

重要事項説明書

第1条 (サービス提供主体の概要)

商 号	あしすと株式会社
本 店 所 在 地	札幌市清田区清田1条4丁目1番55号
代表者職氏名	代表取締役 松村 順子
設 立 年 月 日	令和4年11月7日
資 本 金	300万円

第2条 (運営の方針)

- (1) 事業所は、指定訪問看護等を提供することにより、利用者の生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努めます。
- (2) 事業所は事業の運営にあたって、必要なときに必要な指定訪問看護等の提供ができるよう努めます。
- (3) 事業所は、事業の運営にあたって、関係区市町村、指定居宅介護支援事業所、地域包括支援センター（介護予防支援事業所）、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めます。

第3条 (事業所の概要)

事 業 所 名	訪問看護ステーションあしと
サ ー ビ ス 種 類	訪問看護・介護予防訪問看護（介護保険法） 訪問看護（健康保険法）
事 業 所 番 号	0160591749
所 在 地	札幌市清田区清田1条4丁目1番55号
電話番号（FAX番号）	011-375-6472 (011-375-6473)
通 常 の 事 業 の 実 施 地 域	札幌市白石区、厚別区、豊平区、清田区 北広島市

第4条 (営業日及び営業時間)

営 業 日	月～土曜日 (12月30日から1月3日までの期間を除く。)
営 業 時 間	午前9：00～午後6：00

サービスの提供は 営業日及び営業時間以外においても行います。

第5条 (従業員の勤務の体制)

職種	業務の概要	配置
管 理 者	事業所の管理業務等	1 名 (常勤)
看 護 職 員	訪問看護のサービスの提供	3 名以上

第6条 (利用者負担額等)

利用者負担額は、関係厚生労働省告示による基準に基づき算定される額とします。

また、通常の事業の実施地域（以下「地域」という。）を越えてサービスを行う場合には、別途費用の支払いが必要となります。

地域を越えてから 1 kmごとに50円
高速道路利用料金（実費相当額）

第7条 (サービスの提供の終了)

次の場合には、サービスの提供を終了します。

- ① 利用者が、医療機関や社会福祉施設等に入院・入所したため、相当の期間にわたって、この契約に規定するサービスを受けることができなくなったとき。
- ② 利用者が死亡したとき。
- ③ 利用者の都合でサービスの利用を中止する旨の連絡があったとき。
※ サービスを終了する日の14日前までに文書で申し出てください。
- ④ 人員の不足等事業者のやむを得ない事情により、サービスの提供が困難となったとき。
※ この場合は、30日前までに文書でお知らせします。
- ⑤ 利用者やその家族等が事業者又は従業者に対して、契約を継続しがたいような背信行為を行ったとき。
- ⑥ 利用者が利用者負担額等の支払いを30日以上遅延し、支払いの催告をしたにもかかわらず、14日以内に支払いがないとき。
※ ⑤及び⑥の場合は、お客様に契約の終了について文書で通知し、ただちにサービスの提供を終了します。
- ⑦ 事業者又は従業者による不法行為や利用者に対する迷惑行為があったとき。
※ この場合は、お客様は7日間の予告期間を経ることなく、ただちに文書で利用の終了の申出ができます。

第8条 （事故発生時の対応）

- (1) 事業者は、サービスの提供に際して、利用者のけがや体の急変があった場合その他必要な場合は、主治の医師、家族への連絡等の適切な措置を迅速に講じるものとします。
- (2) 事業者は、サービスの提供に当たって、事業者の責に帰すべき事由により、利用者の生命、身体、財産又は名誉に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償する責任を負うものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りではありません。
 - ① 利用者又はその家族が、サービス提供のため必要な事項について事業者が行う聴取や確認に対して、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生したとき。
 - ② 利用者の身体の素因等による急激な体調の変化、その他事業者が提供したサービスに起因しない損害が発生したとき。
 - ③ 利用者又はその家族の所有する物品を通常の使用方法により使用したにもかかわらず、当該物品が破損したとき。
 - ④ 事業者の従業員の安全のための指示に、利用者又はその家族が正当な理由なく従わなかったとき。
 - ⑤ その他事業者の故意又は過失によらないで損害が発生したとき。

第9条 （苦情処理の体制）

- (1) 利用者及びその家族は、事業者が提供したサービスに関して苦情がある場合には、事業者、担当する居宅介護支援事業者若しくは介護予防支援事業者又は市町村に対して、いつでも苦情を申し立てることができるものとします。
- (2) 事業所の苦情の窓口及び対応方法は、別紙のとおりです。
- (3) 利用者又はその家族が苦情の申立を行ったことを理由として、利用者に対して一切の不利益となる行為をしません。

第10条 （秘密の保持）

事業者は、利用者又はその家族の個人情報を使用する場合は、あらかじめ当該利用者又は家族の同意を得るものとします。

第11条（虐待の防止のための措置）

事業所は、虐待の防止をはかるため、次の体制を有するものとします。

- ① 虐待の防止のための措置に関する責任者を配置します。
- ② 虐待防止検討委員会を設置します。
- ③ 従業者に対する虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 虐待等が発生した場合は、虐待防止委員会で検討するほか、通報をします。

第12条（カスタマーハラスメントの防止のための方針）

事業者は、お客様（利用者及びその家族等）に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。