

重要事項説明書（訪問看護ステーションちやいむ）

1 事業者の概要

- 開設法人 医療法人 明芳会
- 事業所名 訪問看護ステーション ちやいむ
- 事業所所在地 岡山市南区築港栄町2-25
- 電話番号 (086) 263-6626 (24時間常時連絡が可能です。)

2 事業の目的と運営方針

要介護状態となった場合においても、その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できるよう、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を目指します。

指定介護予防訪問看護の事業は、その利用者が可能な限りその居宅において、自立した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、利用者の心身に機能の維持回復を図り、持って利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。

3 職員の職種員数

- 管理者兼看護師 1名 (常勤職員)
- 看護師, 准看護師 4名以上 (常勤職員)
- 理学療法士 1名以上 (非常勤職員)
- 作業療法士 1名以上 (非常勤職員)
- 言語聴覚士 1名以上 (非常勤職員)
- 事務職員 1名以上 (非常勤職員)

<従業者の交替等>

- 1 「従業者」とは、所定の研修を受けた上で訪問看護サービス事業に従事し、病状の観察、清拭・洗髪、床ずれの予防と処置、医師の指示による診療の補助業務、リハビリステーション、食事（栄養）指導管理、排泄の介助・管理、ターミナルケア、カテーテル等の管理、ご家族等への介護支援・相談などを行う、看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の専門職員をいうものとします。
- 2 「訪問看護師」とは訪問看護師のことであり、事業者が訪問看護サービスを提供するために使用する者をいうものとします。
- 3 選任された従業者の交替を希望する場合には、当該訪問看護師が業務上不適切と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して従業者の交替を申し出ることができます。
- 4 事業者は、従業者の交替により、利用者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

5 営業日及び営業時間

- 営業日 通常月曜日から土曜日
ただし、12月31日から1月3日までと8月15日を除く。
- 営業時間 平日 午前9時～午後5時まで
土曜日 午前9時～12時まで
ただし、12月30日は、午前9時から12時までとする。
- 電話等により、24時間常時連絡及び対応が可能な体制とします。

6 訪問看護の内容

訪問看護の内容は次のとおりで、居宅サービスに沿って、訪問看護を提供します。

- 病状・障害の観察
- 療養生活や介護方法の指導
- 清拭・洗髪などによる清潔の保持
- カテーテルなどの管理
- 食事及び排泄など日常生活の世話
- その他医師の指示による医療処置
- 褥創の予防・処置
- リハビリテーション
- ターミナル（終末期）ケア
- 認知症患者の看護

<サービス実施>

- 1 利用者は定められたサービス以外の業務を事業者、従業員に依頼することはできません。
- 2 サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者で行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- 3 事業者は、サービス利用当日、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。

7 訪問看護計画の決定・変更・利用の中止・追加等

- 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って利用者の訪問看護計画を作成するものとします。
- 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、訪問看護計画の作成を行います。その場合に、事業者は、利用者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。
- 事業者は、訪問看護計画について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合、又は利用者若しくはその家族等の要請に応じて、訪問看護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問看護計画の変更の必要があると認められた場合には、利用者及びその家族等と協議して、訪問看護計画を変更するものとします。
- 事業者は、訪問看護計画を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。
- 利用者は、利用期日前において、訪問看護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出るものとします。

- 利用者側の都合によりサービスを中止する場合は、訪問当日の朝8:00までに連絡を入れて下さい。連絡なくご不在の場合は、キャンセル料を事業者にお支払いいただく場合があります。但し利用者の病状の急変等、緊急でやむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

当日キャンセル料：3,000円

- 事業者は、第1項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問看護師の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するものとします。

8 利用料等

- 訪問看護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める介護報酬告知上の額によるものとし、当該訪問看護が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額のうち厚生労働大臣が定める負担割合。
- 医療保険に基づく訪問看護を提供した場合は、診療報酬告示上の額によるものとし、保険証に記載された負担割とします。ただし、営業時間外等、実費での訪問看護を希望される場合は60分につき、3,000円を負担していただきます。

実費料金：60分 3,000円（要相談）

* 死後の処置料は、18000円（税抜き）の実費を徴収します。

* お支払い方法は、当月のご利用請求書を翌月15日頃お渡し致しますので、訪問看護時、現金でお支払いください。また、利用者・介護者の方が金銭の管理が難しい場合、中国銀行の口座自動引き落としを利用する事もできますのでお申し出ください。お支払いを確認した後、領収書を発行致します。

<サービス利用料金について>

- 1 介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
- 2 サービス利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、利用者に対して、変更を行う2か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 利用者は、前項の変更に同意することができない場合には本契約を解約することができます。

