書

CLASWELL小竹向原
訪問看護ステーション

claswell
TODAY WAS A GOOD DAY

重要事項説明書

1　事業の目的及び運営方針

CLASWELL小竹向原訪問看護ステーション（以下、「事業所」という。）は、病気やけが等により居宅において継続して療養を受ける状態にあり、主治医が指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の必要を認めた利用者に対し、適正な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護（以下、サービスという。）を提供することを目的とし、利用者の心身の特性を踏まえて、可能な限りその居室において、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指します。

2　（1）サービス内容

訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画の作成

主治医の指示並びに利用者に係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等のアセスメントをおこない、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画を作成します。

提供するサービス

1　病状の観察、心身の観察とケア
2　清潔の保持、食事および排泄等療養生活の支援
3　褥瘡の予防・処置
4　カテーテル等の管理
5　その他医師の指示による医療処置および検査等の補助
6　ターミナルケア
7　認知症の看護
8　リハビリテーション
9　介護者指導・相談
10　その他

（2）看護師等の禁止行為について

看護師等はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません

① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又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）
⑥ その他利用者又は家族等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　事業所の概要

名称・法人種別	KC-Welfare株式会社（事業者）
代表者名	代表取締役　井上　裕樹
本社所在地・電話	東京都千代田区霞が関3-2-1
	電話： 03-6700-6256　　FAX ： 03-6700-6258
業務の概要	有料老人ホーム運営、訪問介護事業、居宅介護、訪問看護事業、居宅介護支援事業
法人設立年月日	2022年5月30日

事 業 所 名	CLASWELL 小竹向原訪問看護ステーション
所 在 地	東京都板橋区向原 2-11-11
事業者指定番号	事業所番号：1360490716 号（2024 年 11 月 1 日指定） ステーションコード：7494768
管理者・連絡先	管理者：長谷　梨沙
	電話：03-5926-7082　　FAX ：03-3959-5070
サービス提供地域	板橋区

４　事業所の職員体制等

（2026年11月1日現在）

管理者	長谷　梨沙

職　　種	従事するサービス種類、業務	人　　員
管理者	１ 主治医の指示に基づき適正な指定訪問看護及び介護予防訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 ２ 訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書及び訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書の作成に関し必要な指導及び管理を行います。 ３ 看護師等に法令等の規定を遵守するための必要な指導を行います。	常勤：1名（兼務）
看護師等のうち主として計画作成等に従事する者	１　指定訪問看護及び介護予防訪問看護の提供の開始に際し、主治医から文書による指示を受けるとともに、主治医に対して訪問看護計画書、介護予防訪問看護計画書及び訪問看護報告書、介護予防訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。 ２　主治医の指示に基づく訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書の作成をおこなうとともに利用者等への説明をおこない同意を得ます。 ３　利用者に訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書を交付します。 ４　指定訪問看護及び介護予防訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画書の変更を行います。 5　利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。	常勤換算2.5名以上

	6　常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し適切な指導を行います。 7　サービス担当者会議の出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 8　訪問日、提供したサービス内容等を記載した訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書を作成します。	
看護職員（看護師・准看護師）	1　訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画書に基づき、サービスを提供します。サービスの提供に当たっては、適切な技術をもって行います。	
理学療法士	主治医の指示並びに　利用者に係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）に基づきサービスを提供します。	常勤：1名以上
作業療法士		
言語聴覚士		
事務職員	訪問看護療養費明細書等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤：0名　非常勤：0名

5　営業日及び営業時間等

1　営 業 日：月曜日から日曜日とする。（祝日を含む）
2　営業時間：9:00～18:00
3　サービス提供日　：年中無休
4　サービス提供時間：24 時間
5　そ の 他：電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制

6　利用者負担金

1　利用者負担金は、次の3種類に分かれます。
具体的な金額は別紙【料金表】によります。
① 介護報酬に係る利用者負担金（費用全体の1割、2割又は3割）
② 診療報酬に係る利用者負担金（費用全体の1割、2割又は3割）
③ 運営基準（厚生労働省令）で定められた「その他の費用」（全額、自己負担）
なお、③の費用が必要となる場合には、事前に詳細を説明のうえ、利用者の同意を得ます。

2　通常の事業の実施地域の交通費は無料です。通常の事業の実施地域を越えて行うサービスに要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えてからの公共交通機関利用の実費相当額を徴収します。なお、自動車を利用した場合の交通費は通常の事業の実施地域を超えた所から、片道分1㎞あたり20円を徴収します。

