

# 訪問看護サービス

重要事項説明書・契約書(介護保険)

医療法人社団 善衆会  
善衆会訪問看護ステーション

〒379-2115

住 所 群馬県前橋市筑井町54-1

TEL 027-289-2905

Fax 027-289-2939

# 重要事項説明書(介護保険)

## 1. 事業所の概要

事業所名	善衆会訪問看護ステーション
所在地	群馬県前橋市筑井町54番地1
管理者	田中 映美
事業者指定番号	介護保険 1060190665
通常の実施地域	前橋市・伊勢崎市

\* その他の地域に関しましては、サービス提供地域以外にお住まいの方でも、ご相談ください。

## 2. 事業者の目的と運営方針

### (1) 事業の目的

利用者がその有する能力に応じて可能な限り自立した在宅療養を営むことができるよう、療養生活を支援し、心身の機能の維持回復、生活の質の向上を目指すことを目的とします。

### (2) 運営方針

- ① 障害や疾病を抱えている人に対し、その生活の質の確保に努め、住み慣れた地域社会や家庭で継続して療養できるよう家族とともに援助していきます。
- ② 対象者およびその家族などの福祉の向上を目指し、地域の保健、医療、福祉サービスと綿密な連携を図り、実効ある訪問看護サービスを提供することに努めます。
- ③ 利用者およびその家族のニーズに即した質の高い訪問看護活動を行い、利用しやすいステーションを目指します
- ④ サービスを行う際には事前に十分説明を行い、必ず利用者および家族の承諾を得ます。
- ⑤ サービスの質を向上させるため、看護師は年3回以上の研修を継続的に受けていきます。

## 3. 当事業所の職員体制

職種(資格)	常 勤
管理者(看護師)	1名
看護師	8名以上
事務員	1名以上

## 4. 営業日および営業時間

	営業時間
月曜日～金曜日	8:30～17:00

土曜・日曜・祝祭日のサービスを提供しています

## 5. サービス内容

サービスは、訪問看護師がご本人・ご家族と話し合いながら、かかりつけ医などと連絡を取りおひとりおひとりの状態にあわせた『看護』を提供致します。

### (1) 健康相談

- ① 健康状態の観察と助言(血圧・体温・呼吸・脈拍など)
- ② 特別な病状の観察と助言
- ③ 心の健康チェックと助言(趣味・生きがい・隣人とのつながりなど)

### (2) 日常生活

- ① 清潔のケア
- ② 食生活の援助
- ③ 排泄ケア(ストーマケア・腎瘻含む)
- ④ 療養環境の整備
- ⑤ 寝たきり、床ずれのケア・予防の援助
- ⑥ コミュニケーションの援助

- (3) 終末期の看護
- (4) **検査・治療促進のための看護**
  - ① 慢性疾患(糖尿病・高血圧・肝臓病・腎臓病など)の看護と療養生活の相談
  - ② 点滴静脈注射、採血、採尿、褥瘡、その他の創部の処置
  - ③ 留置カテーテル、在宅酸素等の医療機器等の管理
  - ④ 服薬指導・管理
- (5) 在宅リハビリテーション看護
  - ① 体位変換、関節の運動など
  - ② 日常生活動作の訓練(食事・排泄・移動・入浴・歩行など)
  - ③ 日常生活用具(ベッド・車椅子・自具など)の利用相談
- (6) 認知症の看護
  - ① 認知症のケアと相談
  - ② 生活のリズムの整え方に関する支援
  - ③ 症状悪化予防のケア
  - ④ 事故防止のケア
- (7) 介護に関する相談
  - ① 病状、看護、日常生活に関する相談
  - ② 家族の精神的支援
  - ③ サービス利用の相談

## 6. 訪問看護費用

- (1) 訪問看護ステーションご利用料金表をご覧ください

## 7. 緊急時における対応方法

事業者は、訪問看護サービスの利用期間中または、訪問看護サービス提供中に容態の変化などがあった場合は必要な対応をし、速やかに主治医および家族に連絡を取るなどの対応をします。

