

## 訪問看護サービス重要事項説明書

### 第1条(理念)

お客様の居宅にサービス従事者を派遣し、主治医の治療方針や居宅サービス計画に沿った療養上のお世話及び必要な治療の補助を行う訪問看護サービス(以下「サービス」とする)につき、訪問看護ステーションとうにん(以下「事業者」とする)は『お客様の問題解決のお手伝いをすることで在宅生活での質の向上に役立てるお手伝いをすること』という企業理念のもといかなる場合においても「お客様第一主義」を徹底するものとします。

### 第2条(運営方針)

- 事業者は、地域との結びつきを重視し居宅介支援事者、他の居宅サービス事業者、保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市区町村との密接な連携に努めるものとする。
- サービスは、お客様の病状、心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、お客様の可能な限り、その居宅において有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るよう主治医と密接な連携をとりながら、その療養生活を支援し、心身機能の維持、回復を目指すものとする。
- サービスは、お客様の要介護状態の軽減又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ものとする。
- 事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行い常に改善を図るよう努めるものとする。
- 指定定期巡回・随時対応訪問介護看護事業所と連携して、定期的な巡回訪問や随時の通報を受けて指定訪問看護を提供する。

### 第3条(事業者の概要)

- ① 法人名：合同会社 えんど
- ② 所在地：福岡市中央区荒戸三丁目 8 番 22 号
- ③ 代表者：昌子 隆
- ④ 設立：平成 24 年 4 月 17 日

### 第4条(営業日及び営業時間)

#### 1. サービス提供

- ① 営業日：365 日
- ② 営業時間：午前 9 時～午後 6 時

注)電話等による 24 時間連絡対応体制をとり、緊急時の看護要請に対応するものとします(緊急時訪問看護)。但し、地域によっては、24 時間のサービスを提供することが出来ない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

#### 2. サービス受付

- ① 営業日：月曜日～金曜日(祝祭日、12/29～1/3 を除く)
- ② 営業時間：午前 9 時～午後 6 時

注)電話等により、24 時間連絡が可能な体制を取るものとします。

### 第5条(サービス提供事業所の概要)

サービス提供事業所(以下「当事業所」とする)の概要は、次の通りです。

事業所名	訪問看護ステーションとうにん
所在地	福岡市中央区荒戸 3-8-22-306

電話番号	(092)751-2018
指定事業所番号	4061190759
サービス実施地域	福岡市

#### 第6条(当事業所の職員体制)

	資格	常勤	非常勤	計	備考(兼務の有無)
管理者	看護師	1人	—	1人	サービス従事者と兼任
従業者	看護師	2人	7人	9人	
	作業療法士	1人		1人	
	理学療法士		2人	2人	
合計人数		4人	9人	13人	

#### 第7条(サービス利用料金)

別紙参照

#### 第8条(交通費その他の費用)

- 従業者がサービスを提供するためお客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第5条に記載するサービス実施地域内(10Km以内)に居住されるお客様につきましては無料となります。
- 5条に記載するサービス実施地域内(10Km)以外又は、実施地域以外に居住するお客様につきましては、事業所に対して前項に定める交通費の実費を支払うものとします。その場合の実費は、第5条に記載するサービス実施地域(10Km)を越えた地点から目的地迄の区間における往復の公共機関利用実費又は自動車使用の経費「20円/Km(消費税込)」、有料道路代、通行料を支払うものとします。  
注)従業者の移動手段は、地域によって異なります。
- 介護保険又は医療保険が適応される場合には、消費税はかかりません。  
これに対し、介護保険または医療保険が適応されない場合には、サービス利用料金全額がお客様負担となり、別途消費税がかかる場合があります。
- 本契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令又は医療費(医療報酬)の改定によりサービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要になった場合には、改定後の金額を適応するものとします。この場合、事業者は法令改定後速やかにお客様に対し重要事項説明書を新たに提示し、改定の施行時期及び金額を通知し、同意を得るものとします。
- 介護保険証・医療保険証・各種医療証が、変更又は更新になった場合には、証書原本のコピーをその都度事業者に提出をお願いします。
- お客様が、末期の悪性腫瘍や急性増悪等により、お亡くなりになられた際、当事業所での死後の処置をご希望される場合は、以下の料金を別途ご負担いただきます。

