

重要事項説明書

(訪問看護)

医療保険

利用者： 〇〇 〇〇 様

事業者：訪問看護ステーションらいとす廿日市

1 当事業所の概要

(1) 事業者の概要

事業者名	特定非営利活動法人リハケアリングネットワーク
代表者名	香川 寛
所在地	広島県廿日市市原862番地3
連絡先	電話 0829-39-8155 FAX 0829-39-8154

(2) 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーションらいとす廿日市
所在地	広島県廿日市市宮内4丁目10-5
連絡先	電話 0829-39-8155 FAX 0829-39-8154
管理者名	井上 美和
サービス種類	訪問看護・介護予防訪問看護
介護保険事業所番号	3462790118号
サービス提供地域	大竹市（栗谷を除く）、廿日市市（旧佐伯町、旧吉和町、旧宮島町を除く）、 広島市佐伯区（湯来を除く）

※サービス提供地域について、提供地域以外の方はご相談ください。

(3) 営業日および営業時間

営業日	月曜日～土曜日
平日	午前 8:30 ～ 午後5:30
休業日	日曜日、年末年始（12月30日～1月3日）

(4) 職員体制

職種	職員数
管理者	常勤1名（訪問看護師 兼務）
看護師	常勤2名、非常勤3名
理学療法士	常勤1名
作業療法士	常勤2名
言語聴覚士	非常勤1名

2 事業の目的・運営方針

(1) 事業の目的

主治医が訪問看護の必要を認めたご利用者に対し、訪問看護のサービスを提供し、居宅においてより自立した日常生活を営むことができるように、支援することを目的にサービスを提供します。

(2) 運営方針

1. 事業所の看護師等がご利用者の心身の特性を踏まえて、その居宅において可能な限り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するとともに、心身の機能の維持回復・精神の安定を図り、もって生活機能の維持又は向上を目指すものとします
2. 事業の実施にあたっては、関係市町、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的な訪問看護サービスの提供に努めます。

3 提供する訪問看護および介護予防訪問看護サービスの内容

- (1) 病状・障害の観察
- (2) 清拭・洗髪等による清潔の維持
- (3) 食事および排泄等日常生活の援助
- (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) 認知症の方の看護や精神・心理的ケア
- (8) 介護予防における看護や精神・心理的ケア
- (9) 療養生活や介護の方法または介護予防方法の指導および助言
- (10) カテーテル等の交換・管理
- (11) その他医師の指示による医療処置

4 当事業所のサービス提供に関するご相談・苦情の対応について

- (1) ご利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業所、市町または国民保険団体連合会に対して苦情を申し立てることができます。
- (2) 事業所は、苦情対応の担当者およびその連絡先を明らかにするとともに、相談または苦情の申し立てがあった場合には迅速かつ誠実に対応します。
- (3) 事業所は、ご利用者が苦情申し立てを行なったことを理由にいかなる不利益・不公平な取扱いをすることはありません。
- (4) サービス提供に関する相談または苦情の担当窓口

相談窓口		担当部署・担当者	電話番号
訪問看護ステーションらいとす廿日市		井上 美和	0829-39-8155
広島県国民保険団体連合会		介護福祉課	082-554-0783
市 町	大竹市	地域介護課	0827-59-2144
	廿日市市	高齢介護課	0829-30-9155
	広島市	介護保険課	082-504-2183
	広島市佐伯区	福祉課	082-943-9730

※ 受付時間 = 訪問看護ステーションらいとす廿日市 = 8時30分～17時30分
広島県国民保険団体連合会・各市町 = 8時30分～17時15分

5 利用料等

(1) 利用料

事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣に定める基準によるものとします。

(2) 交通費

通常の事業の実施地域を越える場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点からご利用者宅までの交通費の実費を徴収いたします。なお自動車を使用した場合は越えた地点から路程1kmあたり30円を実費として徴収いたします。

(3) 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、(別紙)に定めたキャンセル料を請求いたします。

(4) その他

利用者は、訪問看護ステーションらいとす廿日市料金表（別紙）に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料およびサービスを提供する上で別途必要になった費用を支払うものとします。

(5) 前3項の費用の支払いを受ける場合には、ご利用者またはご家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名・押印）を受けることとします。

(6) 利用料などのお支払方法

利用料は毎月月末締めで計算をし、当該月分を翌月10日までに請求いたします。明細を確認の上、訪問時にお支払いください。口座よりの自動引き落とし手続き完了後は、事業所の定めた日に自動で引き落としされ、あらかじめ利用者さまより指定された口座にて支払いただくこととなります。

