

# 重要事項説明書

様

訪問看護ステーション ハミング

(利用者様控え)

あなた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頂きたい内容を説明致します。わからない、わかりにくいことがあれば遠慮なく質問をして下さい。

### 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	有限会社 ハミング
代表者氏名	代表取締役 中井 芳美
所在地	(郵便番号 660-0073) 兵庫県尼崎市菜切山町 4 番地 1 電話：06-6418-9466 ファックス：06-6418-9476
法人設立年月日	平成 18(西暦 2006)年 4 月 20 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)事業所の名称等

事業所名称	訪問看護ステーション ハミング
介護保険指定事業所番号	尼崎市指定 2863091001
所在地	(郵便番号 660-0073) 兵庫県尼崎市菜切山町 4 番地 1
連絡先	電話：06-6418-9482 ファックス：06-6418-9476
通常の事業の実施地域	尼崎市全域
ステーションコード	3091001
指定年月日	平成 31(西暦 2019)年 4 月 1 日

#### 2)事業の目的及び運営の方針

##### (1)事業の目的

要介護・要支援の状態にある者で、主治の医師がその必要性を認めた者に対し、適正な管理運営のもと、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護事業の提供を行います。

##### (2)運営の方針

- ①指定訪問看護の提供にあたり、ステーションの看護職員、理学療法士、作業療法士または言語聴覚士等は、利用者の心身の特性を踏まえ、日常生活動作の維持・回復を図り、生活の質を重視した在宅療養が継続できるよう支援します。
- ②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て自立した生活を送ることができるよう、療養生活を支援するとともに、心身の機能の維持回復を図り、生活機能の維持または向上を目指します。

③事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図ります。

### 3)事業所の営業日及び営業時間

#### (1)営業日

月曜日から金曜日まで（ただし、国民の祝日、8月13日から8月15日、12月30日から1月3日までを除く）

#### (2)営業時間

午前9時から午後5時まで（電話等により、午後6時までは連絡が可能な体制とする）

### 4)事業所の管理者、職員体制・職種、職務内容

#### (1)管理者

氏名（職名）	三神 真奈美（看護師）
--------	-------------

#### (2)職員体制

職種	資格	常勤専従	常勤兼務	非常勤専従	備考
管理者	経験のある看護師・保健師	—	1名	—	看護職員兼務
看護職員	看護師	3名	1名	—	常勤兼務の者は 管理者兼務
	准看護師	—	—	—	

#### (3)職務内容

##### <管理者>

- ①主治の医師の指示に基づき、適切な訪問看護事業が実施できるよう、ステーション従業員の管理及び事業利用の申し込みに係る調整、業務実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。また、自らも事業の提供にあたります。
- ②ステーション従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。

##### <看護職員>

- ①看護師は、主治の医師の指示に基づき、訪問看護計画書及び訪問看護報告書（介護予防訪問看護計画書及び訪問看護報告書を含む）を作成します。
- ②看護師、准看護師は、訪問看護計画に基づき、訪問看護サービスを提供します。提

供にあたっては適切な技術をもって行います。

### 3.提供するサービス内容について

#### 1)訪問看護計画書の作成

主治の医師の指示に基づき、利用者の意向や心身の状況等の情報収集、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書を作成します。作成後、利用者等への説明を行い、同意を得ます。訪問看護計画書の内容は、利用者の心身の状況の変化、意向等により、必要に応じて変更します。

#### 2)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。具体的な内容を以下に示します。なお、訪問看護提供後は、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成し、主治の医師へ提出します。訪問看護の提供にあたって、看護職員は利用者の心身の状況や意向に充分配慮します。

<訪問看護の内容>

- (1)病状の観察、日常生活動作の観察
- (2)清拭、洗髪等による清潔の保持
- (3)食事及び排泄等の日常生活の世話、指導
- (4)褥瘡の予防、処置
- (5)リハビリテーション
- (6)認知症患者、精神疾患患者の看護
- (7)療養生活や介護方法の指導
- (8)ターミナルケア
- (9)カテーテル等の管理
- (10)その他医師の指示による医療処置

※訪問看護の提供に先立ち、各種保険証に記載された内容(保険者番号、記号番号、交付年月日、有効期限等)を確認させていただきます。

#### 3)看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- (1)利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- (2)利用者または家族からの金銭、物品、飲食の授受
- (3)利用者の同居家族に対するサービスの提供
- (4)利用者の居宅での飲食、飲酒、喫煙

