

重要事項説明書



訪問看護ステーション
ラララ

Tel 050-3092-2093
Fax 050-3110-2693

この「重要事項説明書」は、「福岡市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等を定める条例（平成24年12月27日福岡市条例第66号）」の規定に基づき、指定訪問看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するもので、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容になっています。

※ わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 指定訪問看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社よければ一緒に
代表者氏名	代表取締役 緒方 勝樹
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	福岡県福岡市西区今宿駅前1丁目3-18 電話：050-3092-2093 FAX：050-3110-2693
法人設立年月日	令和6年9月3日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問看護ステーションラララ
介護保険指定事業所番号	4061192466号 ステーションコード：11-92466号
事業所所在地	福岡県福岡市西区今宿東1丁目13-5 徳島コーポ101号
連絡先 相談担当者名	電話：050-3092-2093 FAX：050-3110-2693 Mail：user_info@withlalala.com 代表取締役 緒方 勝樹
事業所の通常の事業の実施地域	福岡市全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	(1) 指定訪問看護の運営にあたっては、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう配慮して療養生活を支援し心身機能の維持回復を図ること、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう療養上の目標を設定し計画的に行うこと、利用者の意思及び人格を尊重すること、関係各所との連携に務めること等を方針とする。 (2) 指定介護予防訪問看護の運営にあたっては、可能な限りその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配慮し療養生活を支援し心身機能の維持回復を図ること、利用者の介護予防に資するよう目標を設定し計画的に行うこと、利用者の心身機能・環境状況等を把握し介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で利用者の意思及び人格を尊重しながら利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めること、関係各所との連携に務めること等を方針とする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日（日曜休み） 年末年始休み：12月30日～1月3日
-----	-----------------------------------

営業時間	9:00～20:00
------	------------

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～土曜日（日曜休み） ※ 祝日は通常通り稼働いたします。 年末年始休み：12月30日～1月3日
サービス提供時間	9:00～20:00 ※ 個別の事情に鑑みて訪問時間は調整させていただきます。

(5) 事業所の職員体制

管理者	松田 愛梨
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 主治の医師の指示に基づき適切な指定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 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤1名
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	1 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 2 主治の医師の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い同意を得ます。 3 利用者へ訪問看護計画を交付します。 4 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 5 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。 6 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。 7 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。 8 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。	常勤3名以上
看護職員（看護師・准看護師）	1 訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 2 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。	常勤3名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤1名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問看護計画の作成	主治の医師の指示及び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況等のアセスメントを行い、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を作成します。
訪問看護の提供	<p>訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容</p> <p>1 病状や全身状態の観察 2 利用者本人及び家族の精神的支援（家族支援） 3 清拭・洗髪等による清潔の保持 4 食事および排泄等日常生活の世話 5 床ずれの予防・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</p> <p>※ 担当医・相談支援への看護情報の提供を行います。また、利用者の同意に基づき、関係機関に対し、診療情報の提供を行います。</p> <p>※ 原則、24 時間対応体制加算の対象とさせていただきます。</p>

(2) 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、飲食の授受
- 3 利用者又は家族を同乗させて自動車を運転する行為
- 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なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
- 7 利用者又は家族との個人的な連絡、会社が指定する方法以外での連絡先交換及び、SNSなどにおける個人的なDMでのやり取り

※ 以上の行為について利用者又は利用者の家族からの強要、加えて弊社カスタマーハラスマントに対する考え方（<https://lalala.withlalala.com/customer-harassment/>）に掲載されているカスハラに該当する行為があった場合、契約を解除する場合があります。

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担（各種保険制度を利用する場合）について

提供するサービスの利用料、利用者負担については、定期的な改訂がありますので、

厚生労働省の発令に基づき、最新の報酬改訂情報を弊社 Web サイト

（<https://lalala.withlalala.com/service/>）に掲載することします。

4 その他の費用について

1 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は以下の基準により請求いたします。 (1) 実施地域を越えてから片道 5 キロメートル未満 300 円 (2) 実施地域を越えてから片道 5 キロメートル以上 500 円	
2 キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料 : 1,000 円
	それ以降のキャンセル 連絡なしのキャンセル	
	キャンセル料 : 3,000 円 + 実費（ガソリン代 / 駐車場代）	
<p>※ ただし、病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。</p> <p>※ キャンセルに伴うガソリン代は、事務所からご自宅までの距離から算定します。 なお、ガソリン代は、https://gogo.gs/40 のキャンセル日当日の福岡県の平均価格から算出することとします。</p> <p>※ 悪質な無断キャンセルが続いた場合、契約を解除する場合があります。</p>		

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

1 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、他の費用の請求方法等	1 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 2 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日前後に利用者あてお届け（郵送）します。
2 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、他の費用の支払い方法等	1 サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、利用月の翌月末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)クレジットカード決済 (ウ)現金支払い (エ)電子マネー決済 2 お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及び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 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 60 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ただくことがあります。

6 担当する看護職員の変更をご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、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名	緒方 勝樹
	イ 連絡先電話番号	050-3092-2093
	同ファックス番号	050-3110-2693
	ウ 受付日及び受付時間	月曜～金曜 9:00～18:00