6 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

主治医の指示を受けて訪問看護計画書を作成し、同時に契約を結んだ後、サービス提供を開始いたします。まずはお電話などでご相談ください。当職員がお伺いしてご説明いたします。

(2) サービスの終了

① ご利用者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2週間前までに、文書でお申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、当事業所からのサービス提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了日の1ヶ月までに、文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下に該当する場合は、通知が無い場合でも自動的にサービスが終了します）

- ・ご利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたご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
- ・ご利用者が亡くなられた場合

④ 契約解除

- ・当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合・守秘義務に反した場合・ご利用者やご家族などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合や、当事業所が破産した場合は、文書で通知することで、利用者は即座に契約を解約することができます。
- ・ご利用者が、サービス利用料金の支払いを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1か月以内に支払われない場合や、当事業所や当事業所の従事者に対して、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で、当事業所におけるサービス提供を即座に終了させていただく場合があります。

⑤ その他

- ・ご利用者が、病気・怪我などで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合は、サービスの変更または中止する場合があります。
- ・訪問看護のサービスご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止する場合があります。その場合は、ご家族または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。
- ・ご利用者に、他のご利用者の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合は、速やかに事業所に申告してください。治癒するまで、サービスのご利用はお断りする場合があります。

7 緊急時の対応方法

当事業所におけるサービスの提供中に、ご利用者に体調の急変などがあった場合は、必要に応じて応急の手当てをするとともに、救急隊、別記載の主治医・ご家族など、関係各位へ速やかに連絡します。

8 事故発生時の対応について

当事業所におけるサービスの提供により、万が一事故が発生した場合は、速やかに関係各機関ならびにご利用者のご家族などに連絡を行うとともに必要な措置を講じます。また、サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、不可抗力による場合を除き、速やかにご利用者に対して損害を賠償いたします。ただし、当該事故の発生について、ご利用者またはご家族に重大な過失がある場合にはこの限りではありません。

9 秘密保持と個人情報の保護について

- (1) 当事業所の従事者は、当該事業を行う上で知りえたご利用者およびご家族に関する秘密および個人の情報を正当な理由なく第3者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同じです。
- (2) 予め文書によりご利用者の同意を得た場合には、前項の規定に関わらず一定の条件下で個人情報を利用できるものとします。

10 その他の留意事項

- (1) 保険証や医療受給者証などを確認させていただきます。これらについて変更が生じた場合には、速やかにお知らせください。
- (2) やむを得ず訪問の予定変更を希望される場合には、前日までに電話などでのご連絡をお願いいたします。
- (3) 当事業所の従事者は次の業務は出来ないのをご了承願います。
 - ① 年金などの金銭管理
 - ② ご家族への訪問看護サービス
- (4) 当事業所の従事者に対する贈り物、飲食物の提供はお断りいたします。
- (5) 理学療法士等による訪問看護はその訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものであり、あくまで看護職員の代わりに訪問させるものとなります。
- (6) 提供するサービスの第三者評価の実施状況 実施の有無：無し

11 虐待防止のための措置について

- (1) 当事業所は、利用者の人権擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとする。
 - ① 虐待の防止の為の対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を行う。
 - ② 虐待防止の指針を整備し、必要に応じ見直しを行う。
 - ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。
 - ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。
- (2) 当事業所は指定訪問看護の提供中に看護師等又は養護者（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市町村に通報するものとする。

1 2 身体拘束等の原則禁止

- (1) 当事業所は、サービス提供にあたって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の緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行わない。
- (2) 当事業所は、やむを得ず身体拘束を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。

1 3 業務継続計画（BCP）に向けた取り組み

当事業所は感染症や自然災害が発生した場合にあっても、利用者が継続してサービスの提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施します。

1 4 衛生管理について

- (1) 当事業所は、職員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2) 当事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように以下の措置を講じます。
- ① 当事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
 - ② 当事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
 - ③ 職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

主 治 医	病 院 名	
	主治医氏名	
	連 絡 先	
ご 家 族 又は 代理人	氏 名	
	連 絡 先	

利用契約書

〇〇 〇〇（以下、「利用者」といいます）と、訪問看護ステーションらいとす廿日市（以下、「事業所」といいます）は事業所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を結びます。

