

重要事項説明書（訪問看護用）

あなた(又はあなたの家族)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、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

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 | 合同会社アイノア |
| 代表者氏名 | 代表社員 三澤裕美 |
| 本社所在地 | 山形市旅籠町一丁目10番21号 |
| 連絡先 | TEL. 023-625-4575 FAX. 023-622-2812 |
| 法人設立年月日 | 2022年9月27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) 事業所の所在地

| | |
|----------------|--|
| 事業所名称 | アイノア訪問看護ステーション |
| 介護保険指定事業所番号 | 0660190406 |
| 事業所所在地 | 山形県山形市南原町二丁目8番47号 南原アネックス2階北 |
| 連絡先 | TEL. 023-679-5855 FAX. 023-679-5848 |
| 事業所の通常の事業の実施地域 | 山形市、上山市、天童市、山辺町、中山町 |

(2) 事業の目的及び運営の方針

| | |
|-------|---|
| 事業の目的 | 合同会社アイノアが設置するアイノア訪問看護ステーション(以下「ステーション」という。)の職員及び業務管理に関する重要事項を定めることにより、ステーションの円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定予防訪問看護の事業(以下「事業」という。)の適正な運営及び利用者に対する適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護(以下「訪問看護」という。)の提供を確保することを目的とする。 |
| 運営の方針 | 1. ステーションは、訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復をはかるとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努めなければならない。 2. ステーションは事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努めなければならない。 3. ステーションは事業の運営にあたって、関係市町村、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健医療又は福祉サービスを提供するものとの密接な連携を保ち総合的なサービスの提供に努めなければならない。 |

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

| | |
|------|------------------|
| 営業日 | 年中無休 |
| 営業時間 | 午前8時30分から午後5時30分 |

(4) サービス提供可能な日と時間帯

| | |
|----------|--------------------------|
| サービス提供日 | 年中無休 |
| サービス提供時間 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分 |

(5) 事業所の職員体制

| | |
|-----|----------|
| 管理者 | 看護師 鈴木智美 |
|-----|----------|

| 職種 | 人員数 |
|------|-----------------------------|
| 管理者 | 常勤 1 名 (看護職員兼務) |
| 看護職員 | 常勤 4 名 (内 1 名管理者兼務)、非常勤 1 名 |

※早朝・夜間・深夜の対応に関して、利用者からの電話連絡があれば事務所の電話機から当番携帯電話へ転送され、自宅待機スタッフが対応します。必要に応じて利用者宅へ訪問し、サービス提供を行います。

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 |
|--------------------|--|
| 訪問看護計画及び訪問看護報告書の作成 | 主治の医師の指示及び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及び訪問看護報告書を作成します。 |
| 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。 具体的な訪問看護の内容 (1)療養上の世話 清拭・洗髪などによる清潔の管理・援助、食事(栄養)及び排泄等日常生活療養上の世話、ターミナルケア (2)診療の補助 褥瘡の予防・処置、カテーテル管理等の医療処置 (3)リハビリテーション (4)家族への支援 療養上の指導・相談、家族の健康管理 |

(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、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

料金表をご参照ください。

4 その他の費用について

| | |
|----------|---|
| ① 交通費 | 利用者の居宅が、通常事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合、通常の実施地域(山形市・上山市・天童市・山辺町・中山町)を超えた地点から利用者の居宅までの距離1kmあたり50円を請求いたします。 |
| ② キャンセル料 | キャンセル料はいただいておりません。 |

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い方法について

| | |
|---------------------------------------|--|
| ①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方法 | <p>ア 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてお届け(郵送)します。</p> |
| ②利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払方法等 | <p>請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 口座振替 (イ) 事業者指定口座への振り込み (ウ) 現金払い</p> <p>お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なことがあります。)</p> |

※利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の支払について、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの催促から1ヶ月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、未払い分を支払いいただくことがあります。