## 8. 個人情報の保護

当事業所およびすべての職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。当法人は、ご利用者およびそのご家族の個人情報を、以下の業務上必要な範囲において使用及び第三者提供します。

- (1) 個人情報の使用範囲
  - ① 利用者に提供するサービス
  - ② 保険請求のための事務
  - ③ 当法人の行う管理運営業務
  - ④ 他の医療機関、関係機関との連携
  - ⑤ 家族等への説明会
  - ⑥ 行政機関等、法令に基づく照会・確認
  - ⑦ 賠償責任保険等に係わる専門機関、保険会社への届け出、相談
  - ⑧ その他公益に資する運営業務(基礎資料の作成、実習への協力、職員研修等)

## 9. 研究(発表を含む)・調査に関する協力について

データは、量的に処理し研究などで活用する場合があります。個別の事例として研究等に活用する場合には、匿名化し個人が特定できないようにします。倫理的配慮・情報の管理に関して、データは電子媒体および記録として保存します。管理します。

## 10. 相談窓口、苦情対応

○苦情受付窓口(担当者)

善衆会訪問看護ステーション	
受付時間	平日 8:30～17:00
利用相談窓口	電話 027-289-2905
担当者氏名	管理者 田中 映美

○行政機関その他苦情受付期間

前橋市市役所 介護保険課	所在地	前橋市大手町二丁目12-1
	電話番号	027-224-1111(代)
	対応時間	8:30～17:15
国民健康保険団体連合会 苦情処理相談窓口	所在地	前橋元総社町335-8
	電話番号	027-290-1323
	対応時間	9:00～17:00

(1) 相談又は苦情対応について

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談員(責任者)が対応することとしています。

また、相談員(責任者)が不在の時は、基本的な事項については、誰でも対応できるように、相談員(責任者)に引き継いでいます。

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合には、ただちに相談員(責任者)が相手方に連絡をとり、詳しい状況を聞くとともに訪問看護職員からも確認します。

苦情の内容によっては、当該利用者の介護支援専門員に連絡をとり、利用者宅へ訪問し、必ず具体的な対応(謝罪)を迅速に行いその記録を台帳に保管し再発防止に努めます。

## 11. 事故発生時の対応

- (1) 利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合は、利用者の家族、及び利用者に関わる介護支援専門員等に連絡を行います。
- (2) 利用者に対する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。

## 12. 第三者機関の評価

- (1) 第三者機関の評価は受けていません。

## 13. 虐待の防止について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者および担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 田中映美
-------------	----------

- (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) 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。
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。
- (7) 事業所は指定訪問看護等の提供中に、従業者又は養護者(利用者等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、速やかに市町村に通報します。

# 訪問看護サービス説明書

## 1. サービス内容

「訪問看護」は利用者の居宅(自宅)において、看護師その他省令で定めるものが、療養上の世話又は必要な診療の補助を行うサービスです。

## 2. サービス提供責任者等

サービス提供の責任者(管理者)は、次の通りです。

氏名 : 田中映美                      連絡先 : 027-289-2905

サービスを提供する主な看護師等の受け持ち制は行っていません。

## 3. 利用者負担金

利用者からいただく利用者負担金は、訪問看護ステーションご利用料金表のとおりです。

この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。

(又は、介護保険の法定利用料の範囲で当事業所が設定した金額です)

介護保険外のサービスとなる場合(サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む)には、全額自己負担となります。

利用者負担金は翌月、請求書発行後に現金でお支払いいただきます。

交通費については、通常のサービス実施地域を超えた地点から1kmあたり50円をいただきます。

## 4. キャンセル

利用者は事業者に対して、サービス提供時間までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービスの利用を中止することができます。