死後の処置料	15,000円
--------	---------

※訪問看護師が、お客様のお身体の処置を行い、清拭及び一部洗浄を行い清潔にし、ご家族がご用意された衣類にて身支度を整えます。あらかじめ、ご準備をお願いします。

## 第9条(キャンセル)

- お客様がサービス利用中(以下「キャンセル」とする)をする場合は、速やかに事業所まで連絡しなければならないものとする。
- お客様のご都合により本サービスをキャンセルする場合には、本サービス利用の24時間前まで連絡しなければならないものとします。なんら申し出なくサービスがキャンセルされた場合又は24時間以内のキャンセルにつきましては、お客様に次のキャンセル料金をお支払い頂きます。但し、お客様の様態の急変等、緊急且つやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料金は頂きません。
- キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

連絡時間	キャンセル料金
本サービス実施予定の24時間前まで	無料
本サービス実施予定時間の24時間以内	サービス利用料金の1割

## 第10条(お支払い方法)

- 事業者は、利用実績に基づいて1ヶ月毎にサービス利用料金を請求し、お客様は原則として事業者が毎月20日に口座引き落としの方法により支払うものとします。1ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額とします。
- 前項の規定にかかわらず、銀行振込等からのお支払いも可能ですが、お振込み手数料がかかる場合にはその手数料は、お客様のご負担とさせていただきます。

## 第11条(管理者)

管理者は、主治医の指示に基づき適切なサービスが提供されるよう、当事業所の従事者の管理サービス利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握及びその他の管理を一元的に行うものとします。

## 第12条(サービス従事者)

サービス従事者は、事業者がサービスを提供するために雇用した保健師、看護師、準看護師、作業療法士又は言語聴覚士等の資格を有する者とします。

## 第13条(従業員証明書)

サービス従事者は、常に従業員証明書を携帯し、お客様又はそのご家族から求められた時はいつでも提示するものとします。

## 第14条(訪問看護計画書及び訪問看護指示書)

- 看護師は、お客様のご要望、主治医の指示及び心身の状況等を踏まえて、療養上の目標及び当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問看護計画書を作成するものとします。尚、既に居宅サービス計画書が作成されている場合には、当該計画書の内容に基づいて訪問看護計画書を作成するものとします。
- 看護師は訪問看護計画書の作成にあたって、その内容についてお客様又はそのご家族に対して説明を行い、その同意を頂くとともに作成した訪問看護計画書は、お客様に交付するものとします。
- サービス従事者は、サービスの提供を訪問看護計画書に沿って計画的に行うものとします。
- 看護師は、訪問日に提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成するものとします。

5. 事業者は、主治医に訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、サービスの提供にあたって主治医との密接な連携を図るものとします。
6. 事業者は、お客様の要望等により訪問看護計画の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査を踏まえ協議し、医師又は居宅介護支援事業者の助言及び指導等に基づいて訪問看護計画を変更又は中止するものとします。

#### 第 15 条(サービス内容)

事業者は、下記サービス内容の中から訪問看護計画書に基づき指定された時間帯にサービスを提供するものとします。

- ① 病状、障害の状態観察
- ② 医療的配慮の必要なお客様の清拭、洗髪等による清潔の保持
- ③ 医療的配慮の必要なお客様の食事及び排泄等日常生活のお世話
- ④ 褥瘡または、創の予防、処置
- ⑤ リハビリテーション
- ⑥ ターミナルケア
- ⑦ 認知症のお客様の看護
- ⑧ 療養生活や介護方法の指導(ご利用者様及びご家族、要介護者)
- ⑨ カテーテル等の管理、指導
- ⑩ その他医師の指示による医療処置

#### 第 16 条(事業者及びサービス従事者の義務)

1. 事業者及びサービス従事者は、サービス提供にあたってお客様の生命・身体及び財産の安全に配慮するものとします。
2. 事業者は、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
3. 事業者は、サービスの提供にあたって緊急時の連絡先として主治医を確認するなど医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。
4. 事業者は、お客様に対するサービスの提供内容について記録を作成し、サービス実施日の終了時ごとにお客様又はそのご家族等による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び各種介護計画書は、5年間保管し、お客様又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示するものとします。