(5)身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者また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)

(6)その他利用者または家族等に対して行う政治活動、宗教活動、営利活動、迷惑行為

#### 4.提供するサービスの費用について

※診療報酬(医療保険による報酬)は2年、介護報酬(介護保険による報酬)は3年ごとに見直しが行われ、改定が行われます。それに伴い、サービスの利用料、利用者負担額が変動する場合があります。

##### 1)指定訪問看護ステーションの場合

(1)医療保険を適用する場合の、提供するサービスの利用料、利用者負担額

###### ①利用回数

原則1日1回、週3回までが保険適応となっています。ただし、厚生労働大臣が定める疾病等の利用者(基準告示第2の1に規定する疾病等の利用者)、主治の医師からの特別な指示がある場合は、この限りではありません。

※主治の医師から、病状の急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別な指示を受けた場合は、その指示日から14日間に限り、別途医療保険による訪問看護の提供になります。

###### ②訪問時間

1回の訪問時間は、30分程度となっていますが、病状等により原則1時間30分までとさせていただきます。ただし、病状の悪化に対して適宜応じるものと致します。

###### ③利用料金

後期高齢者医療受給者の場合…保険の負担割合分

各種健康保険法の対象者の場合…保険の負担割合分

###### ④その他の利用料

電気、ガス、水道等の光熱費、おむつは実費で利用者様の負担となります。キャンセル料につきましては、訪問看護の前日までに事業所へ連絡された場合、キャンセル料は請求致しません。ただし、当日のキャンセルにつきましては、キャンセル料を頂きます。

以上の他に、保険外の請求をさせていただく場合がございます。

例：エンゼルケア(死後の処置) 10,000円(ご希望の方のみ)

## (2)介護保険を適用する場合の、提供するサービスの利用料、利用者負担額

### ①介護保険における利用者の負担金

利用者は、訪問看護ステーションから訪問看護を受けた場合、利用料として負担金を支払います。介護保険の場合の利用料は「区分支給限度額内の利用料(1～3割)」「区分支給限度額を超える利用料(全額自己負担)」「交通費(利用者の希望により、通常の実施地域以外の居宅への訪問時の交通費)」があります。訪問看護ステーションは利用者に対して、費用が記載された領収書を交付します。

### ②区分支給限度額の場合の訪問看護費用

居宅サービスでは、要介護状態区分ごとに区分支給限度額が定められています。区分支給限度額内のサービス利用分は、訪問看護費の所得に応じて1割、2割、3割を利用料として負担します。ただし、第2号被保険者(40歳以上65歳未満の方)、市区町村民税非課税の方、生活保護受給者は1割負担となります。

※主治の医師から、病状の急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別の指示を受けた場合は、その指示日から14日間に限り、別途医療保険による訪問看護の提供になります。

### ③保険単位と基本利用料(目安)

看護職員(看護師、保健師、准看護師)が行う訪問看護は、訪問看護計画書に位置付けられた看護を行うために必要な、標準的な時間によって単位数が定められています。

	訪問看護費	介護予防訪問看護費
	看護師・保健師	看護師・保健師
20分未満	314単位	303単位
30分未満	471単位	451単位
30分以上60分未満	823単位	794単位
60分以上90分未満	1128単位	1090単位

早朝(午前6時～午前8時)、夜間(午後6時～午後10時)は25%増、深夜(午後10時～午前6時)は50%増で算定されます。訪問看護計画上、サービス開始時間が加算の対象となる時間帯にある場合に加算されます。

#### ④支給限度基準額に含まれる加算

利用者の病状や適応によっては下記の単位が加算されます。

初回加算Ⅰ(適応月1回)		350 単位
初回加算Ⅱ(適応月1回)		300 単位
長時間訪問看護加算		300 単位
複数名訪問看護加算(1回につき)(看護師等)	30分未満	254 単位
	30分以上	402 単位

初回加算は、訪問看護事業所において、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に、初回の訪問看護を行った月に加算するものです。

長時間訪問看護加算は、特別管理加算の利用者に対して、1回の時間が1時間30分を超える訪問看護を行った場合、訪問看護の所定サービス費(1時間以上1時間30分未満)に300単位/回を加算するものです。

