

訪問看護ステーションmirai重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(広島市指定 3460291861 号)

当事業所は、ご契約者に対して指定訪問看護サービス(指定介護予防訪問看護サービス)を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを重要事項説明書にて説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定(要支援認定)の結果「要介護」又は「要支援」と認定された方が対象となります。要介護(要支援)認定をまだ受けていない方でもサービスの利用が可能です。

1 事業者の概要について

事業者名称	株式会社 LG
代表者氏名	代表取締役 長神 忠洋
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	広島県広島市佐伯区三筋三丁目6番9号 TEL・FAX 082-208-5228
法人設立年月日	令和 6年 2月 15日

2 事業所の概要について

(1)事業所の所在地等

事業所名称	訪問看護ステーションmirai
介護保険指定	広島市 指定
事業所番号	第 3460291861 号
開設年月日	令和 6年 7月 1日
事業所所在地	広島県広島市佐伯区三筋三丁目6番9号
管理者	長神 忠洋
法令遵守責任者	代表取締役 長神 忠洋
連絡先	TEL・FAX 082-208-5228
相談担当者名	長神 忠洋
事業所の通常の 事業の実施地域	佐伯区(杉並台、湯来地区、佐伯町除く) (他相談)

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	訪問看護ステーションmiraiが行う指定訪問看護(指定介護予防訪問看護) 事業の適切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、 要介護状態にあり、主治の医師が必要を認めた高齢者等に対し、事業所の 看護職員が適切な指定訪問看護を提供することを目的とする。
運営の方針	1. 利用者が訪問看護を必要となった場合に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できるよう、その療養生活を 支援し、利用者の心身の機能の維持回復を目指すものとする。 2. 事業の実施に当たっては、関係市町、居宅介護支援事業者、 地域包括支援センター、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供 する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

平日	午前9時00分～午後5時00分
休業日	年中無休

職	職務内容	人員数
管理者	1. 主治医の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 2. 訪問看護計画(介護予防訪問看護計画)及び訪問看護報告書(介護予防訪問看護報告書)の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。	・看護師常勤1名
看護師 理学療法士 作業療法士	1. 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治医から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書(介護予防訪問看護計画)及び訪問看護報告書(介護予防訪問看護報告書)を提出し、主治医との密接な連携を図ります。 2. 主治医の指示に基づく訪問看護計画(介護予防訪問看護計画)の変更を行います。 3. 利用者へ訪問看護計画を交付します。 4. 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画(介護予防訪問看護計画)の変更を行います。 5. 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。 6. 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し適切な指導を行います。 7. サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。	・看護師3名以上 ・理学療法士 ・作業療法士 (業務に必要な適当数)
看護師 理学療法士 作業療法士	1. 訪問看護計画(介護予防訪問看護計画)に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 2. 訪問日、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ます。	・看護師3名以上 ・理学療法士 ・作業療法士 (業務に必要な適当数)
事務職員	3. 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	・常勤1名以上

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(介護予防訪問看護計画)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・心身の状況の観察 ②清拭・洗髪等による清潔の保持 ③食事及び排せつ等日常生活の世話 ④褥瘡の予防・処置 ⑤リハビリテーション ⑥ターミナルケア ⑦認知症患者及び精神疾患患者の看護 ⑧療養生活や介護方法の指導

(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及び利用者負担額について

別紙「料金表」を参照願います。

(4) その他の費用について

①交通費	通常の事業の実施地域を越えた地点から1km当たりにつき10円	
②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、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	12時間前までにご連絡の場合	原則として1提供当たりの料金の30%を請求いたします。
	12時間前までにご連絡のない場合	原則として1提供当たりの料金の50%を請求いたします。
	※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。	
③サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	