第1条（契約の目的）

事業所は利用者に対し、介護保険法等関係法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、その能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように、療養生活を支援し、心身の機能維持回復を図るために、訪問看護のサービスを提供し、利用者は事業所に対して、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）

この契約期間は 年 月 日～ 年 月 日までとします。
なお利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

第3条（訪問看護の内容とその記録）

1. 事業所は、医師の指示に基づいて、利用者の病状・心身状況・日常生活全般の状況および希望を踏まえ訪問看護計画を作成します。
2. 訪問看護計画は、居宅サービス計画が作成されている場合、その居宅サービス計画の内容に沿って作成します。
3. 事業所は、訪問看護計画の内容を、利用者およびその家族に対して説明を行い、利用者およびその家族の同意を得るものとします。
4. 利用者は訪問看護計画に沿って、サービスを利用します。サービスの内容などは利用者との合意により変更できます。事業所は、利用者から訪問看護内容の変更の申し出があった場合は、第1条の規定に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り変更します。
5. 事業所は訪問看護記録書など実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。
6. 事業所は、利用者の求めがあるときには上記等記録を法人の規定に基づき開示します。

第4条（訪問看護の利用料）

1. 利用者は介護保険法等関連法に定める料金を支払います。
2. 事業所は利用者から料金の支払いを受けた場合はその領収書を発行します。
3. 事業所は料金の変更がある場合は、事前に利用者へ説明し同意を得ます。
4. 事業所は、介護保険法等関連法の適用を受けない訪問看護サービスがある場合はあらかじめその利用料について説明し同意を得ます。
5. 利用者は利用料の変更に応じられない場合は、事業所に対し文書で通知し契約を解約することができます。
6. 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5条（利用料の滞納）

1. 利用者が正当な理由なく利用料を3か月滞納した場合は、事業所は1か月以内の期間を定めて督促し、なお支払わないときは契約を破棄します。
2. 事業所は前項を実施した場合には、利用者担当の介護支援専門員、利用者の居住区である市町等に連絡するなど必要な支援を行います。

第6条（契約終了）

1. 利用者は事業所に対し、2週間以上の予告期間においてこの契約の解除ができます。
2. 事業所は、利用者が正当な理由なくまたは故意に指定介護予防訪問看護の利用に関する指示に従わず、要支援状態等を悪化させた場合、または常識を逸脱する行為をなし、改善しようとしなないなどの理由で契約の目的が達せられないと判断したときは1ヶ月以内の文書による予告期間を持って契約を終了とします。
3. その他次のいずれかの事由に該当する場合は契約を終了します。
 - ・利用者が入院・入所・転出または死亡した場合
 - ・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
 - ・事業所が正当な理由なく適切なサービスを提供しない場合
 - ・事業所が守秘義務に反したり、常識を逸脱する行為を行った場合
 - ・その他解約せざるを得ない状況が生じた場合

第7条（賠償責任）

事業所は、介護予防訪問看護の提供に伴い、利用者または家族の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は利用者に速やかに損害を賠償します。

第8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、正当な理由な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. 事業所は、利用者およびその家族の有する問題や、解決すべき課題など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、本契約をもって同意したとみなします。

第9条（相談・苦情対応）

1. 事業所は、利用者およびその家族からの相談・苦情などに対応する窓口を設置し事業所が提供した訪問看護の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。
2. 事業所は利用者またはその家族が苦情申立機関に苦情の申し立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益・不公平な対応もいたしません。

第10条（連携）

1. 事業所は、訪問看護の提供にあたり、主治医および介護支援専門員、その他保健・医療・福祉サービスを提供する者との連携を密に行います。
2. 事業所は、当契約の変更または終了に際し速やかに利用者担当の主治医・介護支援専門員などに連絡します。

第11条（身分証携行義務）

事業所に従事する者は、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示を求められた場合、いつでも身分証を提示します。

第12条（契約外条項）

1. 利用者および事業所は信義誠実を持ってこの契約を履行します。
2. 本契約に規定のない事項については、介護保険法等関連法の規定を尊重し利用者および事業所の協議に基づき定めます。

