重要事項説明書

訪問看護ステーション笑の木は、看護が必要な方や療養者に対して医師の指示に基づき、その利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じて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・回復を目指します。

1　事業の目的

この規程は、合同会社Ishtarが開設する「訪問看護ステーション笑の木」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、事業所の円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護事業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の提供を確保することを目的とする。

2　運営の方針

（1）　事業所は、訪問看護を提供することにより、利用者の心身の特性を踏まえて、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努めるものとする。

（2）　事業所は、事業の運営にあたって、必要な時に必要な訪問看護の提供ができるよう努めるものとする。

（3）　事業所は、事業の運営にあたって、関係区市町村、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療または福祉サービスとの密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

（4）　事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

3　事業の運営

（1）　事業所は、この事業の運営を行うにあたっては、主治医の訪問看護指示書に基づく適切な訪問看護の提供を行う。

（2）　事業所は、訪問看護を提供するにあたっては、事業所の保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、又は看護補助者によってのみ訪問看護を行うものとし、第三者への委託によって行ってはならない。

4　訪問看護サービスを提供する事業所の概要

事業所名	合同会社　Ishtar
代表者氏名	宍戸　裕美
本社所在地	千葉県四街道市鹿放ヶ丘434-3
連絡先	電話:043-290-9977　FAX:043-290-9978

5　利用者へのサービスを提供する事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーション　笑の木
事業所番号	訪問看護・介護予防訪問看護
	1264490140
事業所所在地	千葉県四街道市鹿放ヶ丘434-3
連絡先	電話:043-290-9977　FAX:043-290-9978
管理者	宍戸　裕美
通常の事業の実施地域	四街道市・佐倉市・八千代市 千葉市稲毛区・千葉市若葉区

6　事業所の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日	祝祭日	土・日曜日
営業時間	9:00～17:00	休み	休み

(注)12月30日～1月3日は「休み」となります。

但し、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とし、緊急時は年中対応とする。

7　事業所の職員体制

職　種	職 務 内 容	人 員 数		常勤	非常勤
管理者	職員及び業務の管理	1 名	看護師と兼務	1 名	0 名
看護師	サービスの提供	4 名		4 名	0 名
准看護師	サービスの提供	0 名		0 名	0 名
理学療法士	サービスの提供	4 名		2 名	2 名
作業療法士	サービスの提供	0 名		0 名	0 名
言語聴覚士	サービスの提供	0 名		0 名	0 名
事務職員	事務業務	1 名		1 名	0 名

*日勤…8:30～17:30　半日勤…8:30～12:30・13:30～17:30
*月曜日～金曜日

8　提供するサービスの内容と禁止行為について

（1）提供するサービスの内容

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	主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅介護支援事業所が作成した居宅(介護予防)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・傷病の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事および排泄等日常生活の世話 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 認知症患者の看護 ⑧ 療養生活や介護方法の指導 ⑨ カテーテル等の管理 ⑩ その他医師の指示による医療処置 ⑪ 介護予防訪問看護(口腔ケア・栄養指導・リハビリ・身体維持機能など) ⑫ その他サービス(療養相談・助言・その他)

（2）看護師等の禁止行為

看護師等はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません

① 利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
② 利用者または家族からの金銭、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
（利用者また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 その他利用者または家族等に対して行う宗教・政治・営利活動、その他迷惑行為

（3）サービス利用上の禁止行為

利用者またはご家族による看護師等に対する以下のハラスメント行為を禁止しています。

① サービスに必要がないことを強制的に行わせること
② 看護師等の指摘・指示を無視すること
③ 故意に必要な情報や連絡事項を与えないこと
④ 不必要な身体への接触
⑤ 容姿および身体上の特徴に関する不必要な発言・質問
⑥ 性的および身体上の事柄に関する不必要な発言・質問
⑦ 個人を中傷するうわさの流布および個人のプライバシーの侵害
⑧ 交際・性的関係の強要
⑨ わいせつ図画の閲覧、配布、提示
⑩ 身体的暴力行為を行うこと
⑪ 人格を傷つける発言を行うこと
⑫ 一方的に恫喝すること
⑬ 私物を意図的に壊すことや隠すこと
⑭ その他、前各号に準ずる言動を行うこと

9　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、保険証や介護保険被保険者証等に記載された内容（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限）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、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）　主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所又は地域包括センターが作成する「居宅（介護予防）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。尚、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。尚、「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）　看護師等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。実際の提供は、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

（6）　サービス提供の時間は、別の訪問や緊急訪問、道路の混雑状況などにより時間帯が前後することがありますので、ご了承ください。尚、15分程度の遅れの場合、連絡せずに最短で訪問できるように致しますのでご了承ください。

（7）　代行訪問・振替訪問に関して、基本的には定期日時でスケジュールを組んでおりますが、担当者や業務の都合上、振替訪問及び代行者による訪問をご依頼する事がありますのでご了承ください。

（8）　同行訪問に関して、弊社では研修や実務評価及びご利用者様の情報共有を理由に複数名での訪問のご依頼をさせていただく場合があります。尚、予めご了解をいただいてからの実施とし、別途料金もかかりませんのでよろしくお願いいたします。

（9）　担当者の変更に関して、スタッフの移動や他のご利用者様のスケジュール等、業務上の理由により担当者の変更をご提案させていただく場合があります。

（10）社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会、秩序の混乱などにより、日程や時間の調整をさせていただく場合があります。また、それにより訪問が不可能もしくは遅延となった場合はそれによる損害賠償責任を弊社は負わないものとします。