事業者は自然災害等で訪問が困難な場合には、やむを得ずサービスを中止または変更することがあります。

## 5. その他

(1) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- ① 看護師等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取り扱いは致しかねますので、ご了承ください。
- ② 看護師等は、介護保険制度上、利用者の心身の機能回復のための療養上のお世話や診療の補助を行うこととされていますのでご了承ください。
- ③ 看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お受け致しかねますので、ご了承ください。
- ④ 看護師等がサービス担当者会議において、課題分析情報等を通じて利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報を、介護支援専門員や他のサービスの担当者と共有する事がありますのでご了承ください。

# 訪問看護サービス契約書(介護保険用)

利用者\_\_\_\_\_様(以下、「利用者」といいます)と善衆会訪問看護ステーション(以下、「事業者」といいます)は事業者が利用者に対して行う訪問看護について、次のとおり契約します。

## 第1条 契約の目的

1. 事業者は利用者に対して、介護保険(介護予防含)ならびに医療保険等の関係法令およびこの契約書に従い、利用者がその有する能力に応じて可能な限り自立した在宅療養生活を維持できるよう、利用者の療養生活を支援し、心身の機能回復、さらには、生活の質の向上を目的として、訪問看護サービスを提供します。

## 第2条 契約期間

1. 契約の期間は、契約締結の日から、利用者の介護認定または要支援認定の有効期間満了日とします。
2. 前項の契約期間満了までに利用者からの解約の申し出がない場合は、この契約は同一内容で自動更新されるものとし、その後もこれに準じて更新されるものとします。

## 第3条 運営規定の概要

1. 事業者の運営規定の概要(事業の目的・職員の体制・訪問看護サービスの内容等)は、別紙重要事項説明書に記載した通りです。

## 第4条 訪問看護計画の作成・変更

1. 事業者は、主治医の指示、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問看護計画を作成します。また、訪問看護計画作成後も当該実施状況の把握に努めます。
2. 訪問看護計画には、療養上の目標や目標達成のための具体的なサービス内容等を記載します。
3. 訪問看護計画は居宅サービス計画書が作成されている場合は、その内容に沿って作成します。
4. 事業者は、下記のいずれかに該当する場合には、第1条に規定する訪問看護サービスの目的に従い、訪問看護計画の変更を行います。
  - (1) 利用者の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、当該訪問看護計画を変更する必要がある場合
  - (2) 利用者が訪問看護サービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合
5. 前項の変更に際して、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに利用者の居宅介護支援事業者に連絡するなど必要な支援を行います。
6. 事業者は、訪問看護計画を作成し、また、変更した際には、これを利用者およびその家族、または代理人に対し説明し、その同意を得るものとします。

## 第5条 主治医との関係

1. 事業者は、訪問看護サービスの提供を開始する際には、主治医の指示書を受けます。
2. 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、密接な連携を図ります。
3. 事業者は、利用者の病状や心身の状態に変化が応じた場合、速やかに主治医に連絡いたします。

## 第6条 訪問看護の体制

1. 訪問回数により8名以上で担当させていただきます。

## 第7条 訪問看護サービス内容及びその提供の記録

1. 事業者は、職員を訪問させ重要事項説明書に記載した内容の訪問看護サービスを提供します。

2. 事業者は、利用者の訪問看護サービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保管します。
3. 利用者及びその後見人または家族は、必要がある場合、事業者に対して前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。この閲覧・複写は事業所の営業時間内に対応します。また複写代は利用者の負担になります。

## 第8条 連携

1. 事業者は、利用者に対して訪問看護サービスを提供するにあたり、居宅介護支援事業者をはじめとする関係機関との密接な連携に努めます。

## 第9条 苦情対応

1. 事業者は、苦情対応の責任者および連絡先を明らかにし、事業者が提供した訪問看護サービスについて利用者、およびその家族または代理人から苦情の申し立てがある場合は、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。
2. 事業者は、利用者、およびその家族または代理人が苦情の申し立て等を行ったことを理由として、利用者に対し何ら不利益な取り扱いをする事はできません。