※ 担当する看護職員は、利用者のご希望を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、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

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、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）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者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) 主治の医師の指示並びに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、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画」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」に基づいて行ないます。なお、「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) 看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、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 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	代表取締役社長 緒方 勝樹
虐待防止に関する担当者	管理者 松田 愛梨

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。

9 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
--------------------------	---

	<p>取扱いに努めるものとします。</p> <p>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及び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 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。</p> <p>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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
2 個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>2 事業者は、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。</p> <p>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。）</p>

10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

11 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、管轄する市町村、利用者の家族、事前に共有された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当事業所の責にその原因を認められる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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

三井住友海上火災保険株式会社
一般社団法人全国訪問看護事業協会
訪問看護事業者総合補償制度
補償の概要
被保険者が他人の身体の障害または財物の損壊について法律上の損害賠償責任を負担する

ことによって被る損害に対して保険金を支払う。

12 身分証携行義務

訪問看護員は、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。

13 心身の状況の把握

指定訪問看護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

- 1 指定訪問看護の提供に当たり、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。
- 2 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」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。
- 3 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 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- 2 指定訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者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。
- 4 提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。

16 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

17 衛生管理等

- (1) 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) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 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実施します。
- (4) 看護職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 指定訪問看護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

18 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
 - 1 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）

- 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。
 - 1 苦情又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う。
 - 2 管理者は、訪問看護スタッフに事実関係の確認を行う。
 - 3 相談担当者は把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
 - 4 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。
(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)
 - 5 相談内容や対応方法をドキュメントに残しメンバー同士共有、再発防止に努める。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称) 訪問看護ステーションラララ	所在地 福岡県福岡市西区今宿東1丁目13-5 徳島コーポ101号 電話:050-3092-2093 / FAX:050-3110-2693 受付時間 9:00~18:00
	東区 福祉・介護保険課 〒812-8653 東区箱崎2-54-1 東区役所 TEL: 092-645-1071 / FAX: 092-631-2191
	博多区 福祉・介護保険課 〒812-8512 博多区博多駅前2丁目8番1号 博多区保健福祉センター TEL: 092-419-1078 / FAX: 092-441-1455
	中央区 福祉・介護保険課 〒810-8622 中央区大名2-5-31 中央区役所 TEL: 092-718-1145 / FAX: 092-771-4955
【保険者窓口】 各区役所: 福祉介護保健課	南区 福祉・介護保険課 〒815-0032 南区塩原3-25-3 南区保健福祉センター TEL: 092-559-5127 / FAX: 092-512-8811
	城南区 福祉・介護保険課 〒814-0192 城南区鳥飼6-1-1 城南区役所 TEL: 092-833-4170 / FAX: 092-822-2133
	早良区 福祉・介護保険課 〒814-8501 早良区百道2-1-1 早良区役所 TEL: 092-833-4352 / FAX: 092-831-5723

	<p>西区 福祉・介護保険課 〒819-8501 西区内浜 1-4-1 西区役所 TEL : 092-895-7063 / FAX : 092-881-5874</p>
<p>【公的団体の窓口】 福岡県国民健康保険団体連合会 事業部介護保険課 (介護サービス相談窓口)</p>	<p>所在地 福岡市中央区天神 1 丁目 8 の 1 電話番号 092-642-7859 / FAX:092-642-7856 メール : j-shido.PWB@city.fukuoka.lg.jp 受付時間 9:00~17:00 (土日祝休み)</p>

その行為... カスハラです!!

この野郎！



身体的な攻撃

(暴行, 傷害)

ふざけるな！



精神的な攻撃

(大声などの威嚇の伴う脅迫, 中傷, 名誉毀損, 侮辱, 暴言)

きっと謝れ！

土下座だ！



過剰・不当な要求

(過度な謝罪, 土下座の強要)

SNSに
拡散してやる！



無許可の撮影

(動画の撮影, SNSなどへの拡散)

カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当ステーションが判断した場合、対応をお断りさせていただいた上で、契約を解除する場合もあります。また、**悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談**のうえ、適切に対処いたします。



ドタキヤン

無断キャンセル

絶対!!



キャンセル料が 発生します

弊社では無断キャンセルや、
一定期間を過ぎてのキャンセルが発生した場合、
重要事項説明に記載の通り
キャンセル料が発生します。

24時間前までのご連絡の場合

キャンセル料：不要

12時間前までのご連絡の場合

キャンセル料：1,000円

それ以降のキャンセル、
連絡なしのキャンセル

キャンセル料：3,000円
+ 実費(ガソリン代／駐車場代)

※ただし、病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。

※悪質なキャンセルが続いた場合、契約を解除する場合があります。

この機会に改めて重要事項説明をご確認ください。

ホームページからもご確認いただけます。<https://lalala.withlalala.com/>

重要事項説明



症状の急変とは単に体調が悪い、などではありません。

体調を整えることが訪問看護の役割の一つです。

ドタキャンや無断キャンセルの理由にはなりませんのでご注意くださいませ。

訪問看護ステーションララ