10　サービスの利用料金について

別紙料金表を参照ください。

《利用者負担額の計算方法》 ※介護保険の場合

負担額＝単位数×10.70（5級地単価）×10%または20%または30%（自己負担割合）

11　サービス利用のキャンセル

サービスの利用のキャンセルについては、利用者が前日17時までに事業者に通知した場合、利用料等を負担する必要がありません。

ご連絡を頂く時間	キャンセル料
当日、訪問までのご連絡の場合	1提供あたりの料金の10%を請求致します。
訪問までのご連絡のない場合	1提供あたりの料金の100%を請求致します。

※但し、利用者様の容態の急変などやむを得ない事情がある場合は不要です。

12　サービス利用料支払方法

自己負担金は、下記お支払い方法にてお願いいたします。

・現金払い（翌月10日前後にご請求させていただきます。）
　訪問スタッフにて集金させていただきます
　お釣りを持ち合わせておりませんので、請求金額通りに御用意、御協力お願い致します。

・事業所指定口座への振り込み

・利用者指定口座からの自動振替

13　緊急時等における対応方法

（1）　看護師等は、訪問看護実施中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行うものとします。主治医への連絡が困難な場合には、救急搬送等の必要な処置を行います。

（2）　看護職員は、前項についてしかるべき処置をした場合には、速やかに管理者及び主治医に報告するものとします。

14 相談窓口、苦情対応

（1） 事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、指定訪問看護等に関する利用者の要望、苦情に対し、迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとします。

（2） サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

事業者	訪問看護ステーション　笑の木
所在地	千葉県四街道市鹿放ヶ丘434-3
電話番号	043-290-9977
FAX番号	043-290-9978
受付時間	9:00～17:00（月曜日～金曜日）
管理者	宍戸　裕美

当施設以外に、お住まいの市町村の相談・苦情窓口、千葉県国保連合会等でも受け付けています。

四街道市　高齢者支援課	電話　043-421-6127
四街道市　障害者支援課	電話　043-421-6122
佐倉市　高齢者福祉課	電話　043-484-6187
佐倉市　障害福祉課	電話　043-484-4164
八千代市　長寿支援課	電話　047-483-1151
八千代市　障害者支援課	電話　047-421-6741
千葉市稲毛区　高齢障害支援課介護保険室	電話　043-284-6242
千葉市若葉区　高齢障害支援課介護保険室	電話　043-233-8264
千葉県国民健康保険団体連合会	電話　043-254-7428

15 事故発生時の対応

事故防止には最善を尽くします。

万が一、事故が発生した場合は以下の点に留意して対応させていただきます。

（1） 事故が発生した場合、速やかに区市町村、介護支援専門員、利用者様の家族等に連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。

（2） 事故の調査した結果に基づいて、ご家族等に発生状況やその後の対応について事実を説明します。

（3） 利用者の生命、身体、財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。但し、利用者に重大な過失がある場合は、事業者は賠償責任を免除、または賠償額を減額されることがあります。

尚、事故発生後の再発防止について是正処置計画を立案し対策を講じます。

16 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持	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・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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 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。 ③ 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、その秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護	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。 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については、善良な管理者の注意をもって管理し、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 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。） ④ 事業者は、訪問看護サービスの訪問看護記録、訪問看護計画書、訪問看護報告書、訪問看護情報提供書を主治医、ケアマネージャー、関係施設以外へ送付・使用を致しません。

17 虐待防止に関する事項

事業所は、利用者様等の人権の擁護・虐待の防止等のために次に掲げるとおり必要な処置に努めます。

（1） 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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図る。

（2） 虐待防止のため指針の整備

（3） 虐待を防止するための定期的な研修の実施

（4） 前3項に掲げる措置を適切に実施するための責任者の設置

虐待防止に関する責任者	管理者	宍戸 裕美

（5） 事業所はサービス提供中に、当該事業所従業者または養護者(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するものとします。

18 衛生管理等

（1） 事業所は、看護師等の清潔の保持及び健康状態について必要な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るものとします。

（2） 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

（3） 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。

（4） 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

19 業務継続計画の策定等

（1） 感染症や非常災害の発生等において、利用者に対する指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)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を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

（2） 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します。

（3） 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。

20 身分証携行義務

訪問看護従業者は、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。

21 心身の状況等の把握

訪問看護の提供にあたっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保険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。

22 主治医及び居宅介護支援事業所等との連携

（1） 訪問看護の提供に当たり、主治医及び居宅介護支援事業所、地域包括支援センター及び保険医療・福祉サービス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所又は地域包括支援センター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、又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又はその写しを速やかに居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターに送付します。

23 サービス提供の記録

（1） 利用者の状態を適切に把握するため、また患部や皮膚状態を記録するために写真を撮ることがあります。(適正に保管・管理致します)

（2） 訪問看護の実施ごとにサービス提供の記録を行い、その記録は完結の日から5年間保存します。

（3） 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および複写物の交付を請求することができます。

24 連帯保証人について

連帯保証人は、乙と連帯して本契約に基づく一切の責めを負う。

乙は、甲から連帯保証人の追加または変更の指示を受けた場合に於いては、遅滞なく必要な手続きを取らなければならない。

甲、乙及び連帯保証人は、本契約から生ずる権利義務について、紛争を生じたときは、甲の住所を管轄する裁判所を第1審の裁判所とすることに合意する。