

訪問看護ステーションともの家

(訪問看護・介護予防訪問看護)

重要事項説明書

兼

訪問看護サービス契約書

様

重要事項説明書

この重要事項説明書は、社会福祉法人ともの家（以下「事業者」とします。）が開設する訪問看護ステーションともの家（以下「事業所」とします。）が、利用者様に訪問看護及び介護予防訪問看護（以下「本サービス」とします。）を提供することにあたり、利用者様に対し、事業者及び事業所の事業運営規程の概要や勤務体制等、利用者様のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記載したものです。

1 事業者の概要

事業者	社会福祉法人ともの家
事業者所在地	愛媛県松山市溝辺町甲94番地
電話番号	089-977-8502
代表者役職氏名	理事長 永和志野
設立年月日	平成18年7月18日

2 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーションともの家
所在地	愛媛県松山市溝辺町甲562番地1
事業所指定番号	3860192693
管理者・連絡先	土井 由香 電話 089-914-0081
通常の事業の実施地域	松山市(島嶼部除く)、東温市、伊予市(旧伊予市内のみ) 伊予郡松前町、伊予郡砥部町(旧広田村除く)

3 事業の目的

事業者が開設する事業所が行う本サービス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、要介護者又は要支援者に対し、事業所の保健師、看護師又は准看護師等が、利用者様の居宅において療養上の世話又は必要な診療の補助など適切な本サービスを提供することを目的とします。

4 事業所におけるサービス提供方針

- ①指定訪問看護の実施にあたっては、かかりつけの医師の指示のもと、対象者の心身の特徴を踏まえて、生活の質の確保を重視し、健康管理、全体的な日常生活動作の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養が継続できるように支援いたします。
- ②指定訪問看護を行う事業所は、開設事業者とは独立して位置づけるものとし、人材・財務・物品管理等に関しては管理者の責任において実施致します。
- ③指定訪問看護の実施にあたっては、関係市町村、地域の医療、保健、福祉サービス機関との密接な連携に努め、協力と理解のもとに適切な運営を図るものとします。

5 事業所の職員体制

職種	従事するサービス内容	人員
管理者	管理者は業務の管理を一元的に行います。	常勤(1人) (看護師兼務)
看護師	利用者の希望、主治の医師の指示及び心身の状況等をふまえて(介護予防)訪問看護計画書を作成します。 主治の医師より訪問看護指示書を受けた後、利用者様の状態に合せ、必要に応じたサービスを提供します。また、サービス提供後には(介護予防)訪問看護報告書を作成します。	常勤(1人) 非常勤(1人)
准看護師	(介護予防)訪問看護計画書に沿って、利用者様の状態に合せ、必要に応じたサービスを提供します。	常勤(1人) 非常勤(1人)
事務担当職員	事務業務の連絡等を行います。	常勤(0人) 非常勤(2人)

6 営業日及び営業時間

営業日	営業時間
月曜日から土曜日まで (ただし、12月29日から1月3日までを除きます)	8:00～17:00まで

*ご利用者様の状態に応じて、必要な場合には営業時間外での訪問看護を行っています。

7 サービス内容

- ①健康状態の観察(血圧・体温・呼吸の測定、病状の観察など)
- ②日常生活の看護(清潔・排泄・食事など)
- ③在宅リハビリテーション看護(寝たきりの予防・手足の運動など)
- ④療養生活や介護方法の指導
- ⑤認知症の介護・お世話と悪化防止の相談
- ⑥カテーテル類の管理・褥瘡の処置など医師の指示に基づいての看護
- ⑦生活用具や在宅サービス利用についての相談
- ⑧終末期の看護
- ⑨ご遺体のケア (エンゼルケア)

8 サービス利用料金及び利用者負担(別紙参照)

9 秘密保持

事業所及び職員は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。但し、(介護予防)訪問看護計画書を作成するにあたり、サービス事業者に開示しなければならない情報については、事前に利用者又はその家族から、文書で同意を得るものとします。

10 相談窓口・苦情対応

①当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応致します。

電話番号	(平日 8:00～17:00) 089-914-0081
FAX 番号	089-914-0082
担当者	土井 由香
その他	相談・苦情については、管理者及び訪問看護師（准看護師は除く）が対応いたします。 不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し、担当者、管理者に引き継ぎます。

