

医療法人はごろも会 訪問看護



重要事項説明書

1. 事業所の概要
2. 事業所の目的
3. 事業所の運営方針
4. 事業所の職員体制及び衛生管理
5. サービス内容・留意事項
6. サービス終了について
7. 利用料金・キャンセル時対応について(台風時の対応)
8. 個人情報の保護
9. 医療機関・福祉・地域との連携について
10. 記録の整備
11. 緊急時及び事故発生時における対応方法
12. 苦情、要望への対応
13. 防止、対策、研修への取り組み
14. 加算について

利用者名：

様

※あなた様（又はご家族）が利用しようと考えている指定訪問看護サービスについて、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、不安に思うことがあれば遠慮なくご質問下さい。

1. 事業所の概要

事業所名	医療法人はごろも会 訪問看護
所在地	沖縄県那覇市古島1丁目22番地の1
電話番号	098-885-3334
F A X番号	098-885-1212
サービス提供エリア	那覇市・浦添市・宜野湾市・西原町 与那原町・南風原町
営業日	月曜日～金曜日:9:00～17:00 (土曜日：応相談)
(窓口対応のできる日)	日・祝・12/30～1/3までの年末年始 旧盆（旧暦7月15日）は除く
サービス提供日・提供時間	月曜日～金曜日8:00～18:00 (土曜日：応相談) 日・祝・12/30～1/3までの年末年始 旧盆（旧暦7月15日）は除く 必要時は要相談・緊急時は24時間365日対応！

2. 目的

医療法人はごろも会 訪問看護（以下「事業所」という。）は訪問看護及び介護予防訪問看護の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護補助者（以下「看護職員等」という。）が看護の必要な者、要介護または要支援等の状態にある高齢者に対し、適正な訪問看護及び介護予防訪問看護を提供することを目的とする。

一方、利用者および利用者と連帯して責務を負う者（以下「連帯保証人」という。）は事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本契約の目的とする。

3. 運営方針

（1）訪問看護及び介護予防訪問看護の基本方針として、利用者の心身の状態をふまえ生活の質の確保や療養生活を支援する事により、利用者の心身機能の維持または向上 療養のケアを目指す。これらは主治医の指示をもとに連携し、サービス提供表・訪問看護計画等に沿って行う。

- (2) 看護計画実施への効果等について評価を実施、必要があればその都度訪問看護計画等の修正を行いサービスの改善に努める。
- (3) 利用者の健康状態、看護の目標や問題点・解決具体策、その他療養上必要な事項について利用者・及びご家族へ理解しやすいように指導や説明を行う。
- (4) 医学の進歩に沿った適切な看護技術をもってケアできるよう、知識・技術の研鑽・習得に努める。

4. 職員体制・及び職務内容

(1) 職員体制

当事業所では、利用者へ訪問看護を提供する職員として以下を配置

【管理者 1名・看護職員 常勤換算 2.5名以上】

(2) 職務内容

- ①管理者は、従業者及び業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。
- ②管理者は、事業所の従業者に対し基準を遵守させるために必要な指揮命令を行う。
- ③看護職員（准看護師を除く）は、訪問看護計画書又は介護予防訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成し、事業の提供にあたる。
- ④職員に対し、健診等やモニタリングにより心身のケア・管理を実施
- ⑤職員に対し、具体的な業務内容を指示するとともに、利用者についての情報共有をし、業務実施状況の把握管理をする。
- ⑥職員の能力や希望をふまえた業務管理に努め、研修・技術指導へ取り組む。

5. サービス内容・留意事項

(1) サービス内容

- ①病状、障がいの観察（バイタル測定・アセスメント・評価）
- ②清拭・洗髪等による清潔の保持
- ③療養生活や介護援助の指導（食事や排泄等の日常生活のケア）
- ④褥瘡の予防・処置
- ⑤認知症患者の看護
- ⑥医療機器の管理・サポート
- ⑦カテーテル等の管理
- ⑧リハビリテーション
- ⑨ターミナルケア・エンゼルケア
- ⑩その他医師の指示により医療処置
- ⑪訪問看護計画書または介護予防訪問看護計画書、
訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書の作成

