

訪問看護ステーション

重要事項説明書

<北海道指定事業所番号 第 0161290069 号>



事業所所在地：恵庭市白樺町 3 丁目 22 番 1 号

事業所電話番号：0123-25-3011 (9:00~17:30)

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。

この「重要事項説明書」は、「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条の規定に基づき、指定訪問看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

令和5年12月現在

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 | 医療法人社団 緩和ケアクリニック・恵庭 |
| 代表者氏名 | 理事長・院長 柴田 岳三 |
| 本社所在地 (連絡先及び電話番号等) | (法人登記簿記載の所在地) 北海道恵庭市白樺町3丁目22番1号 (電話番号) 0123-35-3300 (FAX 番号) 0123-35-3301 |
| 法人設立年月日 | 平成25年10月1日 |

2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

| | |
|-----------------|--|
| 事業所名称 | 緩和ケアクリニック・恵庭 訪問看護ステーション |
| 介護保険指定 事業者番号 | 指定事業者番号 0161290069 |
| 事業所所在地 | 北海道恵庭市白樺町3丁目22番1号 |
| 連絡先 相談担当者名 | (電話番号) 0123-25-3011 (FAX 番号) 0123-35-3301 (相談担当者) 所長 大友 千裕 |
| 事業の実施地域 | 恵庭市、千歳市、北広島市、札幌市清田区 |

(2) 事業の目的及び運営の方針

| | |
|-------|--|
| 事業の目的 | 緩和ケアクリニック・恵庭 訪問看護ステーション（以下「ステーション」と略す）の看護職員等は、利用者の心身の特性を踏まえて、日常生活動作の維持、向上を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養ができるように支援する。 |
| 運営の方針 | ステーションの看護職員、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「看護職員等」と略す）は、要介護者及び要支援者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことが出来るよう、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、また当支援者においては生活機能の維持又は向上を目指すものとする。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。 |

(3) 事業所窓口のご利用時間

| | |
|-------|--|
| ご利用日 | 月曜日～日曜日 (土・日・祝日の対応ができる環境が整っている) |
| ご利用時間 | 午前8時30分から午後5時30分まで (24時間連絡が可能な体制が整っている) |

(4) 事業所の職員体制

| | | | |
|------------|---------------------|--------------|----|
| 管理者 | (職名) 管理者 (氏名) 大友 千裕 | | |
| 職名 | 職務内容 | 人員数 | |
| 管理者 | 従事者の管理及び業務の一元的な管理 | 看護師 (常勤兼務) | 1名 |
| 訪問 担当職員 | 訪問看護サービスの提供 | 看護師 (常勤専従) | 4名 |
| | 訪問リハビリサービスの提供 | 理学療法士 (非常勤) | 1名 |
| | 看護同行訪問 | 介護福祉士 | 1名 |
| 事務職員 | 利用料の請求及び必要事務処理、連絡等 | 常勤 1名 非常勤 1名 | |

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・障害の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事及び排泄等日常生活の世話 ④ 床ずれの予防・処置 ⑤ リハビリテーション ⑥ ターミナルケア ⑦ 認知症患者の看護 ⑧ 療養生活や介護方法の指導 ⑧ カテーテル等の管理 ⑨ その他医師の指示による医療処置 |

(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)

(3) 費用について

- * 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）については別紙にてご説明します。
- * 交通費は不要となります。
- * 訪問看護の費用は緩和ケアクリニック・恵庭の医療費と共に請求いたします。所定の方法にてお支払い願います。

(4) キャンセルについて

- * サービスの利用をキャンセルされる場合はできるだけ事前にご連絡ください。キャンセル料はかかりません。

4. 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、各種健康保険証及び医療保険受給者証、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。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) 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します。

(4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。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. 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 | 所長 大友 千裕 |
|-------------|----------|

- (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) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (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、これを市町村に通報します。

6. 秘密の保持と個人情報の保護について

| | |
|---------------------------------|--|
| <p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p> | <p>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「医療分野〔医療機関等、介護関係事業者〕・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（平成29年4月14日通知、同年5月30日適用）」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p> |
| <p>② 個人情報の保護について</p> | <p>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ん。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ん。</p> <p>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。</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。）</p> |

7. 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を行う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。

8. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、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、利用者に対する指定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。