訪問看護ステーションらいとす廿日市における個人情報保護に関する方針

訪問看護ステーションらいとす廿日市は、個人情報保護に関する法律を遵守し、個人の権利・利益を保護するために次のとおり個人情報保護に関する方針を定めて実施します。

- ① 個人情報は適正な取得に努め、利用目的を達成するためには正確・最新の内容を保ちます。
- ② 通常、必要と考えられる個人情報の範囲は訪問看護の提供に必要な情報です。個人情報は利用目的の達成に必要な範囲で利用いたします。なお、利用目的の中で同意しがたい事項がある場合は、意思表示により変更等の対応をいたします。意思表示がない場合は同意が得られたものとします。
上記以外で、個人情報を第三者に提供する際は、予めご本人の同意を文書で得ます。ただし、都道府県等外部監査機関などは第三者に該当しないために、文書で同意を得ないことがあります。
- ③ 個人情報保護に関してはいつでも相談窓口で対応します。
- ④ 個人情報の確認・訂正・利用停止を求められた場合は、調査の上対応します。
- ⑤ 従業者への個人情報保護に関する教育を徹底します。また雇用契約時に離職後も含めて守秘義務を遵守させます。
- ⑥ 個人情報の安全管理体制を整備します。万が一、漏えい、紛失、不正アクセス、破壊など問題発生時には速やかに対処します。
- ⑦ 個人情報の開示を求められた場合は、当訪問看護ステーションの情報提供の手続きに従って開示します。

2025 年 4 月 1 日
訪問看護ステーションらいとす廿日市
管理者 井 上 美 和

ご利用者の個人情報の使用に関する同意書

私(利用者及び家族)の個人情報については、下記の必要最小限の範囲で使用することを同意します。

記

1. 個人情報利用目的

- (1) サービスの申し込み及びサービスの提供を通じて収集した個人情報、諸記録の作成、私へのサービスの提供及び状態説明に必要な場合。
- (2) サービス担当者会議など、サービスの提供に関することで、第三者への個人情報の提供を必要とする場合。主治医の所属する医療機関、連携医療機関、連携居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所、もしくは介護予防支援事業所からの私のサービス等に関する照会への回答。
- (3) サービスの提供に関すること以外で、以下の通り必要がある場合
医療保険・介護保険請求事務・保険者への相談・届出、照会への回答、
会計・経理損害賠償保険などにかかる保険会社への相談又は届出

2. 個人情報保護

収集した私の個人情報、保存方法、保存期間及び廃棄処分については、適用される法律のもとに処分すること。

利用者

氏 名 ○○ ○○

利用者家族 ☐ 本人 ☐ 代筆(理由: ☐ 遠方のため ☐ 自署困難 ☐ その他())

氏 名 (続柄)

ハラスメント防止に対する方針

当事業所は、利用者様および職員間におけるハラスメント行為を防止し、職員が安全で安心して業務を行える環境を提供するために次のとおり方針を定めて実施します。

ハラスメントの定義

ハラスメントとは、以下の行為を指します

- (1) 身体的・精神的ハラスメント
 - 暴力（叩く、つねる、物を投げる等）
 - 威圧的な発言や暴言（怒鳴る、侮辱する、脅す等）
- (2) セクシュアルハラスメント
 - 職員の体を触る・触らせるよう求める行為
 - 不適切な言動（性的な発言、プライベートに関する詮索等）
 - 連絡先の要求や個人的な交際・外出への強要
- (3) カスタマーハラスメント
 - 過度な要求（特別な対応を強要する、契約外のサービスを求める等）
 - 長時間のクレームや執拗な抗議（何度も同じ内容で職員を責める等）
 - 事実と異なる情報の拡散（職員への虚偽のクレーム等）

ハラスメント行為の対応

上記の行為が確認された場合、当事業所は以下の対応を行います：

- (1) 職員より注意・お断りをさせていただきます。
- (2) 行為が繰り返される場合、利用者様のご家族またはケアマネジャーへ報告いたします。
- (3) 改善が見られない場合、ご利用の継続について協議させていただきます。

協力をお願い

当事業所は、職員が安心して業務を行える環境を提供することを約束します。利用者様にも、職員へのご配慮と協力をお願い申し上げます。

契約の終了

ハラスメント行為が続いた場合、当事業所は契約の終了またはサービス提供の停止を含む適切な措置を講じることができるものとします。

この契約の成立を証明するため本契約書を2通作成し、利用者・事業所それぞれ署名押印の上、各自一通を保持するものとします。

事業者は、サービス提供開始にあたり、重要事項説明、契約内容、個人情報保護に関する方針について説明を行い、交付しました。

説明者職・氏名:

年 月 日

(続き柄)

①掲載可 ・ ②いずれも掲載をお断りします