#### 第 17 条(緊急時及び事故発生時の対応)

事業者は、サービス提供中又はサービス提供により、お客様の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合、その他必要な場合には、臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医への連絡を行い指示を求め、市区町村、お客様に係る居宅介護支援事業所、ご家族等へ連絡する等、必要な措置を講ずるものとします。

#### 第 18 条(その他留意事項)

1. お客様及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼する事はできません。

2. 訪問看護サービスのご利用にあたっては、主治医からの訪問看護指示書の交付が必要となります。  
主治医への指示書料につきましては、該当保険でのお客様負担となります
3. サービス従事者は、主治医の指示がある場合のみその指示書に従った医療行為を行うものとします。
4. お客様の担当となるサービス従事者の選任及び変更は、お客様に適正且つ、円滑にサービスを提供するため事業者が行うものとし、お客様がサービス従事者を指名することは出来ませんので予めご了承下さい。
5. お客様が担当のサービス従事者の変更を希望する場合は、業務上不適当と判断される事由を明らかにして事業所迄お申し出ください。但し、業務上不適当と判断される事由がないと判断される場合にはサービス従事者の変更を致しかねる場合があります。
6. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので予めご了承ください。
7. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
  - ①サービス従事者は、現金・預金通帳・キャッシュカード・印鑑・年金証書その他有価証券は一切お預かりする事が出来ませんので予めご了承下さい。
  - ②現金や貴重品は、室内に放置せず目に見えない場所や金庫等に保管して下さい。
  - ③サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は遠慮させて頂きます。
  - ④お客様及びそのご家族は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道ガス等の使用をサービス従事者に無償で許可するものとします。
  - ⑤お客様、そのご家族及びその付き添い人は、道路運送法上の認可を受けた車両を除き事業者の使用する自動車に乗車する事は出来ません。

#### 第 19 条(サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口)

サービスに関する相談・苦情及び要望等(以下「苦情等」とする)については、下記の窓口にて対応いたします。苦情等については、真摯に受け止め誠意をもって問題の解決に臨み対応内容は記録及び保管し、常に居宅サービス事業者として、サービスの質の向上に努めるものとします。

##### (1)サービス提供事業所苦情窓口

苦情等受付担当者	当事業所の従業者
苦情等解決責任者	管理者 友枝いづみ
受付時間	午前 9 時～午後 6 時(休業日を除く)
電話番号	(092)791-3222

注) 苦情対応の基本手順

- ① 苦情受付 ②苦情内容の把握 ③苦情解決責任者への報告 ④苦情対応に向けた対応実施
- ⑤ 原因究明 ⑥再発防止及び改善の措置 ⑦苦情等解決責任者への最終報告
- ⑧ 苦情申し立て者への報告

\*上記記載事項内容に関しては、書面にて事業所内管理をさせて頂きます。

##### (2)事業者以外の苦情窓口

市区町村	受付窓口	中央区介護保険課 092-833-4105
	受付窓口	城南区介護保険課 092-718-1102
	受付窓口	早良区介護保険課 092-833-4355

	受付窓口	南区 介護保険課 092-559-5121
国保連等	受付窓口	福岡県国民健康保険団体連合会介護保険課
	電話番号	(092) 642-7859

## 第 20 条(個人情報の使用及び秘密の保持)

1. 事業者及びその従事者は、お客様及びそのご家族の個人情報を次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において使用、提供又は収集(以下「使用等」とする)をさせて頂くとともにお客様及びそのご家族は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には予め通知又は公表するものとします。

- ①お客様にサービスを提供するために必要な場合。
- ②お客様に関わる居宅サービス計画書及び看護計画の立案・作成及び変更に必要な場合。
- ③サービス担当者会議その他介護支援専門員と関係サービス事業所との情報共有及び連絡開整等のために必要な場合。
- ④お客様が医療サービスの利用を希望され主治医の意見を求める必要がある場合。(予め担当のサービス従事者により連絡先を確認させて頂きます)
- ⑤お客様の容態の変化に伴いご家族・医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合。
- ⑥行政機関の指導又は調査を受ける場合。
- ⑦ サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。