なお、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 | 東京海上日動火災保険会社 |
| 保険名 | 訪問看護事業者賠償責任保険 |
| 保障の概要 | 身体障害・人格侵害共通・医療行為に起因する事故に対する保険・財物損壊 |

9. 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、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。

10. 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 訪問看護の提供に当り、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」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またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面また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。

11. サービス提供の記録

- ① 訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けます。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定訪問看護の実施ごとにサービス提供の記録を行い、記録はサービス提供日から2年間保存します。
- ③ 利用者は、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。
- ④ 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事項を記載します。

12. 衛生管理等（感染症対策について）

- 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 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 利用者、看護職員共に感染症対策として手指消毒、換気、マスクの着用の徹底に努めます。
- ④ 利用者やそのご家族に体調不良等感染症の疑いのある場合は訪問看護ご利用の検討を行うこととします。

13. サービスに関する苦情・相談窓口について

(1) 相談窓口

| | |
|---------------------------------------|---|
| 当事業所が提供する訪問看護サービスに関する苦情・相談は右記の窓口で承ります | 電話：0123-25-3011 FAX：0123-35-3301 所長：大友 千裕 |
|---------------------------------------|---|

(2) 外部機関の苦情・相談窓口

- ① 恵庭市役所 保健福祉部介護福祉課 電話番号：0123-33-3131
- ② 千歳市役所 保健福祉部高齢支援課 電話番号：0123-24-3131
- ③ 北海道国民健康保険団体連合会 電話番号：011-231-5161

(3) 苦情処理の体制と手順

- ① ご利用者やご家族及び居宅介護支援事業所から苦情があった場合は、直ちに詳細をお聞きし、「苦情・事故受付処理簿」等に内容を記録し、管理者に報告をします。
- ② 管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対応いたします。
- ③ 即時対応が可能な場合は速やかな対応をいたします。
- ④ 事故（身体的事故、利用者の所有物棄損等）に関する苦情の場合は、適切な事故処理と医療的措置等を行う一方、事故内容によって、主治医や損害保険会社への報告、担当の介護支援専門員や行政機関への連絡を図り、必要な措置を講じます。
- ⑤ 受け付けた苦情や対応した事故について必要に応じて管理者主催による検討会議を開催します。
- ⑥ 受け付けた苦情、対応した事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者やご家族および居宅介護支援事業者への対応は次のとおりです。
 - i. 十分な説明
 - ii. 管理者による謝罪
 - iii. 面談または文書による再発防止策の提示
 - iv. 損害賠償（事業者の責めに帰すべき事由がある場合）等その他必要な処置
 - v. 対応後、経過記録を利用者台帳、苦情・事故受付処理簿等に記載し、再発防止に役立っています。

14. ハラスメントについて

- ①事業所は職場におけるハラスメント防止に取組み、職員が働きやすい環境作りを目指します。
- ②ご利用者が職員に対して暴言、暴力、誹謗中傷、嫌がらせなどのセクシャルハラスメント等の行為を禁止します。
- ③職員、ご利用者等に対するハラスメント防止を啓発、普及するための研修を実施します。

15. ご利用者への説明と同意

ご利用者等への利便性向上を図るため、署名・押印を求めないことが可能であり、代替手段として下記のいずれかの方法により説明を行い、その旨を記録保管することでご利用者及びご家族代表への説明と同意とさせていただきます。

- ① 文書交付の上、支援記録へ記録し保管。下記の説明者からご利用者等への説明し「契約書」兼「重要事項説明書」をご利用者・当事業所が各1部保管。
- ② 電磁的記録を活用の上、説明を行いその旨を記録保管。動画、メール等電磁的記録を活用し、説明させていただいたサインや押印を省略する場合があります。

事業者は、重要事項説明書及び利用案内に基づいて、訪問館サービスの内容及び重要事項について説明しました。

令和6年 月 日

| | | |
|-----|-------|-------------------------|
| 事業者 | 所在地 | 北海道恵庭市白樺町3丁目22番1号 |
| | 法人名 | 医療法人社団 緩和ケアクリニック・恵庭 |
| | 代表者名 | 理事長 柴田 岳三 |
| | 事業所名 | 緩和ケアクリニック・恵庭 訪問看護ステーション |
| | 説明者氏名 | |