9 通常の事業の実施地域

- 通常の事業の実施地域は、福浜・平福・芳泉・甲浦・小串・浦安・福島・南輝・芳田・芳明・岡南・妹尾・藤田・操南・操明の小学校区の区域としています。その他区域は随時相談に応じます。

10 緊急時等における対応方法

- 看護師等は、訪問看護を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時対応の手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡し、適切な処置をいいます。看護師等は、前項について、しかるべき処置をした場合は、速やかに管者及び主治医に報告いたします。

<主治医との関係>

事業者は、訪問看護サービスの提供を開始する際には、主治医の指示を文書で受けます。

事業者は、主治医に訪問看護計画書及び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。サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。

11 事故発生時等の対応方法

- 訪問看護の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村・当該利用者様の家族・当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行う等の必要な措置を講じると共に、当該事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。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には、損害賠償を速やかに行います。
 - ① 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の対応方法については、あらかじめマニュアルを定めております。
 - ② 賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しております。
 - ③ 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
 - ④ 事故の状況等によっては岡山市（事業者指導課）へ報告します。

<損害賠償（事業者の義務違反）>

（損害賠償責任）

- 1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。守秘義務に違反した場合も同様とします。
但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償額に減じることができるものとします。
- 2 事業者、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
- 二 利用者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
- 三 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害賠償が発生した場合。
- 四 利用者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。

12 非常災害対策（業務継続計画の策定等）

- 事業所は感染所や非常災害の発生において、利用者に対する訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に基づいて必要な措置を講じる事とします。
- 事業者は、従業者に対し、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に実施しています。
- 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとします。

| | | |
|---|--------------|--|
| ① | 家族の連絡先 | |
| ② | 主治医 | |
| ③ | 非常災害時のキーパーソン | |
| ④ | 災害避難場所 | |

- * 災害の状況によりできる限りの安全確保をした上で、訪問を打ち切ることもあります。又災害の規模により通常の業務が行えない場合があります。
- * 利用者の居住区内において、訪問できない何らかの災害が発生した場合は、連絡手段が確保されている場合を除いては、予定されている訪問を急遽、取りやめる場合があります。その場合は連絡手段が確保できた時点で連絡を入れさせていただきます。
- * 実際に地震等の災害が発生した時は、各自ですべきことや避難方法、連絡方法などを家族で話し合っておいてください。
- * 災害のための緊急依頼は対応出来ません。

13 感染症対策

- 感染蔓延時は、その規模や被害状況によって通常の業務が行えない可能性があります。感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて、必要な訪問を行います。
- 当法人の感染対策委員会に属し、毎月委員会開催をされた結果について周知し、感染症の予防及び、まん延防止のために指針を整備し、研修及び訓練を定期的実施します。

14 利用者の人権の擁護、虐待の防止等の対応

- 従業者の資質向上のために、研修計画を作成し、当該事業所内で研修を実施するとともに、研修機関が実施する研修への参加の機会を確保するなど従業者の計画的な人材育成に努めております。
- 利用者の人権擁護、虐待の防止に関する責任者の選定をし、従業者に対する高齢者の人権擁護、虐待の防止の啓発、普及するための研修を実施しております。
- 訪問看護の提供に当たり、当該事業所の従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）により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。

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 溝口 智子 |
|-------------|-----------|

15 身体拘束等の原則禁止

- 事業者は、サービス提供にあたっては利用者の生命又は、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」）を行いません。
- 事業所は、やむを得ず身体拘束を行う場合には、利用者本人、家族に対し身体拘束の内容、理由、期間などについて説明し同意を得た上で、その様態、時間、その際の心身状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記載することとします。
- 当法人の身体拘束廃止委員会に属し、毎月委員会開催をされた結果について周知し、身体拘束廃止のために指針を整備し、研修及び訓練を定期的実施します。

16 業務継続計画の策定

- 事業所は感染所や非常災害の発生において、利用者に対する訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に基づいて必要な措置を講じる事とします。
- 事業者は、従業者に対し、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に実施するものとする。
- 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

17 地域包括支援センターとの連携

- 地域包括支援センターから求めがあった場合には、地域ケア会議に参加し、又は地域包括支援センターの行う包括的支援事業その他の事業に協力するように努めます。

18 定期巡回事業所との連携

- 事業所は利用者により安全で継続的な医療・介護サービスを提供するため、定期巡回事業所と連携を努めます。

19 成年後見制度の活用支援

- 適正な契約手続等を行うために成年後見人制度の活用が必要と認められる場合（利用者自身では、各種契約、不動産・預貯金等の財産の管理等が困難であり、利用者の財産や権利を保護し支援する必要がある場合等）は、地域包括支援センターや市町村担当課等の相談窓口を利用者又は家族に紹介する等関係機関と連携し、利用者が成年後見制度を活用することができるように支援を行います。

20 苦情処理の体制

- 利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、介護支援専門員、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 事業者は苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- 事業者は利用者が苦情申し立てなどを行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。

【相談・苦情窓口について】

相談・苦情に対する窓口として、担当者を設置しています。

| | |
|-----|------------------|
| 担当者 | 溝口 智子 |
| 連絡先 | TEL 086-263-6626 |
| | FAX 086-263-2132 |

- 担当者が不在の場合は、基本的事項については看護スタッフの誰でも対応できるようにすると共に、必ず担当者に引き継ぎ、改善・是正措置をいたします。

その他、公的機関にも相談・苦情窓口が設置されています。

- ・ 岡山県国民健康保険団体連合会 TEL 086-223-9101
- ・ 岡山市事業者指導課 TEL 086-212-1012

21 個人情報保護

- 事業者は、利用者及びその家族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」を遵守し適切な取扱いに努めます。また、利用者及びその家族の個人情報の利用に際しては、利用者及びその家族からそれぞれ同意を得ます。

22 守秘義務等

- 事業者、従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、サービス終了した後も継続します。
- 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 利用者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又はその家族等で個人情報を利用することができるものとします。

23 訪問看護師の禁止行為

訪問看護師は、契約者に対するサービス提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- 利用者の家族等に対するサービスの提供
- 飲酒及び喫煙
- 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- その他、利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

24 サービスにあたっての禁止事項

- 迷惑行為 従業者に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為、パワーハラスメントやセクシャルハラスメントなどの行為。
- ハラスメント行為を行った場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は契約を解除することがあります。(叩く 蹴る 暴言で威嚇する 怒鳴る 身体を押さえつける 性的な発言をする 叫ぶあるいは大声を出す等)
- サービス利用中に、従業者の写真や動画撮影、録音などを無断で行い SNS などに掲載することは一切禁止します。

25 契約の終了事由、契約終了に伴う援助

利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- 利用者が死亡した場合。
- 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
- 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合。
- 本契約が解約又は解除された場合。
- 本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況や置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

26 利用者からの中途解約

- 利用者は、本契約の有効期間中、本契約は解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。

27 利用者からの契約解除

利用者は、事業者もしくはサービス事業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 事業者若しくは従業者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合。
- 事業者若しくは従業者が条項に定める守秘義務に違反した場合。
- 事業者若しくは従業者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

28 事業者からの契約解除

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- 利用者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合。
- 利用者が、故意又は重大な過失により事業者若しくは従業者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- 利用者が、正当な理由無くサービスの中止をしばしば繰り返した場合。
- 利用者、家族等による従業者に対するハラスメント行為。

29 その他の重要事項

- 従業者は、業務上知り得た利用者または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。この秘密を保護する義務は契約が終了したあとも継続します。
- 当事業所では、介護者の方達と交流を深めることを目的とし、年1回虹の会（介護者の集い）を行っております。
- 交通事情などの都合で、サービス計画の時間通りに訪問出来ないことがありますのでご了承ください。その場合にはできるだけ早く連絡を入れますのでご了承ください。
- 訪問の中止、変更等の連絡は前日までにお願い致します。
- 訪問看護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存致します。
- より良いサービスを提供することを目的とし年に一度利用者様ご家族にアンケートを行い客観的に訪問看護サービスの質の評価を行います。結果は後日公表し結果を踏まえてサービスの改善に努めます。
- 原則とし担当訪問看護師の選出はできません。
- 利用者および家族からのお心遣い、訪問時の飲食などのおもてなしはご遠慮いたします。従業者に対し、お礼や品物、金品等を受け取ることは事業所として禁止しています。
- 貴重品・金銭の管理は利用者・家族で行ってください。職員が出入りする場所や時間帯に置くことは避けて下さい。
- 大切なペットの安全を守るためにも、訪問中はゲージに入れる等のご協力をお願い致します。従

業者がペットに噛まれた場合は治療費のご相談をさせていただく場合があります。

- 常に身分証を携帯し、初回訪問時及び利用者、家族から提示を求められた際には身分証を提示します。
- サービス提供にあたり、必要時には使用する健康保険証・介護保険証・マイナンバーカードを確認させていただきます。その際にカメラ撮影にご協力をお願いします。

平成23年10月1日 改訂

平成24年 1月1日 改訂

平成24年 4月1日 改訂

平成25年 9月1日 改訂

平成26年 4月1日 改訂

平成26年11月1日 改訂

平成27年 8月1日 改訂

平成28年 9月1日 改訂

平成30年 4月1日 改訂

平成31年 5月1日 改訂

令和元年10月1日改訂

令和3年10月1日改訂

令和6年 4月1日改訂

令和7年 7月1日改訂

令和8年 4月1日改訂