(5) 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)その他の費用の請求及び支払方法について

①利用料、利用者負担額 その他の費用の請求方法等	●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いたします。 ●上記に係る請求書は、利用月の翌月20日までに手渡し又は郵送いたします。
②利用料、利用者負担額 その他の費用の 支払い方法等	●毎月発行している請求書を確認のうえ、各支払方法に基づいた支払期限までにお支払いください。お支払方法につきましては本人又は家族様のご希望を尊重いたします。 ①事業所指定口座への振込み … サービス提供月の翌々月末日 ※振込手数料はご負担ください。 ②利用者指定口座からの自動振替 … 事業所が指定する振替日 ※振替日は請求書お渡し時又は送付状にて連絡します。 ③現金支払い … 請求書受取日より1ヶ月間 ●入金確認をしましたら、支払い方法の如何によらず領収書を発行しますので必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります)

※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、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いがない場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただきます。

4 担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する 訪問看護職員の変更を希望される場合は 相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	長神 忠洋
	連絡先	TEL・FAX 082-208-5228
	受付日 時間	(月)～(金) 9:00～17:00

※担当する看護職員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もありますことを予め御了承ください。

5 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 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、すべての被保険者資格(介護・医療)、公費等の有無及び有効期限を確認させていただきます。被保険者の住所等に変更があった場合は速やかに当事業所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。又、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、必要と認められる場合は、要介護認定の更新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」(介護予防訪問看護計画)を作成します。尚、作成した「訪問看護計画」(介護予防訪問看護計画)は、利用者又は家族にその内容を説明いたします。

- ④サービス提供は「訪問看護計画」(介護予防訪問看護計画)に基づいて行います。尚、「訪問看護計画」(介護予防訪問看護計画)は、利用者等の心身の状況や意向等の変化により、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います。
- ⑥緊急時の対応にあたり、サービス提供時間が変更になる場合がありますが、その際には電話で連絡をさせていただき、適切な調整を行います。

(2) 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虐待防止に関する責任者を選定しています。
- | | |
|-------------|-----------|
| 虐待防止に関する責任者 | 管理者 長神 忠洋 |
|-------------|-----------|
- 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介護相談員を受け入れます。
- ⑤虐待防止のための対策を検討する委員会・研修会を行っています。
- ⑥サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者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、これを市町に通報します。

(3) 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のためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 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。 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。 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ぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、あらかじ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ぬ。 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(紙による物の他、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)

(4) 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、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医へ連絡し、適切な処置を行います。

緊急時訪問看護加算の算定に対し同意がない場合であっても、訪問中に状態悪化・体調不良等あれば、適切に主治医と連携を行い状態改善に向け対処します。

(5) 緊急時の対応に関する注意事項について

①緊急時や対応等に困った際には予め交付しております、緊急時用の電話番号にご連絡ください。

②緊急電話へ連絡を受け、電話にて状態をお聞きします。電話での対応で病状・状況が改善する場合がありますが、必要に応じて夜間でも緊急訪問することがあります。

③単に夜間のおむつ交換等の身体介護での緊急対応はお断りさせていただく場合があります。ご了承ください。

④症状に関する対応は、主治医の指示のもと、必要な助言及び対応を行います。

⑤重大な緊急性であると判断された場合には看護師の訪問よりも優先して救急搬送を依頼することがあります。

⑥緊急時対応をご希望される際には、緊急時訪問看護加算の算定に対する同意が必要となります。

加算の算定に同意が得られない場合につきましては緊急時等に対応できません。

※居住系施設入居者様に関しては、施設内の介護士へ緊急時の電話番号の説明を行っています。

(6) 事故発生時の対応方法について

サービス提供中に事故が発生した場合は、市町、利用者の家族、利用者に係る

居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故の状況に関して記録に残します。

また、サービス提供中に利用者に対する賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。

尚、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	有限会社訪問看護事業共済会
保険名	訪問看護事業者総合補償制度
補償の概要	業務に起因しての損害賠償を行う

(7) 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。

(8) 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、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。

(9) 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あたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又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」(介護予防訪問看護計画)の写しを、必要に応じて居宅介護支援事業者に送付します。

