

重要事項説明書

契約書

(介護)

利用者： _____ 様

株式会社 Umu サポート ふくぎ訪問看護

重要事項説明書(介護保険)

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 Umu サポート
主たる事務所の所在地	〒900-0002 沖縄県那覇市曙二丁目9番8号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 宮城 直人
設立年月日	令和4年11月10日
電話番号	098-988-4975

2. 事業所の概要

ご利用事業所の名称	ふくぎ訪問看護
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	900-0023 那覇市楚辺2丁目26番22-703号 プレミアムアクシスエンズ那覇楚辺
電話番号	TEL : 098-995-9526 FAX : 098-995-9009
指定年月日・事業所番号	令和8年4月1日指定 4760191140
管理者の氏名	生盛万里絵
通常の事業の実施地域	那覇市、浦添市

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. 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ただし、国民の祝日及び国民の休日、年末年始（12月31日から1月3日）を除く
営業時間	8：30～17：30

5. サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	9:00～17:00 ※24時間対応の契約をされた方は、上記時間外もサービス提供可能

6. 事業所の職員体制（令和8年4月1日 現在）

従業者の職種	勤務の形態・人数
看護師	常勤 5人

7. 提供するサービス内容

(1)	訪問看護計画及び訪問看護報告書の作成
(2)	病状・障害の観察
(3)	清拭・洗髪等による清潔の保持
(4)	食事及び排泄等日常生活の世話
(5)	褥瘡の予防・処置
(6)	リハビリテーション
(7)	ターミナルケア
(8)	認知症患者の看護
(9)	療養生活や介護方法の指導
(10)	カテーテル等の管理
(11)	その他医師の指示による医療処置

8. 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	生盛万里絵
----------	-------

9. 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
- (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なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

10. サービス利用にあたって

- (1)サービスの提供に先立ち、介護保険被保険者証その他必要な書類の内容を確認し、写真撮影または写しを取らせていただくことがあります。また、サービスの提供にあたり、利用者の心身の状況や環境などに関する情報を適切に把握し、訪問看護計画書の作成およびサービス提供に活用します。なお、被保険者情報や認定内容等に

変更があった場合は、速やかに問う事業所へお知らせください。

- (2) 暴言、暴力その他ハラスメント行為は固くお断りします。これらの行為が認められた場合には、サービスの提供を中止し、契約を解除することがあります。
- (3) 訪問をキャンセルする場合は、できる限り前日の 17 時までにご連絡ください。当日のキャンセルについては、キャンセル料が発生する場合があります。ただし、急な受診や入院等、やむを得ない事情がある場合はこの限りではありません。
- (4) 以下の状況が起こった場合、やむを得ずサービスの提供を遅延・変更または中止させていただくことがあります。※可能な限り事前にご説明し、同意を得た上で調整します。
 - ・気象庁により注意報・警報または特別警報が発表された場合
 - ・災害やJアラートにより避難情報（避難指示等）が発令された場合
 - ・職員が訪問に使用する車両の事故・故障等のトラブル、または交通渋滞や道路状況により訪問に支障が生じた場合
 - ・利用者が、職員または他の利用者の健康に影響を及ぼすおそれのある感染症に罹患した場合

1 1. 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

利用者の負担額は、介護保険法その他関係法令に基づき定められた額とします。利用料金の詳細については、別紙「訪問看護利用料金表【介護保険】」で定めるものとします。なお、保険適応を超えるサービス、保険適応外サービスについては実費となります。

※法令の改正、利用者の要介護度（要支援度）や状態の変化等により、利用者負担額が変更となる場合があります。

1 2. 緊急時の体制について

当事業所は緊急時における 24 時間連絡対応体制を整えており、必要に応じて緊急時訪問を行います。緊急時および 24 時間体制での対応については、予め利用者に説明し、同意を得た上で実施します。また、利用者の心身の状態に急変が生じた場合には、必要に応じて応急的な対応を行うとともに、速やかに主治医および関係機関へ連絡し、その指示等に基づき必要な措置を講じます。

1 3. キャンセル料

利用者の都合により、サービスを中止する場合は次のキャンセル料が発生します。ただし、利用者の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とします。

