

# 重要事項説明書

(訪問看護、介護予防訪問看護)

## 1 事業所の概要

事業所名称	あおい訪問看護ステーション
開設日	平成 27 年 12 月 1 日
介護保険指定事業所番号	訪問看護（指定事業所番号 0260390372） 介護予防訪問看護（指定事業所番号 0260390372）
事業所所在地	青森県八戸市城下 4 丁目 9 番 5 号
電話番号 FAX 番号	090-4559-6475 0178-20-8536
サービスを提供できる地域 ※	八戸市・階上町 軽米町・二戸市（金田一、仁左平、堀野斗米地区）・洋野町（大野、上館地区）

### (1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

※上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください。

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的 運 営 の 方 針	利用者様の要介護状態の軽減若しくは症状悪化の防止又は要介護状態となることの予防、病状悪化防止を目的に療養上の目標を設定し、医学の進歩に対応し適切な看護技術をもって計画的に訪問看護を行います。 また、自らその提供する訪問看護の質の評価を行い常にサービスの改善を図ります。
--------------------	---

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
休業日	年末年始（12 月 31 日～1 月 3 日）

※営業時間外及び休業日でも電話転送及び専用の携帯電話により職員と直接連絡及び相談が可能な体制にしています。緊急時のサービス提供にも応じますのでご希望の方はご相談下さい。

### (4) 当事業所の職員体制

職名	職務内容	人員数
管理者	1 主治医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 (看護師兼務)

看護職員のうち主として 計画作成等に従事する者 (看護師)	1 指定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及び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。	常勤 5 名
	2 主治医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 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。	
	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。	
	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。	
	8 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。	
看護職員 (看護師・准看護師)	1 介護予防訪問看護計画に基づき、指定介護予防訪問看護のサービスを提供します。 2 訪問看護の提供に当たっては、適切な技術をもって行います。	常勤 5 名
理学療法士 作業療法士	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。	非常勤 2 名
事務職員	1 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

## 2 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

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	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 ① 療養上のお世話（身体の清拭、洗髪、入浴介助、食事や排泄等の介助・指導） ② 医師の指示による医療処置（かかりつけ医の指示に基づく医療処置） ③ 病状の観察（病気や障害の状態、血圧、体温、脈拍などのチェック） ④ 医療機器の管理（在宅酸素・人工呼吸器などの管理） ⑤ ターミナルケア（がん末期や終末期でも在宅で過ごせるような適切な支援） ⑥ 褥瘡予防・処置（褥瘡防止の工夫や指導、褥瘡の手当て） ⑦ 在宅でのリハビリテーション（拘縮予防や機能の回復、嚥下訓練等） ⑧ 認知症ケア（事故防止など認知症介護の相談、工夫をアドバイス） ⑨ ご家族様等への介護支援、相談（介護方法の指導ほか様々な相談対応） ⑩ 介護予防（低栄養や運動機能低下を防ぐアドバイス）

## (2) 看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供にあたって、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) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

別紙「訪問看護サービス利用料について」のとおりです。

## 3 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）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月に利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 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、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い</p> <p>イ 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。）</p>

※ 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2月以上遅延し、さらに支払いの督促から30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。

## 4 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、担当する訪問看護職員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 浅水 美幸 イ 連絡先電話番号 0178-20-8533 同ファックス番号 0178-20-8536 ウ 受付日及び受付時間（月～土 午前8時30分～午後5時30分）
--	--

※ 担当する看護職員等は、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。

## 5 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います。

## 6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待および暴力・ハラスメント行為の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者の設置

虐待防止に関する責任者	管理者 浅水 美幸
-------------	-----------

- (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) 虐待を防止するための対策を検討する委員会の定期的な開催をしています。
- (5) 従業員への委員会結果の周知をしています。
- (6) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (7) 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。
- (8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。
- (9) 訪問職員に対する暴力・ハラスメント行為があると判明した場合にはサービスを中止し、必要な措置を講じることがあります。

## 7 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	<p>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」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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り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</p>
--------------------------	--

	<p>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、利用者及び契約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及び契約者の負担となります。）</p>

## 8 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、速やかに主治医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。

## 9 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、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護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。

## 10 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。

## 11 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、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。

## 12 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あたり、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。

### 1.3 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。
- 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。

### 1.4 衛生管理等

- ① 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。
- ② 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。

### 1.5 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

ア 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【苦情申立の窓口】のとおり)

イ 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苦情があった場合は、ただちに管理者が相手方に連絡を取り直接行くなどして詳しい事情を確認すると共に、担当者からも事情を確認します。

②苦情が居宅サービス計画（ケアプラン）及び居宅支援サービスに関するものである場合、担当の居宅介護支援事業所に連絡し、事情を確認します。必要があれば、市町村、地域の保健・医療・福祉サービス提供者との密接な連携を図ります。

③苦情が当該サービス提供に関するものである場合、関係職員に事情を確認し、対策を検討するために当事業所職員を招集し、その結果に基づいた対応を行います。

④苦情が訪問看護計画に関するものである場合、必要に応じて関係職員と協議の上、結果に基づいた対応を行います。

⑤いずれの場合でも、苦情を受け付けた翌日までに対応の具体的な方針を定め、苦情担当者が利用者（家族）に説明します。

⑥苦情の記録を保管し、再発を防ぐために役立てます。

#### (2) 苦情申立の窓口

【担当者】 浅水 美幸（管理者）	所 在 地：八戸市城下4丁目9番5号 電話番号：0178-20-8533 ファックス番号：0178-20-8536 受付時間：午前8時30分～午後5時30分
※当事業所以外に、お住まいの市町村及び青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。	

八戸市介護保険課（代表）	0178-43-2111
青森県国民健康保険団体連合会（苦情処理委員会）	0177-23-1336
福祉サービス相談センター（青森県運営適正化委員会）	0177-31-3039

## 16 業務継続計画の策定等において

- ① 感染症等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の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で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、当該業務継続計画に従って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に実施します。
- ③ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 17 ハラスメントについて

事業者は職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

1. 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません
  - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
  - ② 個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 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為

上記は当該職員、取引事業者の方、ご利用者及びそのご家族等が対象となります。
2. ハラスメント事案が発生し、これが改善されない場合、契約の終了となる場合があります。

事業者	所在 地	青森県八戸市城下4丁目9番5号
	法人名	合同会社アライブコーポレーション
	代表者名	代表社員 田中 圭
	事業所名	あおい訪問看護ステーション
	説明者氏名	浅水 美幸

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

なお、緊急時訪問看護加算の利用については

- 1 希望します      2 希望しません

利用者	住 所	
	氏 名	

代筆理由 (代筆者)	<input type="checkbox"/> 字が書けない <input type="checkbox"/> その他 ( )
	氏名 <span style="float: right;">【続柄: ]</span>

代理人	住 所	
	氏 名	<span style="float: right;">【続柄: ]</span>