

訪問看護サービス重要事項説明書

(令和6年4月1日現在)

株式会社 TSU-NA-GU が設置する訪問看護ステーション FAMILY NURSE. (以下「事業所」という。) は、利用者に対して、指定訪問看護/指定介護予防訪問看護事業 (以下「サービス」という。) を提供します。

サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。

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 TSU-NA-GU
代表者氏名	代表取締役 岩室 亜紀
本社所在地	広島県三原市宮浦三丁目 13 番 15 号
	TEL:0848-31-1039
	FAX:0848-31-1057
法人設立年月日	2024 年 1 月 16 日

2. 利用者に対する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

事業所名称	訪問看護ステーション FAMILY NURSE.
介護保険指定事業者番号	3460990215
事業所所在地	広島県三原市宮浦三丁目 13 番 15 号
連絡先	TEL:0848-31-1039 FAX:0848-31-1057
相談担当者名	管理者 西村 彩
事業所の通常の事業の実施地域	三原市 (大和町・久井町・佐木島・小佐木島を除く)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問看護の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態(要支援状態)の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な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	利用者が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に配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持または向上を図るものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 ※祝日、8月15日、12月29日～1月3日を除く
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分

※上記の営業日、営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする

(4) 事業所の職員体制 (R6 年 4 月現在)

管理者	常勤 1 名(看護職員兼務)
看護職員	常勤 2 名、非常勤 1 名

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
訪問看護計画書の作成	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病状の観察：血圧、脈拍、体温、症状などのチェック、助言等 ②日常生活の援助：清潔の保持（清拭・洗髪等）、食事及び排泄の援助 ③服薬管理：正しい服薬の管理、指導、相談等 ④褥瘡の予防・処置：褥瘡部の処置、体位変換等の指導 ⑤リハビリテーション：運動機能、日常生活能力の維持・向上を目的としたリハビリテーション等 ⑥認知症の看護：認知症状に対するリハビリテーションを含めた対応、相談・援助等 ⑦生活指導・家族指導：療養生活や介護方法の指導 ⑧カテーテルの管理：在宅酸素、人工呼吸器、尿道カテーテル、胃瘻チューブ、人工肛門等 ⑨ターミナルケア：痛み等のケア・指導、療養環境の調整、本人・家族の精神的支援等 ⑩その他：医師の指示による医療処置

(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に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、利用者負担額について

【別紙参照】

4. その他の費用について

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、下記のキャンセル料を請求させていただきます。	
	前日 17 時 30 分までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	前日の 17 時 30 分以降若しくは当日の連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	連絡がなく訪問した場合	基本料金の 20% (自費となります)
※ただし、利用者の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		

5. 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

①請求方法等	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料、利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供毎に計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ・上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日以降にお届けします。
②支払い方法等	<ul style="list-style-type: none"> ・請求月の 25 日までに下記のいずれかの方法によりお支払いください。 (ア)事業者指定口座への振込 振込先 しまなみ信用金庫 宮浦支店 普通預金 0065889 口座名義 株式会社 TSU-NA-GU 代表取締役 岩室 亜紀 (イ)口座振替

※利用料、利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、利用者が正当な理由なく事業者を支払われない場合には、事業者は 2 か月間の期間を定めて期日満了日までに利用料金を支払われない場合には、契約を解除する旨を催告する事ができます。

6. 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いたします。
- (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十分な配慮を行ないます。

7. 虐待の防止について

- (1)事業者は、利用者の利用者への差別の禁止・人権擁護・虐待防止のため、責任者を設置し、必要な体制を整えます。
- (2)職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を行います。
- (3)事業所職員又は養護者(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、速やかに市町村に報告します。
- (4)事業者は以下の通り、虐待防止責任者を設置します。

虐待防止に関する責任者	管理者 西村 彩
-------------	----------

8. 秘密の保持と個人情報の保護について

・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」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
-------------------------	---

<p>・利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>・個人情報の保護について</p>	<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>

9. 緊急時の対応方法について

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡いたします。

主治医	医療機関名				
	連絡先				
	主治医氏名				
ご家族	氏名			続柄	
	連絡先	自宅		携帯	

※緊急時連絡先は事務所番号 0848-31-1039 へお電話ください。定休日・夜間なども待機電話へ転送されます。
話し中、運転中の場合はこちらから掛け直しさせていただきます。掛け直しがない場合、お手数ですが再度おかけください。

10. 事故発生時の対応方法について

- (1)利用者に対する訪問看護サービス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、利用者に係る事業者
に連絡し、必要な措置を講じます。
- (2)利用者に対する訪問看護サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償の手続きを速やかに行
います。なお、事業者は損害賠償保険に加入しています。

11. 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。

12. 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。

13. 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。

14. サービス提供の記録

- ①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提供の日からサービス終了(完結)の日から2年間保存します。
- ②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。
- ③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。

15. 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。

16. 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利用者の状況を詳細に把握するために、必要に応じ訪問を行い、情報の聞き取りや事情の確認を行います。
- ②管理者は、職員に事実関係の確認を行います。
- ③相談担当者は、把握した状況を職員と共に検討を行い、対応を行います。
- ④対応内容によって、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に、利用者に対し、対応方法を含めた結果の報告を行います。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーション FAMILY NURSE. 担当:西村 彩	所在地 三原市宮浦三丁目 13 番 15 号 電話番号 0848-31-1039 受付時間 8:30~17:30 (平日 月~金)
【三原市役所】 高齢者福祉課介護保険係 本庁舎 1 階	所在地 三原市港町 3 丁目 5-1 電話番号 0848-67-6240 受付時間 8:30~17:15 (平日 月~金)
【公的団体の窓口】 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 広島市中区東白島町 19-49 電話番号 082-554-0783 受付時間 8:30~17:15 (平日 月~金)

17. ハラスメントの防止

- (1)事業者は、訪問先で働く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防止に向けて取り組みます。業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為があった場合必要な措置を講じます。
- ・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
 - ・個人の尊重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
 - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為
- ※対象者：事業所職員、利用者、ご家族等
- (2)ハラスメント事案が発生した場合：マニュアルを基に即座に対応し、再発防止策を講じます。
- (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等を実施します。定期的に話し合いの場を設け、現場でのハラスメント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その行為に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の一旦中止、又は契約の解除等の措置を講じる場合があります。

18. 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

(事業者)

所在地 広島県三原市宮浦三丁目13番15号

法人名 株式会社 TSU-NA-GU

代表者名 代表取締役 岩室 亜紀

事業所名 訪問看護ステーション FAMILY NURSE.

説明者氏名 _____

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

(利用者)

住所 _____

氏名 _____

(家族または代理人)

住所 _____

氏名 _____ 利用者との続柄()