① 利用予定日の前日 17 時まで連絡があった場合	負担金無し
② 利用予定日当日に連絡があった場合	利用者負担金 1000 円
③ 利用予定日当日訪問までにご連絡がなかった場合	1 提供あたりの料金の 100%を請求致します。

1 4. ご利用料金等の請求及び支払い方法について

毎月、15日前後に前月分の請求書をお届け（郵送）します。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の 26 日（土日祝休日の場合は直後の平日）に、あなたが指定する下記の口座より引き落とします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の 26 日（土日祝休日の場合は直後の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 口座名 カ) ウムサポート 琉球銀行(0187) 浦添支店(310) 普通 0496093
現金払い	サービスを利用した月の翌月の 26 日（休業日の場合は直の営業日）までに、現金でお支払いください。 ※口座引き落とし手続きが完了するまでになります。

※ 利用料その他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 3 カ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

1 5. 虐待の防止について

(1) 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。

虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者(生盛万里絵)、 代表(宮城直人)
-------------	----------------------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止の為の定期研修を実施しています。サービス提供中に、当該事業所の従業者又は利用者を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、速やかに市町村へ通報します。

1 6. 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、必要最小限の範囲で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、実施した内容及び時間、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、5 年間保存します。また事業者として、身体的拘束等の適正化および廃止に

向けた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、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……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なくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

17. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>①利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>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ドライン」を遵守し、適切に取り扱います。</p> <p>② 事業者及びその従業者（以下「従業者」という。）は、サービス提供にあたり知り得た利用者また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。</p> <p>③ 前項の秘密保持義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者が業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するよう、従業者である期間中及び退職後においても守秘義務を負う旨を、雇用契約の内容とします。</p>
<p>②個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、予め利用者の文書による同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を使用しません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書による同意を得ない限り使用しません。</p> <p>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（紙媒体のほか、電磁的記録を含む）について、善良な管理者の注意をもって管理し、処分の際にも第三者への漏洩防止に努めます。</p> <p>③ 事業者が管理する個人情報については、利用者の求めに応じて開示します。開示の結果、内容の訂正、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対応します。なお、開示に際し複写料等が必要な場合は、利用者の負担となります。</p>

18. 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サービスの提供により事故が発生したときは、速やかに主治医、保険者および家族等、必要に応じて関係機関へ連絡を行います。また、事業者の責めに帰すべき事由により損害賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。ただし、事業者の責めに帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。なお、事業者は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
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険

19. 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そ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。

20. 記録の整備

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年間保存します。

21. 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、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6月に1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) 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実施します。

22. 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および介護予防訪問看護の提供を継続的に実施するとともに、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、当該計画に基づき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、必要に応じて当該計画の変更を行います。

23. サービス提供に関する相談、苦情について

提供した指定訪問看護に関し、利用者及びその家族等からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置しています。

24. 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】</p>	<p>ふくぎ訪問看護</p> <p>担当者：生盛万里絵</p> <p>〒900-0023</p> <p>那覇市楚辺 2 丁目 26 番 22-703 号</p> <p>プレミアムアクシスエンズ那覇楚辺</p> <p>電話番号：098-995-9526</p> <p>FAX 番号：098-995-9009</p> <p>受付時間 9:00～17:00</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】</p>	<p>那覇市役所ちゃーがんじゅう課</p> <p>那覇市泉崎 1 丁目 1-1 那覇市役所</p> <p>本庁舎 2 階</p> <p>電話番号：098-862-9010</p> <p>受付時間 8:00～17:00</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】</p>	<p>浦添市役所(いきいき高齢支援課)</p> <p>浦添市安波茶 1 丁目 1-1 浦添市役所</p> <p>本庁舎 1 階</p> <p>電話番号：098-876-1291</p> <p>受付時間 8:30～17:15</p>
<p>【公的団体の窓口】</p>	<p>沖縄県国民健康保険団体連合会</p> <p>介護福祉課 介護苦情相談</p> <p>電話番号：098-860-9026</p> <p>受付時間 8:30～17:15</p>

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者名	株式会社 Umu サポート
代表者氏名	宮城直人
事業所名称	ふくぎ訪問看護
説明者氏名	

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者住所	〒
氏名	
著名代行者住所 (又は法廷代理人)	
氏名	