（2）留意事項

- ①サービス提供にあたっては、複数の訪問看護師が交替しサービスを提供します。
(※特定の訪問看護師の指名はできません)
- ②事故やトラブルを避けるため、下記事項のご要望はお断りさせて頂いております。
 - ・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
 - ・利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
 - ・利用者の同居家族に対するサービス提供
 - ・利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
 - ・利用者又は家族等間での宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
 - ・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)
- ③事業者がサービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用ならびにその他の備品等は利用者のご負担となります。

6. サービス終了について

- (1) 利用者さまご都合でサービスを終了する場合、サービスの終了を希望する日の1週間前までにお申し出ください。
(※終了する前に介護支援相談員の支援を受けている場合は必ずご相談下さい)
- (2) 自動終了
 - ①利用者さまが介護保険老人施設へ入所
 - ②利用者さまが亡くなられた場合
- (3) その他
 - ①利用者さまが長期中断や長期入院された場合など利用のない状態が継続されれば、3ヶ月を目途に契約の見直しをさせて頂く事がございます。
 - ②利用者さまやご家族さま、関係者さまなどが当事業所や職員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

7. 利用料金・キャンセル時料金・台風時の対応

- (1) 利用料金について
 - ①事業者が提供する訪問看護のサービス利用料金、加算料金、その他の費用は別府（利用料金表）に記載されているとおりです。

(利用料金に変更が生じた場合、速やかにお知らせいたします)

②早朝（6-8 時）と夜間（18-22 時）の訪問料金は 25% 増。

深夜（22-翌 6 時）の訪問料金は 50% 増となります。

③交通費 通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、看護職員等が訪問するための交通費の実費をご負担して頂きます。通常の事業所の実施地域を超えた地点から、その実費を徴収します。

区分（片道の距離）	交通費/訪問毎
2.0km未満	100円
2.0km以上～3.0km未満	200円
3.0km以上～4.0km未満	300円
4.0km以上～5.0km未満	400円
5.0km以上～6.0km未満	500円
6.0km以上	一律600円

④駐車料金

訪問に際し、訪問車両の駐車スペースが確保できない場合には、近隣のコインパーキングを利用いたします。その際に発生する駐車場料金につきましては、別途ご利用者様のご負担となります。

（なお、駐車料金はコインパーキングの利用状況により異なるため、具体的な金額の記載はできませんのでご了承ください）

⑤利用者及び連帯保証人は連帯して事業者に対し、本契約に基づく訪問看護サービスの対価として、算定された利用者負担額を月ごとに支払う義務があります。

⑥事業者は、提供した訪問看護のサービスのうち、医療保険の適応外のものがある場合、そのサービスの内容および利用料金を説明し、利用者の同意を得ます。

⑦事業者は利用者及び連帯保証人が指定する送付先へ、前月利用金額の請求書及び明細書を毎月 15 日までに（15 日が休日の場合は遅れる場合があります）送付します。利用者及び連帯保証人は連帯して事業者に対し、請求月の末日までに支払うものとします（引落とし手数料 110 円は利用者負担となりますのでご了承ください）。

⑧事業者は、利用者及び連帯保証人から利用料金の支払いを受けたときは、利用者及び連帯保証人が指定する送付先へ領収書を送付します。

（2）キャンセル料金について

利用者がサービスの利用の中止（キャンセル）をする際には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。

【 連絡先：090-2967-1982 連絡時間 9：00～17：00 月火水木金 】

※祝日および年末年始（12 月 30 日～1 月 3 日）を除く。

利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。

※当日の中止については、次のキャンセル料を申し受けることになります。

- ご利用日の前営業日 17 時までにご連絡いただいた場合はキャンセル料不要
- 上記までに連絡なかった場合、キャンセル料を請求させていただきます※ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

ご連絡時間	キャンセル料
サービス利用日の前営業日 17 時まで	無 料
サービス利用日の当日	1,000 円
看護職員等がご自宅へお伺いした場合	1,500 円