3　利用当日のサービス提供の2時間前までにキャンセルのご連絡をいただいた場合は、キャンセル料は発生しません。サービス提供時間を過ぎてからのキャンセルやご連絡がなかった場合は、キャンセル料3,000円が発生します。

ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

4　前３項に規定する費用の支払い方法は利用月ごとの口座振替とし、事業所は利用者に対し、毎月末日締めで、翌月10日頃までに請求書を発行し、請求月の26日に利用者が指定する口座から振り替えます（26日が銀行の休日の場合には翌銀行営業日）。

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、健康保険被保険者証等及び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等）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所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、また利用者や家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画書」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画書」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします

(4) サービス提供は「訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画」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) 看護師等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行ないます。

8　サービスのキャンセル

利用者がサービスの利用をキャンセルする際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。

連絡先（電話）：03-6909-1535

9　法定代理受領サービスを受けるための援助

1　利用者又はその家族が居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ることにより、当事業所は指定訪問看護及び介護予防訪問看護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができます。

2　当事業所は、利用者又はその家族に対し、居宅介護支援事業者に関する情報を提供し、法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行います。

１０　ハラスメントの防止

1　雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律 第11条第1項及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第30条の2第1項の規定に基づき、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のために雇用管理上の措置を講じます。

2　利用者及びその家族はサービス利用に当たって、次の行為を禁止します 。

①　看護師等に対する身体的暴力（直接的、間接的を問わず有形力を用いて危害を

及ぼす行為）

② 看護師等に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）

③ 看護師等に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為等）

１１　業務継続計画の策定等

１　当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

２　当事業所は、看護師等に対し、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実施するものとします。

３　当事業所は、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うものとします。

１２　身分証携行義務

看護師等は、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。

１３　心身の状況の把握

サービス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。

１４　居宅介護支援事業者等との連携

サービスの提供に当り、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。

１　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「訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書」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。

２　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。

１５　サービス提供の記録

１　事業所はサービスを提供したときは、あらかじめ定めた「サービス実施記録」等の書面に提供したサービス内容等の必要事項を記入し、利用者の確認を受けるものとします。

２　サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、その完結の日から５年間保存します。

３　利用者は、事業所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。

１６　緊急時等における対応方法

１　看護師等はサービスを提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速や

かに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。

2　当事業所は、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた場合は当該利用者の家族、医療機関、関係事業所等に連絡し、その他適切な措置を迅速に行います。

１７　24時間の対応体制

1　当事業所は、利用者やその家族から電話により看護に関する意見を求められた場合は常時対応を行う体制を整えていることとします。

2　当事業所は、必要に応じて24時間の緊急時の対応を行うことができる体制を整えていることとします。

１８　事故時の対応等

1　当事業所は、サービス提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、当該利用者の家族、医療機関、関係事業所及び市町村等への連絡その他適切な措置を迅速に行います。

2　当事業所は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、当事業所の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

１９　虐待防止に関する事項

1　当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

①　虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、看護師等に周知徹底を図ります。

②　虐待の防止のための指針を整備します。

③　看護師等に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。

④　　前３号に掲げる措置を適切に実施するための責任者を置きます。

2　当事業所は、サービス提供中に、当該事業所看護師等又は養護者（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します。

虐待防止に関する責任者	管理者　長谷　梨沙

２０　身体拘束等の原則禁止

1　当事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行わないものとします。

2　当事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。

3　当事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとします。

①　身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について看護師等への周知徹底

②　身体拘束等の適正化のための指針の整備

③　看護師等に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

２１　衛生管理等

当事業所は、事業所において感染症が発生、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）をおおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、看護師等に周知徹底を図ります。

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 事業所において、看護師等に対し、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定期的に実施します。

２２　損害賠償

当事業所は、本契約に基づくサービスの提供に際し、万一事故が発生し、利用者の生命、身体又は財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者に故意又は重大な過失がある場合は賠償額を減ずることができます。なお、当事業所は損害保険に加入するものとし、自らが負担すべき費用に関し、当該保険金をもって充当するものとします。

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	東京海上日動火災保険株式会社

２３　個人情報の保護

１　当事業所は、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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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、適切な取扱いに努めるものとします。