②その他、介護サービスの相談及び苦情受付窓口は次のとおりです。

愛媛県国民健康保険団体連合会 (国保連)	所在地：松山市高岡町101-1
	電話番号：089-968-8700 (平日 8:30～17:15)
松山市 介護保険課	所在地：松山市二番町4-7-2
	電話番号：089-948-6968 (平日 8:30～17:15)
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	所在地：松山市持田3丁目8-15 愛媛県総合社会福祉会館内 社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会内
	電話番号：089-998-3477 (平日 9:00～12:00 13:00～16:30)

③事業所は、利用者様に対し、本サービスに係る苦情を受け付けた場合、以下の基本手順に基づいて対応を実施します。

- (1) 苦情又は相談があった場合は、管理者に報告し、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事実の確認を行う。
- (2) 管理者は、訪問看護師に事実関係の確認を行う。
- (3) 相談担当者は、把握した状況についてスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- (4) 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、必ず利用者へ結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)
- (5) 苦情の対応記録は5年間保管する。
- (6) 再発防止策の検討と周知を行う。

11 緊急時の対応

- ①看護師等は訪問看護実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行います。
- ②前項について、しかるべき処置をした場合には、速やかに管理者および主治医に報告します。

12 事故発生時の対応

本サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者様の安全を第一に次のとおり対応します。

- (1) 利用者様の安全確保、救急救命
- (2) 事故発生状況の確認
- (3) 管理者への連絡
- (4) ご家族、主治医、居宅介護支援事業所、市町村等への連絡
- (5) 事故発生原因の解明、再発防止への措置
- (6) 利用者様への事故経過・結果の説明
- (7) 事故の記録、必要に応じて市町村等への報告

13 記録の整備

事業所は、本サービスの提供に関する記録を行うこととし、提供内容、従業員、設備及び備品、会計に関する情報を、本サービスの完結した日から5年間保存します。

14 虐待の防止について

事業者は、虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講じます。

- 一 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知します。
- 二 虐待の防止のための指針を整備します。
- 三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- 四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

虐待防止に関する担当者	(管理者・看護師) 土井 由香
-------------	-----------------

- 2 事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者の家族等利用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する。

【個人情報の保護に関する取り扱いについてのお知らせ】

訪問看護ステーションともの家では、ご利用者が安心して訪問看護・介護予防訪問看護を受けられるようにご利用者及びご家族の個人情報の取り扱いに万全の体制で取り組んでおります。ご不明な点などございましたら管理者にお問い合わせください。

○個人情報の利用目的について

当訪問看護ステーションでは、ご利用者及びご家族の個人情報を下記の目的で利用させていただきます。これら以外の利用目的で使用する場合は、改めて同意をいただくようにいたします。

○個人情報の訂正・利用停止について

当訪問看護ステーションが保有しているご利用者及びご家族の個人情報の内容が事実と異なる場合等は、訂正・利用停止を求めることができます。調査の上対応いたします。

○個人情報の開示について

ご自身の訪問看護記録等の閲覧や複写をご希望の場合は、担当者までお申し出ください。なお、複写をご希望の場合は複写費を実費（1枚あたり10円）にて請求させていただきます。

○相談窓口のご案内

ご質問やご相談は管理者までお気軽にお寄せください。

【法人におけるご利用者の個人情報の利用目的】

訪問看護・介護予防訪問看護を実施するため、以下の範囲で個人情報を利用させていただきます。

○訪問看護ステーション内での利用

- ・ご利用者に提供する訪問看護サービス(計画・報告・連絡・相談等)
- ・医療保険・介護保険請求等の事務
- ・会計・経理等の事務
- ・事故等の報告・連絡・相談
- ・ご利用者への看護サービスの質向上(ケア会議・研修等)
- ・その他、ご利用者に係る事業所の管理運営業務

○他の事業所への情報提供

- ・主治医の所属する医療機関、連携医療機関、ご利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携、照会への回答
- ・その他業務委託
- ・家族等介護者への心身の状況説明
- ・医療保険・介護保険事務の委託
- ・審査支払機関へのレセプト提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険等に係る保険会社への相談又は届出等

○その他上記以外の利用目的

- ・看護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ・訪問看護ステーションで行われる学生の実習への協力
- ・学会等での発表(原則、匿名化。匿名化が困難な場合は利用者の同意を得ます)