（3）台風時の対応

暴風域警報が発令され交通機関(路線バス)の運行が停止した場合、安全確保の為に訪問は控えさせて頂きます。

また、訪問日時の変更依頼をさせて頂く場合がございます。ご了承下さい。

暴風域が解除となり交通機関の運行が再開となれば、通常通りサービスを行います。

8. 個人情報保護・守秘義務について

- （1）事業者、サービス従事者又は従業員は、訪問看護を提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- （2）事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- （3）事業者は、利用者およびその家族の有する問題や、解決すべき課題などについて話し合うためのサービス担当者会議等において、利用者および家族の個人情報を共有するために用いることを、事前に説明し同意を頂きます。
- （4）事業者は、利用者へより良いサービス提供を継続的に実施する為に、主治医・各種連携機関へサービス提供に関わる情報を提供致します。
- （5）事業者は秘密保持義務について、従業者の離職後もその秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用時に取り決めることとする。

9. 医療機関・福祉・地域との連携について

利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治の医師及び関係市町村、指定居宅介護支援事業所、居宅サービス事業者、他地域密着型サービス事業者等に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

（1）訪問看護計画書、介護予防訪問看護計画書

- ①事業者は、医師の診断・指示書に基づいて、利用者の病状・心身状況・日常生活全般の状況および希望を踏まえ、看護計画を作成します。
- ②事業者は、看護計画を作成した場合、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- ③事業所は、利用者の状態に合わせ看護計画の変更を要する場合、計画書の交付にて変更内容を利用者へ伝える同意を確認する事とします。
利用者・ご家族の要請に対しても、調査・評価の結果にて変更を要する場合には同様と致します。

（2）居宅介護支援事業者等との連携

- （2）指定訪問看護等の提供に当り、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「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。

（3）地域との連携等

事業所は、指定訪問看護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問看護を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問看護の提供を行うよう努めるものとする。

10. 記録の整備

- （1）利用者に対する指定訪問看護等に関する次の次号に掲げる記録を整備し、当該指定訪問看護等を完結した日から5年間保管する。
 - ①主治の医師による指示の文書
 - ②訪問看護計画書、介護予防訪問看護計画書

- ③訪問看護報告書、介護予防訪問看護報告書
- ④提供した具体的なサービスの内容等の記録
- ⑤市町村への通知に係る記録
- ⑥事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録
- ⑦身体拘束等の態様及び時間、その際の利用者的心身の状況並びに
緊急やむを得ない理由の記録
- ⑧苦情等の内容

(2) サービス提供の記録について

指定訪問看護等の実施ごとに、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けた後は、その控えを利用者に交付します。

- ①利用者は、事業者の営業時間内に、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。
(※複写物にかかる費用については、利用者またはご家族にご負担頂きます)
- ②提供した指定訪問看護等に関し、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。

1.1. 緊急時事故発生時における対応方法・賠償責任

(1) 緊急時の対応

事業者はサービス提供中、利用者に病状の急変が生じた場合やその他必要と判断する場合には、速やかに主治の医師へ連絡を行う、救急搬送の要請をする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致します。

(2) 賠償責任

①事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴い、明らかなる過失により利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、利用者に対してその損害を賠償します。ただし、事業者に故意または過失がない場合はこの限りではありません。

②第1項において利用者の重過失によって当該事故が発生した場合は、事業者が負う損害賠償責任を減じることができるものとします。

事業者は、第1項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

【損害賠償がなされない場合】

事業者は、事業者側に明らかな過失があると認められない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免

れます。

- ① 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
- ②利用者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取・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もっぱら起因して損害が発生した場合
- ③利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合

12. 苦情・要望の対応

提供した指定訪問看護に係る利用者及び家族からの相談及び苦情・要望を受け付けるための窓口を設置しております。

【事業所窓口】 医療法人はごろも会 訪問看護	<u>TEL: 098-885-3334</u> <u>FAX: 098-885-1212</u> 受付時間 月～金曜日 9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 各市町村の介護保険担当部署	那覇市 <u>TEL: 098-862-9010</u> 浦添市 <u>TEL: 098-876-1291</u> 宜野湾市 <u>TEL: 098-893-4403</u> 与那原町 <u>TEL: 098-945-1525</u> 南風原町 <u>TEL: 098-889-4416</u>
【公的団体の窓口】	国保連介護サービス苦情処理相談 <u>TEL: 098-860-9026</u> 介護保険広域連合 <u>TEL: 098-911-7500</u> 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 <u>TEL: 098-883-5704</u>

