

## 重要事項説明書

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、厚生労働省令の規定に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次の通りです。

### 1. 事業者（法人）の概要

|            |                                           |
|------------|-------------------------------------------|
| 事業者（法人）の名称 | ケアゲート株式会社                                 |
| 主たる事務所の所在地 | 〒220-0004 神奈川県横浜市西区北幸 2-9-30 横浜西口加藤ビル 6 階 |
| 代表者（職名・氏名） | 代表取締役 田邊 光                                |
| 電話番号       | 045-317-6658                              |

### 2. ご利用事業所の概要

| ご利用事業所の名称  | あけぼの訪問看護ステーション                                         | あけぼの訪問看護ステーション王子                                                                                                                                        | あけぼの訪問看護ステーション早稲田                                                              | あけぼの訪問看護ステーション阿佐谷                                                                                                    | あけぼの訪問看護ステーションあだち                                                                                                           |
|------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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    | 〒165-0026 東京都中野区新井 2-6-5 DSK センタービル 1F                 | 〒114-0023 東京都北区滝野川 1 丁目 60-5 中野ビル 1F                                                                                                                    | 〒169-0051 東京都新宿区 西早稲田 1-9-9 光洋ビル 5F                                            | 〒166-0001 東京都杉並区 阿佐ヶ谷北 1-43-13A ビル 5 階                                                                               | 〒120-0004 東京都足立区 東綾瀬 3-11-15 ビューパレスCL 棟                                                                                     |
| 電話番号       | 03-5942-8990                                           | 03-5972-1564                                                                                                                                            | 03-6233-9477                                                                   | 03-6265-5740                                                                                                         | 03-5856-3260                                                                                                                |
| 指定年月日      | 事業所番号 平成 26 年 9 月 1 日指定 1361490095                     |                                                                                                                                                         |                                                                                |                                                                                                                      |                                                                                                                             |
| 管理者の氏名     | 神野 真紀                                                  |                                                                                                                                                         |                                                                                |                                                                                                                      |                                                                                                                             |
| 通常の事業の実施地域 | 中野区、杉並区、練馬区、新宿区、豊島区、渋谷区（笹塚、幡ヶ谷、本町、初台、代々木、西原、大山町、元代々木町） | 北区、豊島区、荒川区、文京区、足立区（新田、鹿浜、椿、堀之内、江北、扇、本木西町、宮城、小台のみ）、板橋区（板橋、加賀、仲宿、稲荷台、本町、清水町、蓮沼町、大原町、泉町、宮本町、富士見町、大和町、双葉町、中板橋、栄町、氷川町、大山東町、大山西町、幸町、千川、高松、南町、中丸町、熊野町、大山金井町のみ） | 新宿区、中野区一部（東中野、神田川界限）文京区一部（新大塚、茗荷谷、春日界限）豊島区一部（椎名町、池袋、向原界限）千代田区一部（飯田橋、九段下、市ヶ谷界限） | 中野区全域、杉並区全域、練馬区（南大泉、東大泉、三原台、谷原、関町北、関町南、立野町、石神井台、上石神井南、下石神井、石神井町、高野台、南田中、富士見台、高松、貫井、春日町、向山、中村北、中村南、中村、練馬、豊玉北、豊玉中、豊玉南） | 足立区（大谷田、東和、谷中、中川、神明、神明南、佐野、六木、辰沼、北加平町、加平、西加平、東綾瀬、綾瀬、西綾瀬、六町、青井、弘道、中央本町、足立、梅田、梅島、島根、平野、一ツ家、保塚町、東六月町、六月）葛飾区（亀有、西亀有、水元、西水元、南水元） |

### 3. 事業の目的と運営の方針

|       |                                                                                                                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 要介護また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、居宅サービスまた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（または介護予防訪問看護）は、在宅での療養を望まれる利用者について、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士または言語聴覚士（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  | 月曜日から日曜日まで                                                    |
| 営業時間 | 午前9時から午後6時まで<br>ただし、利用者の希望に応じて、サービスの提供は24時間対応可能な体制を整えるものとします。 |

### 6. 事業所の職員体制

| 従業者の職種   | 勤務の形態・人数         |
|----------|------------------|
| 看護師・准看護師 | 常勤 20 人、 非常勤 3 人 |
| 理学療法士    | 常勤 8 人、 非常勤 1 人  |
| 言語聴覚士    | 常勤 3 人、 非常勤 0 人  |
| 作業療法士    | 常勤 1 人 非常勤 0 人   |

### 7. 利用料

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下の通りであり、お支払いいただく「利用者負担 金」は、ご利用される保険によって異なりますが、法定利用料に基づく金額（別添えとして別途記載）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。

### 8. キャンセル

- (1) お客様がサービスの利用を中止する際には、速やかに当社へご連絡ください。

| キャンセルの連絡先          | あけぼの訪問看護ステーション |
|--------------------|----------------|
| 中野事業所 (中野区新井)      | 03-5942-8990   |
| 王子サテライト (北区滝野川)    | 03-5972-1564   |
| 早稲田サテライト (新宿区西早稲田) | 03-6233-9477   |
| 阿佐谷サテライト (杉並区阿佐谷北) | 03-6265-5740   |
| あだちサテライト (足立区東綾瀬)  | 03-5856-3260   |

- (2) お客様の都合でサービスを中止する場合には、サービス利用日の前日の午後5時までにご連絡ください。それ以降のご連絡のない無断のキャンセルは、キャンセル料を申し受けることになりますので予めご了承ください。ただし、お客様の容体の急変など、緊急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。

- (3) キャンセル料は、お客様の自己負担金と合わせてお支払いいただきます。

| 時 間               | キャンセル料  |
|-------------------|---------|
| サービス利用日の前日の午後5時まで | 無 料     |
| 上 記 以 降           | 2,750 円 |

## 9. お支払方法

利用料金(自己負担金)は、銀行の自動引き落としによるお支払いをお願いいたします。  
ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。(通常は27日予定になります)

## 10. 緊急時における対応方法

緊急時訪問看護サービスにお申込み頂いている利用者の方には夜間等においても体調や容体の急変時、速やかに主治医への連絡や臨時訪問等の対応が可能です。

## 11. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員(または地域包括支援センター)及び市町村等へ連絡を行い、必要な措置を講じます。

## 12. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を 定期的に 開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- (5) (1)に規定する委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。

### 13. 業務継続計画（BCP）の策定に関する事項

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問看護の提供を継続的に実施するため、及び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、必要な措置を講じます。

また、事業所は従業者に対し、業務継続計画について説明・周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。業務継続計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

### 14. 感染症対策について

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ます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果位について、従業者に周知徹底を図る。
- (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する。
- (3) 事業所において、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定期的に実施する。

### 15. 身体拘束について

事業所職員は、利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等を行いません。やむを得ず身体的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を記録します。

### 16. 従業者の就業環境の確保について（パワハラ・セクハラの防止）

事業所は、適切な訪問看護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の就業環境を害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

### 17. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱いはいたしかねます。
- (2) 訪問する職員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。また、暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントに該当するような行為はお控えください。ハラスメント行為などにより、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、サービスの中止や契約を解除することもあります。
- (3) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- (4) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに当事業所へご連絡ください。
- (5) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。

### 緊急・災害等が発生した場合の対応

緊急・災害等が発生した場合の対応について、次の記載内容に同意をします。

#### 1) 緊急・災害等、発生時の退室

サービス提供中において、緊急・災害等が発生した場合、訪問員は事業所へ戻り「ステーション」としての事業所対応を行う為、安全を第一に考えた状況確認をした上で、提供時間内でも退室させて頂く場合があります。

**【事業所対応内容】**

・緊急用備品の確保、携帯・情報収集・停電時、手動機器の確認 等

**2) 発生後の対応**

当日・翌日以降の訪問予定については、地域の被災情報や職員の情報などの収集後に「病状の重症度や医療依存度の高い方」から優先に看護師2名体制で安否確認等の訪問を行うなどの対応を検討しています。

そのために通常の訪問体制によるサービス再開までに時間を要します。

また、対応可能な体制と判断した場合に通常サービスの再開を致しますが、道路・交通状況等で、再開可能となるまでに時間を要する場合があります。

電話不通等で連絡が困難な場合もあり、確認を取れないままサービス中止となる状況がある事を予めご了承下さい。

**18. 苦情相談窓口****(1) 当事業所のお客さま相談・苦情窓口****【中野事業所】**

- ・担当者 / 神野 真紀 (ジンノ マキ)
- ・電話番号 / 03-5942-8990

**【王子サテライト】**

- ・担当者 / 佐藤 さやか (サトウ サヤカ)
- ・電話番号 / 03-5972-1564

**【早稲田サテライト】**

- ・担当者 / 塚原 初枝 (ツカハラ ハツエ)
- ・電話番号 / 03-6233-9477

**【阿佐谷サテライト】**

- ・担当者 / 神野 真紀 (ジンノ マキ)
- ・電話番号 / 03-6265-5740

**【あだちサテライト】**

- ・担当者 / 羽田 雅代 (ハダ マサヨ)
- ・電話番号 / 03-5856-3260

**(2) その他の苦情相談窓口**

|      |                                    |
|------|------------------------------------|
| 担当機関 | 東京都国民保健団体連合会（介護相談指導課）              |
| 住所   | 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                       |
| 受付時間 | 月～金曜日 9:00～17:00 休業日：土曜・日曜・祝日・年末年始 |

|      |                  |
|------|------------------|
| 担当機関 | 中野区役所介護保険課       |
| 住所   | 東京都中野区中野四丁目8番1号  |
| 電話番号 | 03-3389-1111     |
| FAX  | 03-3228-5647     |
| 受付時間 | 月～金曜日 9:00～17:00 |

|      |                    |
|------|--------------------|
| 担当機関 | 北区役所介護保険課          |
| 住所   | 東京都北区王子本町1丁目15番22号 |
| 電話番号 | 03-3908-1286       |
| FAX  | 03-3908-9257       |
| 受付時間 | 月～金曜日 9:00～17:00   |

|      |                   |
|------|-------------------|
| 担当機関 | 新宿区役所介護保険課給付係     |
| 住所   | 東京都新宿区歌舞伎町1丁目4番1号 |
| 電話番号 | 03-5273-3497      |
| FAX  | 直通は公表されていません。     |
| 受付時間 | 月～金曜日 8:30～17:00  |

|      |                   |
|------|-------------------|
| 担当機関 | 杉並区役所介護保険課給付係     |
| 住所   | 東京杉並区阿佐谷南1丁目15番1号 |
| 電話番号 | 03-5307-0655      |
| FAX  | 03-3312-2339      |
| 受付時間 | 月～金曜日 8:30～17:00  |

|      |                    |
|------|--------------------|
| 担当機関 | 足立区役所介護保険課給付係      |
| 住所   | 東京都足立区中央本町1丁目17番1号 |
| 電話番号 | 03-3880-5746       |
| FAX  | 直通は公表されていません       |
| 受付時間 | 月～金曜日 8:30～17:00   |

\*その他、市区町村の相談窓口をお知りになりたい方は、ご案内させていただきます。

以下余白