２　当事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、本契約中及び本契約終了後に係わらず、第三者に漏らしません。

３　当事業所は、あらかじめ文書により利用者及びその家族の同意を得た場合には、利用者にサービスを提供する居宅サービス提供者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報及び家族情報を用いることができるものとします。

４　当事業所は従業者に、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も、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

５　当事業所は、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や地域ケア会議等において、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や地域ケア会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

６　当事業所は、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。

７　当事業所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。）

２４　重要事項の変更

サービス提供にあたり、厚生労働省令に定められた基準に基づき行うものとし、改正に伴う重要事項説明書の変更時は、その都度速やかに利用者に書面にて通知します。

２５　相談窓口、苦情対応

苦情処理の体制及び手順

① 提供したサービス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。

② 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。

・苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。

・苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。

・検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。

・苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

・苦情相談受付票を整備します。

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にご連絡願います。

弊社お客様相談	電話：03-5926-7082　　FAX：03-3959-5070 管 理 者：長谷　梨沙 対応時間：9:00～18:00

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

名　　称：東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口担当係 所 在 地：東京都千代田区飯田橋 3-5-1　東京区政会館 11 階 電話番号：03-6238-0177 対応時間：平日 8:45～17:30
名　　称：健康生きがい部介護保険課　板橋区介護保険苦情相談室 所 在 地：東京都板橋区 2-66-1　板橋区役所北館 2 階　高齢者総合相談窓口⑭番 電話番号：03-3579-2079　FAX：03-3579-3402 対応時間：平日 9:00～17:00
名　　称：板橋区保健所　患者の声相談窓口 所 在 地：東京都板橋区大山東町 32-15　板橋区保健所 電話番号：03-3579-2796 対応時間：平日 9:00～12:00 13:00～17:00

２６　利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	① あり	実施日	常時（意見箱設置）
		結果の開示	① あり　　２　なし
	２　なし		
第三者による評価の実施状況	１　あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	１　あり　　２　なし

	② なし	

２７　担当する職員の変更を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看護師等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア　相談担当者氏名　　長谷　梨沙 イ　連絡先電話番号　　03-5926-7082 同FAX番号　　03-3959-5070 ウ　受付日及び受付時間帯　9:00～18:00

＊担当する看護師等に対しては　利用者様のご希望に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添えない場合もありますことを予めご了承ください。

２８　研修実施

当事業所は、社会的使命を十分認識し、看護師等の質の向上を図るための研修等を以下のとおり設けるものとして、業務体制を整備します。

① 採用時研修：採用後１ヶ月以内

② 継続研修：年４回

２９　連帯保証人

１　連帯保証人は、利用者と連帯して、本契約から生じる利用者の債務を履行する責任を負うものとします。

２　前項の連帯保証人の責任限度額（極度額）は、1,000,000円とします。

３　連帯保証人が保証する利用者の債務の元本は、利用者又は連帯保証人の死亡その他、民法第465条の4に定める元本確定事由が生じた際に確定するものとします。

４　利用者及び連帯保証人は、事業所に対し、本契約の締結までに、利用者から連帯保証人に対して、利用者に係る以下の事項に関する情報が正確に提供されたことを表明し、保証します。

①　利用者の財産及び収支の状況

②　保証対象となる債務以外に負担している利用者の債務の有無並びにその額及び履行状況

③　保証債務となる債務の担保として他に提供し、又は提供しようとするものの有無及び内容

５　連帯保証人の請求があったときは、事業所は、連帯保証人に対し、遅滞なく、利用料等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供するものとします。

３０　その他留意事項

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

１　看護師等は、年金の管理、金銭の貸借などの取扱いはいたしませんので、ご了承ください。

２　看護師等は、保険制度上、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。それ以外の業務は認められていませんので、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。

【 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説明書を説明しました。

事業所　事業所名　CLASWELL小竹向原訪問看護ステーション

説明者　　印

サービス契約の締結に当たり、上記のとおり重要事項の説明を受け、同意し、交付を受けました。

利用者　氏　名　　印

代筆者（続柄：　　）

氏　名　　印

利用者の代理人（続柄：　　）

氏　名　　印

（連帯保証人）（続柄：　　）

氏　名　　印

【家族等緊急連絡先】	氏名　　続柄 住所 電話番号 携帯電話 勤務先
【主治医】	医療機関名 主治医氏名 電話番号