2. 事業者は、お客様及びそのご家族の個人情報に関してお客様から開示又は訂正の要求がある場合には所定の方法に従い開示又は訂正するものとします。

3. 事業者及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する事項な正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。

## 第 21 条(虐待・身体拘束の実施)

- 1. 虐待防止・身体拘束等の適正化のために対策を検討する委員会を定期的に開催しその結果について従業者に周知徹底を図ります。
- 2. 虐待防止・身体拘束等の適正化の為の指針の整備をしています。
- 3. 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化の為の定期的な研修会を実施する等の必要な措置を講じます。
- 4. 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるように支援をおこないます。
- 5. サービス提供中に当該事業所従業員又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)による虐待等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。
- 6. 事業者は利用者又は他の生命または体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行いません。
- 7. 医師の指示等に基づきやむを得ず身体的拘束をおこなう場合には事前に十分な説明の上、利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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。
- 8. 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

## 第 22 条(衛生管理)

事業所内において感染所の発生及び蔓延防止のために下記に掲げる措置を講じます。

1. 訪問看護職員等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. 事業所の整備及び備品について衛生的な管理に努めます。
3. 事業所における感染症等の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果を従業員に周知徹底します。
4. 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。
5. 従業者に対し感染症等の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

## 第 23 条(業務継続に向けた取り組みの強化)

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い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。

## 第 24 条(ハラスメントについて)

事業者は現場で働く職員の安全確保と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。
  - ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけられたり、おとしめたりする行為。
  - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、嫌がらせ行為。
- 上記は、当該法人職員、関係事業所、ご利用者及びその家族が対象となります。
2. ハラスメント事案が発生した場合、マニュアル等を基に即座に対応し、再発防止会議等により同様案件が発生しないための再発防止策を検討します。
3. 職員に対しハラスメントに対する基本的な考え方について研修を開催します。また定期的に話し合いの場を設け、現場におけるハラスメントの発生状況の把握に努めます。
4. ハラスメントと判断された場合には、行為者に対し関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除等の措置を講じます。

### 加算に関する同意の有無

お客様は、下記の加算に同意する場合には、どちらかに丸印をご記入ください。

#### 〈介護保険適用の場合〉

- 1) お客様は、緊急時訪問看護加算に ( 同意します ・ 同意しません )
- 2) お客様は、複数名訪問看護加算に ( 同意します ・ 同意しません )

\*複数名にて訪問看護を提供する理由\*

(□にチェック)

□お客様の身体的理由により、1名の看護師などによる訪問看護が困難と認められる場合

□暴力行為・著しい迷惑行為・器物破損行為等が認められるお客様

□その他、お客様の状態、状況から判断し、1) 又は、2) に準ずると認めた場合

#### 〈医療保険適用の場合〉

- 1) お客様は、24時間対応体制加算に ( 同意します ・ 同意しません )
- 2) お客様は、情報提供療養費の加算に ( 同意します ・ 同意しません )
- 3) お客様は、複数名訪問看護加算に ( 同意します ・ 同意しません )

\*複数名にて訪問看護を提供する理由\*

(□にチェック)

□ 特別管理加算・厚生労働大臣が定める疾病等のお客様

□ 特別訪問看護指示期間中のお客様

□ お客様の身体的理由により、1名の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合

□ 暴力行為・著しい迷惑行為・器物破損行為等が認められるお客様

〈個人情報使用等について〉

1) 個人情報の使用について説明を受け ( 同意します ・ 同意しません )

事業者は、お客様及びそのご家族に対し、本重要事項説明書により重要事項、第 20 条に定める個人情報等について説明し、お客様及びそのご家族は、サービス提供開始、重要事項及び個人情報の使用等、または加算について同意しました。

説明日 令和 年 月 日

〈お客様〉 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

〈署名代行人〉 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

〈ご家族〉 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

〈代理人〉 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

〈立会人〉 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

〈事業者〉 サービス提供事業所

住所 福岡市中央区荒戸三丁目 8 番 22 306 号

名称 訪問看護ステーション とうにん

説明者