(10) 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5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。

(11) 衛生管理・感染症予防対策について

- 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。
- ③感染症等の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果を従業員に周知します。
- ④感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ⑤感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

(12) 業務継続計画の策定等について

- ①感染症や非常災害発生時において、サービスの継続実施及び早期の業務再開の計画(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従業員に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、必要に応じて計画の変更を行います。

(13) カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

- ①当事業所はすべての利用者様に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全に働ける環境を確保することを大切にしています。利用者又は家族等からの言動・行動が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害すると判断される場合は組織として必要な対応を行います。
 - ②事業所内に相談窓口を設け、防止するための研修を行います。
- なお、サービスに関する正当なご意見・苦情につきましては、これまで通り誠意をもって対応いたします。

(14) その他

- ①従業員の資質向上を図るために職員間で情報共有を行い、必要な研修を定期的に行います。

6 サービスの終了について

- ①お客様の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週間前にお申し出ください。
- ②当事業所の都合でサービスを終了する場合、人員不足等ややむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は終了1か月前までに文書で通知します。

③自動終了

- サービス利用者が介護保険施設・医療機関等に入所又は入院した場合。
 - 介護保険給付でサービスを受けていた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。
- ※この場合、条件を変更して再度契約することができます。

- サービス利用者が亡くなられた場合。

④その他

- 利用者様や家族様などが当事業所や当事業所のサービス従業者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 指定訪問看護サービス内容の見積もりについて

提供予定の指定訪問看護の内容と利用料、利用者負担額はケアマネージャーの作成したケアプランの通りとします。

8 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

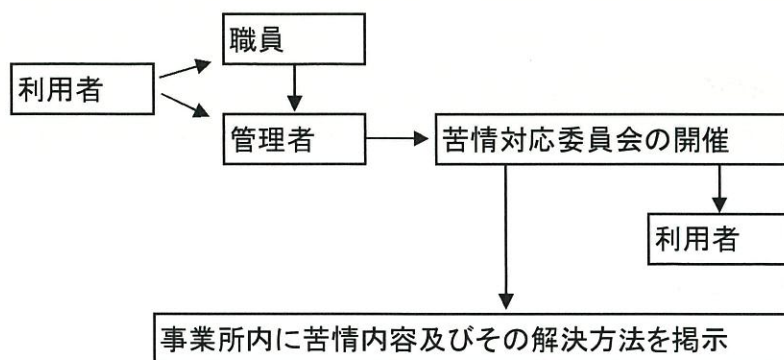
- ①提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(【事業者の窓口】のとおり)
- ②相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下の通りとします。

【 苦情処理の体制 】

苦情処理が事業所の信用を左右する重大な問題であると認識し、管理者が直接窓口担当者として対応することで迅速な処理を行います。また課題を組織全体で共有するために全従業員で問題解決に取り組みます。

【 苦情処理の手順 】

- ①苦情の受付
- ②日時を合わせて担当者が面談
- ③実態調査
- ④ステーション内で処置の打合せ(案件により全員参加)
- ⑤苦情申し出者への処理の方法(処置の結果)を報告
- ⑥事後の追跡調査(改善)



(2)苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションmirai 苦情受付担当 長神 忠洋	所在地 広島市佐伯区三筋三丁目6番9号 電話 082-208-5228 FAX 082-208-5228 受付時間 平日9:00～17:00
【市町(保険者)の窓口】 広島市健康福祉局 高齢福祉部介護保険課	所在地 広島市中区国泰寺一丁目6番3号 電話 082- 504-2183 FAX 082- 504-2136 受付時間 平日8:30～17:15 (但し、土・日・祝を除く)
【公的団体の窓口】 広島県 国民健康保険団体連合会 (苦情処理委員会)	所在地 広島市中区東白島19番49号国保会館 電話 082-554-0783 FAX 082-511-9126 受付時間 平日8:30～17:15 (但し、土・日・祝を除く)