複数名訪問看護加算は、利用者の身体的理由や暴力行為などにより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に、利用者やその家族の同意を得て、計画的に算定するものです。

#### ⑤支給限度基準額に含まれない加算

利用者の病状や適応によっては下記の単位が加算されます

特別管理加算	(Ⅰ)500 単位
(月1回)	(Ⅱ)250 単位

特別管理加算は、訪問看護に関し特別な管理を必要とする利用者に対して、訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合に、月1回加算をするものです。

※特別管理加算となる利用者の状態

(Ⅰ)の対象者

・在宅悪性腫瘍患者指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ、ドレーンチューブ又は留置カテーテルを使用している状態

## (II)の対象者

- ・在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心栄養法指導管理在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理在宅悪性腫瘍患者指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理、在宅肺高血圧症患者指導管理、在宅気管切開患者指導管理を受けている状態
- ・人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- ・真皮を超える褥瘡の状態
- ・点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

## 5.利用料、利用者負担額(各種健康保険を適用する場合)その他の費用の請求及び支払い方法について

### 1)利用料、利用者負担額、その他の費用の請求方法

(1)利用料利用者負担額及びその他の費用の額は、サービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。

(2)上記(1)に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月までに利用者宛にお渡しします。

### 2) 利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法

(1)訪問看護の自己負担については、請求月に下記のいずれかの方法でお支払い下さい。

①事業者指定口座へのお振込み

②現金支払い(当ステーションは基本的にこの方式をとっております)

(2)支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず領収書をお渡ししますので、必ず保管して頂くよう宜しくお願いします(医療費控除の還付請求の際に必要とすることがあります)。

### 3)利用料の滞納

(1)利用者が正当な理由がないにも関わらず、支払い期日から1ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、事業者は、金額の支払いがあるまで利用者に対する訪問看護の全部または一部の提供を一時停止することができます(利用者の健康・生命に支障がない場合に限る)。

(2)利用者が、事業者に対し上記(1)の一時停止の意思表示をした後、14日経過しても全額の支払いが無い場合、事業者は本利用契約を解除することができます(利用者の健康・生命に支障がない場合に限る)。

(3)滞納分の支払いについては、滞納開始時分より支払うこととします。

## 6.担当看護職員の変更を希望される場合の相談窓口について

利用者の事情により、担当する訪問看護職員の変更を希望される場合は、下記担当者までご相談下さい。担当する看護職員は、利用者の希望をできるだけ尊重して調整して調整を行います(当事業所の人員体制等により、希望に添えない場合もあります。ご了承下さい)。

相談担当者氏名	三神 真奈美
連絡先電話番号 (連絡先ファックス番号)	06-6418-9482 (06-6418-9476)
受付日及び受付時間	月曜日から金曜日の9時～17時 (国民の祝日、8月13日から8月15日、 12月30日から1月3日を除く)

## 7.虐待の防止について

事業者は、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)虐待を防止するための従事者に対する研修を実施します(虐待防止の啓発・普及)。
- 2)利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備を図ります。
- 3)成年後見制度の利用を支援します。
- 4)事業者は、サービス提供中に当該事業所従事者または擁護者(利用者の家族等高齢者を現に擁護する者)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へ通報します。

## 8.緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師へ連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告します。また、主治の医師への連絡が困難な場合は、緊急搬送などの必要な措置を講じます。

**【利用者の主治の医師】**

氏名	
所属医療機関の名称	
所在地	
電話番号	

**【緊急の連絡先】**

氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

**9.暴力団の排除について**

事業者及び管理者は暴力団員等でないものとします。また、運営が暴力団等の支配を受けないものとします。

**10.事故発生時の対応方法について**

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定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。なお、事業者は下記の保険に加入しています。

保険会社名	一般社団法人 全国訪問看護事業協会
保険名	訪問看護事業者総合補償制度
補償の概要	看護業務の遂行により、他者の生命・身体を害したり、器物を損壊したり、プライバシーの侵害等の人権侵害をした場合に、法律上負担しなければならない損害賠償責任による損害を補償する。(身体障害・器物損壊・人格権侵害・被害者治療費等の補償内容がある)

## 11.秘密の保持と個人情報の保護について

### 1)利用者及びその家族に関する秘密の保持

(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のためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。

(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。この秘密を保持する義務は、サービス提供契約終了後も継続します。

(3)事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密の保持をさせるため、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。