(介護予防) 訪問看護サービス契約書

様(以下「利用者」とします。)と、社会福祉法人ともの家 (以下「事業者」とします。)は、事業者が訪問看護ステーションともの家(以下「事業所」とします。)にて、利用者に対して行う訪問看護事業について、つぎのとおり契約を結びます。

第1条 (契約の目的)

事業者は、利用者に対し、介護保険関係の法令・健康保険法令およびこの契約書にしたがって、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るように療養生活を支援し、心身の機能維持回復を図るために、(介護予防) 訪問看護のサービス (以下「訪問看護サービス」とします。)を提供し、利用者は、事業者に対しそのサービスに対する料金を支払います。

第2条 (契約期間)

1. この契約の契約期間は令和 年 月 日から、利用者の要介護認定の有効期間満了日まで、若しくは第9条に基づく契約の満了まで、本契約の定めるところにしたがって、事業者が提供する訪問看護サービスを利用できるものとします。
2. 利用者から事業者に対し、契約満了の30日前までに文書による契約満了の申し出がない場合、契約は自動的に更新されるものとします。

第3条 ((介護予防) 訪問看護計画書の作成・変更)

1. 看護師等 (准看護師を除く) は、利用者の希望、主治の医師の指示及び心身の状況等をふまえて、(介護予防) 訪問看護計画書 (以下「訪問看護計画」とします。)を作成します。
2. 訪問看護計画は、すでに居宅サービス計画等が作成されている場合、当該計画の内容に沿って作成します。
3. 事業者は訪問看護計画の内容を、利用者またはその家族に対して説明を行い、利用者の同意を得るものとします。
4. 次のいずれかに該当する場合、事業者は、第1条に規定する (介護予防) 訪問看護の目的にしたがって、訪問看護計画を変更します。
 - ①利用者の心身の状況・環境の変化により、訪問看護計画の変更を要する場合
 - ②利用者およびその家族などが、訪問看護計画の変更を希望する場合
5. 事業者は、前項の訪問看護計画の変更を行う場合、利用者またはその家族に対して書面を交付して説明を行い、利用者の同意を得るものとします。

第4条 (主治医との関係)

1. 事業者は主治医からの指示を書面で受け、訪問看護サービスの提供を開始します。
2. 事業者は、「訪問看護計画」および「(介護予防) 訪問看護報告書」を主治医に提出し、密接な連携を図ります。

第5条（訪問看護サービスの内容）

1. 利用者が提供を受けることのできる訪問看護サービスの内容については、訪問看護計画に記載されているとおりです。
2. 事業者は、訪問看護計画に定めた内容について、利用者およびその家族に説明を行います。
3. 事業者は、利用者の居宅にサービス従事者を派遣し、第3条によって作成された訪問看護計画に基づき、利用者に対して訪問看護サービスを提供します。
4. 利用者との同意をもって訪問看護計画が変更され、従事者が提供する訪問看護サービス内容、または介護保険適用の範囲が変更となる場合、利用者の同意をもって、新たなサービス内容を記載した訪問看護計画を作成します。

第6条（サービス提供の記録）

1. 事業者は、利用者の訪問看護サービス実施記録を作成し、この契約の終了後も5年間保管します。
2. 利用者およびその家族は、当該利用者にかかる前項に規定するサービス実施記録を、当該事業所の営業時間内に閲覧できます。
3. 利用者およびその家族は、当該利用者にかかる第1項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。ただし、複写物にかかる費用については複写費を実費（1枚当たり10円）にて請求いたします。

第7条（料金）

1. サービスに対する利用者負担は、別紙「利用料金表」に記載するのとおりとします。なお、利用者負担金は関係法令に従って改定後の料金が適応されます。
2. 事業者は、当月料金の合計額を、明細を請求書に付して翌月中旬までに利用者にお届けします。
3. 利用者は、当月料金の合計額を、翌月25日までに事業者の指定する方法で支払います。
4. 利用者の居宅において、サービスを提供するために使用する、水道・ガス・電気・電話などの費用は利用者の負担とします。

第8条（料金の変更）

1. 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより、その他の費用の料金の変更(増額または減額)を申し入れることができます。
2. 利用者は、料金の変更を承諾しない場合は、事業者に対し文書で通知することにより、契約を解約できます。

第9条（契約の終了）

1. 利用者は事業者に対して、30日の予告期間をおいて文書で通知することで、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・急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でも、この契約の解約ができます。
2. 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月の予告期間をおいて、理由を示した文書で通知することで、この契約の解約ができます。
3. 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することで、直ちにこの契約の解約ができます。