9 重要事項説明の確認・署名

この重要事項説明書の説明年月日	令和	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条及び「指定介護予防サービス等」の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年厚労省令第35号）」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	広島県広島市佐伯区三筋三丁目6番9号
	法人名	株式会社 LG
	代表者名	代表取締役 長神 忠洋
	事業者名	訪問看護ステーションmirai
	説明者氏名	印

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	印
代理人	住所	
	氏名	印

上記署名は、 _____（続柄： _____）が代行しました。

利用契約書

利用者 _____ 様(以下甲という)と株式会社LG(以下乙という)は、乙が提供する介護保険サービスを利用することに関して以下の通り契約します。

1. 甲に対して甲の主治医が作成した(介護予防)訪問看護指示書に基づき作成する(介護予防)訪問看護計画書によるサービスの提供を受けることとする。
2. 甲が乙より受けるサービスの始期と期間は以下の通りとする。

サービスの始期	令和	年	月	日	～	認定有効期間まで
---------	----	---	---	---	---	----------

※ただし要介護認定が更新された場合、または甲より契約解除等の申し出がない場合は自動更新とする。

3. 甲は、第1項のサービスの提供を受けた報酬として別紙料金表に基づく料金を支払うものとする。
4. 契約の解除

①甲が契約解除する場合

※利用者様の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週間前にお申し出ください。
※当事業所の都合でサービスを終了する場合、人員不足等ややむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は終了1か月前までに文書で通知します。

※自動終了

- ・サービス利用者が介護保険施設・医療機関等に入所又は入院した場合。
 - ・介護保険給付でサービスを受けていた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。
- この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・サービス利用者が亡くなられた場合。

②乙が契約解除する場合

- ・利用者様や家族様などが当事業所や当事業所のサービス従業者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。

③キャンセル料

当重要事項説明書内3-(4)-②に記載の通り

5. 秘密の保持及び個人情報の保護

乙は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する個人情報の利用目的を別紙1のとおり定め、適切に取り扱います。また、正当な理由なく第三者に漏らしません。なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行う義務として明記されていることから、情報提供を行うこととします。

- ①サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ②居宅介護支援事業所等との連携
- ③甲が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町への通知
- ④甲に病状の急変が生じた場合等の主治医への連絡等
- ⑤生命・身体の保護のため必要な場合(災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等)

6. 賠償責任

乙は、サービスの提供にあたって甲の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。ただし、甲に故意過失がなかったことを証明した場合には、この限りではありません。

7. 上記の契約を証するため、本書を2通作成し、甲及び乙が記名捺印のうえ、1部ずつ保有するものとする。

締結年月日

年 月 日

利用者(甲)

住所

氏名

印

利用者家族代表(または代理人)

住所

氏名

印

サービス提供者(乙)

株式会社 LG

代表取締役 長神 忠洋

住所広島県広島市佐伯区三筋三丁目6番9号

TEL・FAX:082-208-5228

個人情報利用に関する同意書

1. 使用する目的

訪問看護(介護予防訪問看護)を実施するに当たり、医療機関、指定居宅介護支援事業所、指定介護予防支援事業所、指定居宅サービス事業所、指定介護予防サービス事業所、指定地域密着型サービス事業所、指定地域密着型介護予防サービス事業所、介護保険施設の関係人(以下「事業所」という)が、訪問看護、介護予防訪問看護計画の作成、事業所との連携等において必要な場合。

2. 使用にあたっての条件

- (1)個人情報の提供は、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

- 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者が訪問看護、介護予防訪問看護を行うために最小限必要な利用者又は家族に関する情報
- その他必要な情報

4. 使用する期間

訪問看護を利用する期間

私及びその家族の個人情報については、次に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。

年 月 日

株式会社 LG 殿

利用者(甲)

住所

氏名

印

利用者家族代表(または代理人)

住所

氏名

印