### 2)個人情報の保護について

(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(利用者の家族の個人情報についても同様です)。

(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。

(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、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で訂正等を行います。

## 12.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そ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。

### 13.心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、カンファレンス等を通じて、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また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。

### 14.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。

### 15.サービス提供に関する相談、苦情について

#### 1)苦情(クレーム)について

苦情とは、利用者及び家族などその他の方からの当サービス全体に関わる不満や改善要求、または被害の訴えや事業者の契約違反に対する損害賠償の請求等の全てをいうものとします。どんな些細なことでも絶対に見落とすことなく、サービス業である事業者は、これを顧客からの警告・警報として受け止めます。

#### 2)苦情処理の経路と対応処理の手順

- (1)提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

#### 【事業所の窓口】

事業所名称	訪問看護ステーション ハミング
所在地	(郵便番号 660-0073) 兵庫県尼崎市菜切山町4番地1
連絡先	電話：06-6418-9482 ファックス：06-6418-9476
所長	三神 真奈美
受付時間	月曜日から金曜日の9時～17時(国民の祝日、8月13日から8月15日、12月30日から1月3日を除く)

## 【市町村の窓口】

### ①尼崎市役所・障害福祉課

所在地	(郵便番号 660-8501) 兵庫県尼崎市東七松町 1 丁目 23 番 1 号
電話番号	06-6489-6750

### ②尼崎市役所・介護保険事業担当課

所在地	(郵便番号 660-8501) 兵庫県尼崎市東七松町 1 丁目 23 番 1 号
電話番号	06-6489-6143

(2)相談及び苦情を円滑かつ適切に対応するための手順は以下の通りとします。

## 【苦情対応処理担当者】

苦情受付担当者	(看護職員)
苦情解決責任者	(管理者・看護職員) 三神 真奈美
苦情解決担当役員	(代表取締役) 中井 芳美

## 【手順】

①利用者から連絡を受けた者が内容を確認し、苦情受付担当者を通じて苦情の受け入れを行う。

②事業所の苦情解決責任者(管理者)へ即時報告、大小関わらず損害賠償が発生しうる場合はその場で苦情解決担当役員(代表取締役)へ報告する。苦情受付担当者、及び苦情対応者が内容の記録を行う。

③苦情解決責任者(管理者)を中心とし、事実の調査と対応方法の検討を行う。

④当事業所の不手際(ミス)である場合、迅速に改善策を立て、必要であれば全職員に周知し、関係された方にお詫びし、改善策を実行する。当社の不手際(ミス)でない場合、関係された方に誤解である旨を伝えお詫びし、今後誤解を生じないような改善策を立案、実行する。

※苦情受付担当者及び苦情解決責任者(管理者)は苦情(クレーム)が上がってきた当日中に先方へ電話し、訪問のアポイントメントをとる。訪問し事実の報告と改善対応方法を報告する。

⑤苦情受付から対応方法、その後の状況までの全過程を規定の様式に記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にするとともに、常にその確認ができるようにしておく(記録は5年以上の期間保存するものとする)。さらに再発防止を目的とした会議を開催する。会議の報告書は当日中に苦情解決担当役員(代表取締役)へ報告する。

16.重要事項説明の年月日

上記内容(1~14)について、「指定訪問看護事業の人員及び運営に関する基準(平成12年厚生省令第80号)」第5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	〒660-0073 兵庫県尼崎市菜切山町4番地1
法人名	有限会社 ハミング
代表取締役	中井 芳美 ㊟
事業所名	訪問看護ステーション ハミング ㊟
管理者氏名	三神 真奈美 ㊟

本重要事項の説明年月日 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

説明者 \_\_\_\_\_

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 ㊟

<代理人> 続柄

代行理由

住所

氏名 ㊟

# 個人情報使用同意書

私（利用者）の個人情報については、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1. 使用する目的

事業所が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合

2. 使用にあたっての条件

①情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないように細心の注意を払うこと。

②事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3. 個人情報の内容（例示）

氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他の一切の利用者や家族個人に関する情報。

4. 使用する期間

契約締結日から契約終了日までの間。

以上

令和 年 月 日

利用者	住所	
	氏名	印
代理人	住所	
	氏名	印
家族	住所	
	氏名	印
家族	住所	
	氏名	印
家族	住所	
	氏名	印

有限会社 ハミング