6 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、右の相談担当者までご相談ください。 | <p>ア 相談担当者氏名 鈴木智美</p> <p>イ 連絡先電話番号 023-679-5855</p> <p>同ファックス番号 023-679-5848</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 年中無休 8:30~17:30</p> |
|---|---|

※担当する看護職員は、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、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 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、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けてない場合は、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。また、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、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、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) 主治の医師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」を作成します。なお、作成した「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ので、ご確認いただくようお願いいたします。

- (4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、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。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止及び身体拘束等の発生又はその防止のために次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 利用者への虐待は人権侵害であり、犯罪行為と認識し、高齢者虐待防止法に基づき高齢者虐待の禁止、予防及び早期発見、虐待への迅速かつ適切な対応を徹底するために、指針に従いすべての従業員は業務にあたることとします。
- (2) 虐待防止、身体拘束等の適正化に関する責任者を選定しています。

| | |
|-------------------|---------------|
| 虐待防止、身体拘束等に関する責任者 | 管理者・看護師 鈴木 智美 |
|-------------------|---------------|

- (3) 事業所はご利用者様が成年後見制度を利用できるよう支援します。
- (4) 従業員に対し、虐待防止・身体拘束等の対策を検討する委員会を開催するとともにその結果について従業員へ周知徹底を図ります。
- (5) 虐待防止・身体拘束等について従業員に対し研修を年に1回以上定期的に行います。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する家族・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。
- (7) 事業者は、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、身体拘束は行いません。
- (8) やむを得ず身体拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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を記録し5年間保管します。

9 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び従業員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、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員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 | <ul style="list-style-type: none"> 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、予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 |

| | |
|--|---|
| | <p>にも第三者への漏洩を防止するものとしします。</p> <p>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します。</p> |
|--|---|

10 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の連絡や応急手当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します。

11 事故発生時の対応方法について

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、山形市、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。
また、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 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。

13 心身の状況の把握

訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者等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します。

14 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当たり、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「訪問看護計画書」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は、その内容を記した書面又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。

15 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を完結した日から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 提供した指定訪問看護に関し、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。

16 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。

17 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

- ア 提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族から相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

イ 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とおりとします。

- ① 苦情の受付
- ② 苦情原因(事実)の把握
- ③ 関係機関への連絡
- ④ 苦情申立者への説明
- ⑤ 検討会の開催
- ⑥ 改善の実施
- ⑦ 再発防止

| | |
|---|--|
| <p>【市町村】 <u>山形市介護保険課</u> 所在地：山形市旅籠町 2-3-25 受付日：月曜日～金曜日 (祝日及び 12/29～1/3 を除く)</p> <p><u>天童市健康福祉部保険給付課</u> 所在地：天童市老野森 1-1-1 受付日：月曜日～金曜日 (祝日及び 12/29～1/3 を除く) 受付時間：8:30～17:15</p> <p><u>上山健康推進課</u> 所在地：上山市河崎 1-1-10 受付日：月曜日～金曜日 (祝日及び 12/29～1/3 を除く) 受付時間：8:30～17:15</p> <p><u>中山町健康福祉課保険福祉センター</u> 所在地：東村山郡中山町大字柳 2336-1 受付日：月曜日～金曜日 (祝日及び 12/29～1/3 を除く) 受付時間：8:00～17:15</p> <p><u>山辺町健康福祉課</u> 所在地：東村山郡山辺町緑ヶ丘 5 受付日：月曜日～金曜日 (祝日及び 12/29～1/3 を除く) 受付時間：8:30～17:15</p> | <p>023-641-1212 (内線 846)</p> <p>023-654-1111</p> <p>023-672-1111</p> <p>023-662-2111</p> <p>023-667-1107</p> |
| <p>【公的団体】 <u>山形県民健康保険団体連合会</u> 所在地：寒河江市大字寒河江久保 6 受付日：月曜日～金曜日 (祝日及び年末年始を除く) 受付時間：9:00～16:00</p> | <p>0237-87-8006</p> |