- ①事業者が正当な理由なく、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などに対して、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

4. 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することで、直ちにこの契約の解除ができます。

- ①利用者のサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず、10日以内に支払われない場合
- ②利用者またはその家族などが、事業者やサービス提供の従事者に対して、この契約を継続し難いほどの迷惑行為・背信行為を行った場合

5. 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に入所した場合
- ②利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
- ③利用者が亡くなった場合

第10条 (訪問看護師の交代)

1. 利用者は、選任された訪問看護職員の交代を希望する場合は、当該訪問看護職員が、業務上不適当と思われる事情、若しくは交代を希望する理由を明らかにし、事業者に対し、選任された訪問看護職員の交替を申し入れることができます。
2. 事業者は、訪問看護職員の交替によって、利用者およびその家族に対し、訪問看護サービスを利用する上で、不利益が生じないように十分に配慮します。
3. 事業者は、選任された訪問看護職員が、体調不良などの理由により訪問できない場合は、交替の訪問看護職員を人選し、利用者およびその家族に連絡します。

第11条 (サービスの中止)

1. 利用者は、事業者に対して、サービス実施日の前営業日の17時までに通知をすることで、料金を負担することなく、サービスを中止することができます。
2. 利用者がサービス実施日の前営業日の17時までに通知することなく職員が訪問した場合はキャンセル料(2,000円)を申し受けることとなりますのでご了承ください。ただし、利用者の容体の急変など、緊急やむをえない事情がある場合、キャンセル料は不要です。この場合の料金は第7条に定める他の料金と併せて請求します。

第12条 (秘密保持)

1. 事業所および事業所に従事する者は、サービス提供をする上で知り得た、利用者およびその家族に関する秘密を、正当な理由無く第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続されます。
2. 事業者は、利用者およびその家族の有する問題や、解決すべき課題について話し合うためのサービス担当者会議において、利用者およびその家族の個人情報を、情報を共有するために用いることを、本契約の締結をもって同意したものとみなします。

第13条（緊急時の対応）

事業者は、訪問看護サービスを提供しているときに、利用者の病状に急変が生じた場合、またその他必要な場合は、臨時応急の手当を行うとともに速やかに主治医に報告するなど、その他必要な措置を講じます。

第14条（賠償責任）

1. 事業者は訪問看護サービス提供に伴い、事業者の責めに帰すべき事由により、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いたします。ただし、事業者に故意・過失がない場合はこの限りではありません。
2. 前項の場合において、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額は減額されます。

第15条（身分証携行義務）

訪問看護サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者またはその家族から提供を求められた場合、いつでも身分証を提示します。

第16条（協議義務）

利用者は、事業者が訪問看護サービスを提供するにあたり、可能な限り事業者に協力しなければなりません。

第17条（連携）

事業者は、訪問看護サービス提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまた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。

第18条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者および家族からの相談・苦情などに対応する窓口を設置し、事業者が提供した訪問看護サービスに関する利用者の要望・苦情などに対し、迅速かつ誠実に対応を行います。

第19条（本契約に定めのない事項）

1. 利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
2. この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他関係諸法令の定めるところに従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第20条（裁判管轄）

この契約に関して、やむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者は、事業者の所在地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることとし、予め合意します。

別紙、重要事項説明書、個人情報保護に関する取り扱い及び契約書に記載する事項について、説明を受け承します。

上記を証するため、本書2通を作成し、利用者および事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

*緊急時（介護予防）訪問看護加算 利用する 利用しない
（緊急時・時間外の電話相談は、担当者携帯電話への24時間対応可能な体制です）

契約締結日 令和 年 月 日

【利用者】 住所： _____
氏名： _____ 印

【署名代行者(代理人)】

私は、本人の契約意思を確認し署名を代行いたしました。

続柄： _____
代行理由： _____
住所： _____
氏名： _____ 印

【家族代表者】 続柄： _____
住所： _____
氏名： _____ 印

【指定訪問看護事業者】

愛媛県松山市溝辺町甲94番地
社会福祉法人ともの家
理事長 永和 志野 印

【指定訪問看護事業所】

愛媛県松山市溝辺町甲562番地1
訪問看護ステーションともの家（指定番号 3860192693）
管理者 土井 由香 印