## 第10条 緊急時の対応

1. 事業者は、訪問看護サービスの提供中に利用者に容態の急変が生じた場合、必要な対応をし、速やかに主治医に連絡を取るなどの対応をします。
2. 訪問看護サービスの利用期間中に前項の状態となった場合、必要な対応をします。

## 第11条 費用

1. 事業者が提供する訪問看護サービスの利用料およびその他の費用は、重要事項説明書に記載したとおりです。
2. 利用者はサービスの対価として、前項の費用の額をもとに月ごとに算定された利用者負担額を事業者に支払います。
3. 事業者は利用者にサービス内容等の記載のある領収書を発行します。

## 第12条 秘密保持

1. 事業者は、正当な理由がない限り、その業務上知りえた利用者及びその家族または代理人の秘密を漏らしません。
2. この守秘義務は、契約終了後ならびに職員退職後も同様です。
3. 事業所及び従業員は、サービス担当者会議において、利用者及びその家族または代理人に関する個人情報を用いる必要がある場合には、利用者及びその家族または代理人に使用目的等を説明し、同意を得るものとします。

## 第13条 サービスの中止

1. 利用者は、事業者に対して、1週間の予告期間において通知することにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等、やむを得ない事情がある場合、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
2. 利用者は次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、この契約を直ちに解約することができます。
  - (1) 事業者が正当な理由無くサービスを提供しない場合
  - (2) 事業者が守秘義務に反した場合
  - (3) 事業者が利用者やその家族に対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合
  - (4) 事業者が破産した場合
  - (5) 利用者またはその家族が事業者やサービス従事者に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合

3. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
  - (1) 利用者が介護保険施設等に入所した場合
  - (2) 利用者が死亡した場合
  - (3) 利用者が入院等のため、ご利用が3ヵ月以上なかった場合

#### **第14条 損害賠償(事故発生時の対応)**

1. 事業者は訪問看護サービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに利用者の住所地の市町村、家族または代理人、居宅介護支援事業者に連絡を行います。また、事後の状況、および事故に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
2. 前項において、事故により利用者またはその家族または代理人の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、事業者は速やかにその損害を賠償します。但し、事業者の故意・過失がない場合はこの限りではありません。  
前項の場合において、当該事故発生につき利用者に過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

#### **第15条 身分証携帯義務**

1. 事業所職員は、その身分を証明する証明証を携帯します。

#### **第16条 利用者代理人**

1. 利用者は代理人を通してこの契約を締結させることができ、また、契約に定める権利の行使と義務の履行を代行する事ができます。
2. 利用者の代理人選任に関して必要がある場合は、成年後見制度の紹介をします。

#### **第17条 協議事項**

1. この契約に定めのない事項については、介護保険制度・医療保険制度等関係法令に従い、利用者・事業者の協議により定めます。

#### **第18条 裁判**

1. この契約に関して、止むを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業所は、利用者の住所地为管轄する裁判所を第一審の管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

#### **【 その他サービスご利用に当たっての確認事項 】**

1. サービス提供時間は、ご利用者様宅に到着してから開始、ご利用者様宅より帰宅時で終了となります。
2. スタッフは車で訪問いたしますので、事前にお聞きした場所に駐車させていただきます。
3. 訪問看護の自費サービス時間内に、訪問看護サービス行為はできませんのでご理解下さい。
4. スタッフとの個人的なお付き合いはご遠慮下さい。(個人の電話番号などはお教えできません)
5. 金品の受け渡しはご遠慮願います。
6. お茶やお菓子など、お心付けは一切ご不要です。
7. 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願いします。
8. 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けて下さい。
9. ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービスの中止や契約を解除することがあります。
- 10 訪問中の喫煙はご遠慮下さい。

#### **【 サービス利用にあたっての禁止事項について 】**

1. 訪問看護師に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
2. パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
3. サービス利用中に訪問看護師の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること