

重要事項説明書

訪問看護サービスの提供にあたり、当事業所が説明すべき重要事項は以下の通りです。

1.訪問看護ステーションの概要

訪問看護を提供することにより、家庭における療養生活を支援し、その生活機能の維持回復や、生活の質の向上を図れるよう支援します。訪問看護職員は、訪問看護に必要な知識、技術と人間性を磨き、必要な訪問看護が提供できるよう努めます。事業の運営にあたって、市及び保健・福祉サービス、医療機関の諸サービスと密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めます。

事業所名：一般財団法人 仁和会訪問看護ステーション（指定番号：7191760 1995年11月7日開設）	
所在地：東京都八王子市明神町4丁目8番地の1	TEL 042-645-6298 FAX 042-646-9579
サービスを提供する地域：八王子市と日野市の一部地域	管理者：吉原久代
職員体制：管理者(看護師) 1名 看護師(常勤)4名(管理者を含む) 理学療法士(常勤)1名 作業療法士(常勤)1名 事務員(常勤)1名	
営業日：月曜日～金曜日 9:00～17:00 土曜日 9:00～12:30 日曜日・祝日、及び年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。 ※希望に応じ、別途利用料金が発生しますが、24時間365日対応可能な体制を整えます。	

2.サービスの利用方法

介護保険、医療保険いずれの場合も主治医の「訪問看護指示書」が必要となります。介護保険の場合は居宅サービス計画の立案が必要となりますので、介護支援専門員にご依頼されている方は事前にご相談ください。

3. サービス内容

主治医の「訪問看護指示書」（介護保険においては同時に居宅サービス計画書に沿って）に基づいて、サービスを行います。但し、事業者は訪問看護の実施にあたって利用者の事情・意向等に十分配慮するものとし、利用者の病状及び心身の状況等に応じた適切なサービスを提供するために、これらに関してできるだけ正確な情報をご提供下さい。

- ①症状・全身状態の観察(体温血圧脈拍等の測定、疾患特有の状態確認、異常の早期発見など)
- ②療養管理・指導(服薬指導、栄養指導、利用者およびその家族への療養生活上の相談や助言、介助方法指導、療養環境調整、社会資源の紹介等)
- ③食事・排泄・入浴や清拭等の日常生活活動の援助
- ④医療的処置(創傷及び褥瘡処置、在宅人工呼吸器管理、人工肛門・人工膀胱管理、喀痰吸引・管理、経鼻チューブ・胃瘻チューブ管理、点滴・注射処置、尿道留置カテーテル・自己導尿管理、排泄ケア（浣腸・摘便）、在宅酸素療法の管理等)
- ⑤リハビリテーション(機能訓練、日常生活活動訓練、家事や外出など応用的な生活活動訓練、生活の仕方や介助方法の助言、自主練習の提案、福祉用具の助言、認知症や高次脳機能障害のリハビリテーション等)
- ⑥認知症ケア(認知症介護の相談、事故防止や工夫などを助言)
- ⑦終末期ケア
- ⑧利用者家族の健康把握、支援状況の確認
- ⑨その他医師の指示による処置

4. 緊急時における対応方法

- ①緊急時における対応方法を主治医、利用者と確認をして訪問看護を開始いたします。

②訪問看護職員はサービス実施中に、利用者の病状が急変、その他緊急事態が生じた場合、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行います。

③訪問看護職員は、前項についてしかるべき処置をした場合は、速やかに主治医及び管理者に報告するものとします。

④サービス実施中に事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、担当の居宅介護支援事業者（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。利用者に賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を行いますが、利用者による自責事由である場合に関してはこの限りではありません。

5.サービス利用料金

サービスの利用料と自己負担額の詳細は後述の「料金表」の通りです。

①介護保険

- ・介護保険法の規定に基づく料金と自己負担割合分の自己負担金を徴収します。
- ・介護保険の給付の範囲を超えたサービスは全額自己負担となります。

②医療保険ご利用の場合

- ・医療保険各法の法定利用料に基づく料金と自己負担割合分の自己負担金を徴収します。

③その他

- ・訪問時にサービス実施の為に使用する水道光熱費は無償で使用させていただきます。また、衛生材料などは自己負担となります。

④利用料等の変更

- ・事業者は、介護保険法、医療保険法、及び同法に基づく厚生労働大臣の定めるその他の制度の変更があ

った場合には、利用者負担及び利用料の額を、変更することができるものとします。

・事業者は、物価の変動その他やむを得ない事由が生じた場合には「運営規定で定められた保険外費用」

の額を変更することができるものとします。

・事業者は、上述により利用料等の額を変更する場合においては、利用者に対し、事前に変更の理由及び内容を説明するものとします。

⑤支払い方法

・事業者は、当月料金の合計金額を翌月中旬の訪問日に利用者へ請求書をお渡しします。

・利用者は各種金融機関からの引き落とし(毎月 27 日)、又は直接支払いにて利用料金を支払います。

・事業者は利用者から料金の支払いを受けたときは利用者に対し領収書を発行します。

⑥キャンセル料

利用予定日当日にキャンセルをした場合は、キャンセル料を 2,000 円頂きます。但し、事前にご連絡を頂いている場合や、利用者の容態の急変や急な入院等、緊急やむを得ない事情がある場合は請求いたしません。

6.サービスの利用に関する留意事項

①訪問時間は、交通事情や緊急時の対応等により、急に変更になる場合がありますので、ご了承下さい。

②訪問日程に関して、事業者が業務都合や祝祭日の振替等で変更をご相談させて頂く場合があります。また、利用者都合で予定の変更やキャンセルする際は、速やかにご連絡ください。

③感染対策上の観点から、訪問の前後の手洗い、手袋の使用、長靴の使用、等をさせて頂く事があります

のでご了承ください。

④サービス利用時、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、状態に応じたサービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

⑤病状や状態の判断の為、異常部位や症状の撮影を行い、主治医や関係者と情報を共有させて頂く事がありますので、ご了承下さい。

⑥保険証や医療証等が、更新等の変更をした際は、その度に写真を撮る等の確認をさせていただきます。

⑦理学療法士等によるリハビリテーションを中心としたサービスであっても、それは看護師の代わりとした看護業務の一環です。サービスの利用開始時や、利用者の状態確認の為に3ヶ月に1回の定期的な看護師による訪問を提供することが位置づけられています。

⑧室内飼育の動物は、お互いに危険の無いよう、配慮をお願いします。

7.訪問の際の禁止行為

訪問看護師、理学療法士等は、利用者に対する訪問看護サービスの提供にあたって次に挙げる行為は行いません。

①利用者もしくはその家族等からの、茶菓の接待や金品等の授受。

②利用者もしくはその家族等からの、規定された以外のサービスや個人的な依頼の受諾。

③利用者もしくはその家族等からの、職員の指名や個人的な連絡先の交換。

④利用者の家族等に対する訪問看護サービスの提供。

⑤利用者もしくはその家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動。

8.非常災害時の対応

- ①事業者は、自然災害や感染症など非常災害時に関する具体的な業務継続計画(BCP)を立てておくと共に、非常災害時に備える為に定期的な研修及び訓練を行うものとします。
- ②地震や風水害など重大な災害が起こる恐れのある警報が発令されていた場合や、パンデミックや戦争など社会情勢の急激な変化など、大規模災害やその影響により、当ステーションの業務遂行が困難な場合は、サービスの日時変更、訪問の中止や代替手段の検討をさせて頂く場合があります。また、それにより当ステーションの業務遂行が不可能となった場合は、それによる損害賠償責任をステーションは負わないものとします。

9.ハラスメントおよび就業環境の確保

利用者および家族、関係者等において、次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- ①職員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ②パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。
- ③サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音などを無断で行う、SNS等に掲載すること。

10.虐待防止に関して

事業者は、利用者および家族の人権の擁護、虐待防止等の為に次の措置を講じます。虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置、指針の整備、責任者の選任、定期的な研修会の実施等により、職員の意識や知識、技術の向上に努めます。また、サービス提供中に虐待を受けたと思われる事象を発見した場合は、速やかにこれを市町村および関係機関に通報するものとします。

11.身体拘束に関して

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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。また、身体拘束を行う場合には、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するものとします。

12.当事業所に対する相談・苦情窓口

サービスに関する疑問や要望は、訪問した職員または当訪問看護ステーション管理者へお申し出ください。それでも解決されない場合は、後述の相談・苦情窓口へご相談ください。

・仁和会訪問看護ステーション TEL 042-645-6298

月曜日～金曜日（9:00～17:00） 土曜日(9:00～12:30)

・八王子市福祉部高齢者福祉課 TEL042-620-7420

・日野市介護保険課介護給付係 TEL042-514-8519

・東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 介護相談窓口担当 TEL03-6238-0177