(苦情処理等)

- 1 事業者は、自ら提供した指定訪問看護等について、相談、苦情等に対する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応するため担当職員及び責任者を選任し、苦情相談対応マニュアルを策定するとともに職員に周知徹底を行なうものとする。苦情相談の対応結果については、個人を特定できる情報を除き公表するものとする。

- 2 事業者は、介護保険法の規定により市や国民健康保険団体連合会（以下「市等」という。）が行う調査に協力するとともに、市等から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って適切な改善を行うものとする。
- 3 事業者は、市等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。

13. 防止・対策・研修への取り組み

（1）虐待防止

- ①事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
- ②事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- ③当該事業所従業者又は養護者（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。
- ④虐待防止のための対策を検討する委員会を年に2回以上開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ⑤事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。

責任者：狩俣 有加

（2）身体拘束の禁止

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

- ①事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録する。
- ②事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
 - ・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - ・身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - ・従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

（3）認知症ケア

当事業所は、利用者の認知症ケアのため、次の措置を講ずる。

- ① 当事業所の全従業者へ、認知症ケアに関する研修を定期的に実施する。また認知症に関する十分な知識と理解を習得し、専門性と資質の確保・向上を目的として実施する。
- ② 認知症高齢者への対応として、総合的なアセスメントを踏まえ、チームケアを統一することで、認知症高齢者のニーズに即した生活支援を行う。
- ③ パーソン・センタード・ケア（いつでも、どこでも、その人らしく）本人の自由意志を尊重したケアを実践する。

（4）感染症対策の強化

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ①訪問看護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事業所の設備及び備品等について、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定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底しています。
- ④ 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ⑤従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

（5）ハラスメント

事業者は、介護現場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。
 - ・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
 - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

（上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象）
- ②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
 - ・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などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
 - ・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、利用契約の解約等の措置を講じます。

（6）業務継続へ向けた取り組みについて

- ①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介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。

【訪問時 災害が発生してしまった場合の指定避難場所】

場所：

（7）職員の研修について

事業所は、看護職員等の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

○採用時研修 採用後1ヶ月以内 ○継続研修 年1回以上

14. 管理加算について

以下の用件を満たす場合、基本料金に加えて加算がございます。

（ 1 ） 介 護 保 險 に よ る 訪 問 看 護

加算の種類	加算の要件
特別管理加算（Ⅰ）	特別な管理を必要とする利用者に対し、サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合（月）
特別管理加算（Ⅱ）	
退院時共同指導加算	・入院中に、主治医等と連携して在宅生活における必要な指導を行い、文書により提供した場合。 ・退院後の初回訪問看護の際に、1回 (特別な管理を要する者である場合、2回)
初回加算(新規)	・新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して訪問看護を提供した場合 ・初回の訪問看護を行った月に算定する。
緊急時訪問看護加算	利用者又はその家族に対して24時間連絡体制にあり、必要に応じて緊急訪問を行う体制にある場合

重要事項説明書

令和 年 月 日

医療法人はごろも会 訪問看護 からの介護及び介護予防訪問看護、医療訪問看護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づき重要事項を説明しました。

【事業者】

所在地 沖縄県那覇市古島1丁目22番地の1
事業者名 医療法人はごろも会 訪問看護

【説明者】

氏名 : _____ 印

私は、契約書及び本書面により、事業所から訪問看護および介護予防訪問看護についての重要事項の説明を受け、同意しました。

【利用者】

住所 : _____

氏名 : _____ 印
(: _____ - _____ - _____)

【ご家族または代理人】

住所 : _____

氏名 : _____ 印
(: _____ - _____ - _____) (続柄 : _____)

