

重要事項説明書

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	株式会社HandY
代表者氏名	代表取締役 宇佐美 博史
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒497-0016 愛知県あま市七宝町徳実郷84番地 TEL :052-627-6152 FAX : 052-627-6153

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	ゆうひ訪問看護
介護保険指定 事業者番号	2364190245
事業所所在地	〒491-0201 愛知県東海市名和町奥油田4丁目1番地 SunRiver105号
連絡先 相談担当者名	TEL : 052-627-6152 FAX: 052-627-6153 管理者 大塩 悠祐
事業所の通常の 事業の実施地域	東海市、名古屋市(緑区、南区、港区)、大府市、知多市 阿久比町、東浦町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	「医療者不足という社会的課題を解決し、日本の素晴らしい医療を持続可能なサービスへと成長させなければならない」 今後、人口減少とともに、少子高齢化が進む日本において、医療や介護の需要が増すことが予想される中で、医療者不足は社会的な課題となっている。 最期まで生活の質を保ちながら、地域や在宅で安心して過ごせることができるようにするためには、訪問看護の実践・指導ができる看護師の育成を行うと同時に労働力の向上、定着の促進、看護職員全体の質の向上の推進を図る必要があると考える
運営の方針	介護認定を受けた要介護高齢者や療養者、医療ニーズの高い重度疾患を抱えた小児から高齢者に対して、介護予防から治療、ターミナルケアまで、あらゆる場面、状況に応じた個別性の看護を提供し、安心して地域や在宅で最後まで過ごすことができるよう支援する。

(3) 営業時間帯

事務所の営業時間	9:00～18:00
事業所の営業日	年中無休

(4) 事業所の職員体制

従業者の職種	職務内容	人員数
管理者（看護師）	管理者は主治医の指示に基づき適切な訪問看護が行われるよう必要な管理及び従業員の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業員に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。	1名
訪問従業員	訪問看護計画書及び報告書を作成し、訪問看護を行う	常勤換算2.5名以上

3 提供するサービスの内容と禁止行為、費用について

(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
健康状態の観察	利用者の状態の観察 血圧、体温、呼吸、脈拍チェック など
療養生活のお世話	入浴、全身清拭、足浴、洗髪、食事介助・指導、排泄介助 口腔ケア、整容などのお手伝い など
医療処置・ 医療機器管理	呼吸器管理、腹膜透析管理、点滴、注射、血糖測定 インシュリン注射、吸引・吸引指導 カテーテル管理（胃瘻経管チューブ、留置カテーテルなど） 排泄管理（導尿、人工肛門、人工膀胱、浣腸、摘便） ガーゼ交換、褥瘡処置 など
精神・心理的な介護	利用者と家族の相談 対応方法の助言 内服の確認 など
在宅での リハビリテーション	拘縮予防、筋力低下予防、機能訓練、指導 日常生活で行う動作の練習、指導 など
終末期（ターミナル） の看護	痛みの緩和（鎮痛剤の投与やマッサージ） 精神的なケア など
介護者の支援	介護方法の助言 不安やストレスの相談 など

(2) 看護師等の禁止行為

看護師等はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- 1 利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- 2 利用者又はご家族からの金銭の授受
- 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
- 5 その他利用者又はご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

利用者様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及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、掲示
- 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

(4) 提供するサービスの利用料、利用者負担額

- 1 原則として利用者の所得に応じ、利用料金の1割、2割、3割のいずれかが利用者の負担額となります。
- 2 介護保険適用時の場合、介護保険の限度額を超えての利用分においては、全額利用者負担となります。
- 3 料金の詳細は料金表を参照ください。

4 料金の支払い方法について

- (1) 口座引落でお願いいたします。また、弊社への銀行口座への振込でもお支払いが可能です。その場合の振込手数料は、利用者負担となります。
- (2) 申し込みが初回の引き落としに間に合わない場合は、引落しの手配が完了するまでは振込にてお願いする場合があります。その場合の振込手数料は、利用者負担となります。
- (3) 領収書および明細書は、入金確認後に発行いたします。なお、再発行はいたしませんので大切に保管してください。

5 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、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、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支援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、利用者及びご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、利用者又はご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」に基づいて行ないます。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ないます。実際の提供は、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (6) サービス提供の時間は、別の訪問や緊急訪問等による遅れなど、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事があります。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、スタッフの異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。

6 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には、**サービス利用予定日の前営業日の18時まで**にご連絡ください。ご連絡いただけない場合、自己負担割合分の100%をキャンセル料としてお支払いいただきます。

7 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	宇佐美 博史
-------------	--------

- (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) 従業員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。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

1 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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 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。 4 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はそのご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。
2 個人情報の保護について	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、利用者のご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ご家族の個人情報を用いません。 2 事業者は、利用者及びそのご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。 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。） 4 事業者は、訪問看護サービスに必要な介護予防・訪問看護記録、介護予防・訪問看護計画書、介護予防・訪問看護報告書、介護予防・訪問看護情報提供書を主治医やケアマネージャー、関係施設以外への送付・使用を致しません。

9 緊急時の対応方法について

(1) 通常契約のお客様

- ・ サービス提供中に病状の急変などあった場合は、速やかに利用者の主治医、救急隊、緊急時連絡（ご家族等）、介護保険の適用がある利用者の場合は介護予防サービス計画又は居宅サービス計画を作成した関係機関（地域包括支援センター、居宅介護支援事業者）へ連絡をします。
- ・ 営業時間外の、夜間や休日等に容態の急変等、緊急のケースが発生した場合に備えて、あらかじめ担当看護師に緊急時の対処についてご相談下さい。

(2) 緊急時訪問加算又は24時間対応体制加算について説明をうけ同意された利用者

- ・ 訪問看護（看護師による訪問）の利用者は、ご容態と要望に応じて24時間電話受付をご利用いただくことが可能です。ご利用いただくためには、緊急時訪問看護加算又は24時間対応体制加算の同意が必要であり、同意いただいた利用者には、緊急時の連絡先の番号をご案内致します。
- ・ 訪問が発生した場合、緊急時訪問加算又は24時間対応体制加算の料金のほかに、訪問ごとに料金が発生します。詳しくは料金表をご参照ください。

〈緊急時対応についてのご注意点〉

- ・ 営業時間外には緊急連絡体制により、介護相談及び臨時訪問対応も行います。対応には当ステーションの看護師が当番制にあたります。病状によりましては医療機関への救急搬送が必要になる場合もございます。お電話にてお話を伺いし状況に応じて対応致します。

10 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・介護予防訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者のご家族、利用者に係る居宅介護支援事業所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。

11 心身の状況の把握

訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業所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。

12 居宅介護支援事業所等との連携

- (1) 訪問看護の提供に当り、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター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所又は地域包括支援センターに送付します。

13 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、内容を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。
- (2) 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)
- (3) 訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は完結の日から2年間保存します。
- (4) 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及び複写物の交付を請求することができます。

14 衛生管理等

- (1) 看護師等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) ステーションの設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

15 サービス提供に関する苦情等相談窓口

当社でのサービスに関する相談や苦情は、次の窓口で対応します。

受付担当者氏名	管理者 大塩悠祐
連絡先電話番号	052-627-6152
受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 9時00分～18時00分

次の公的機関においても、相談ができます。

愛知県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口
電話番号： 052-971-4165
受付日及び受付時間： 月曜日～金曜日（祝日除く） 9時00分～17時00分

お住まいの市町村の高齢福祉に関する相談窓口

東海市高齢者相談支援センター（荒尾町西廻間2の1（しあわせ村内））
電話番号:052-689-1606 営業日:月曜日～金曜日（祝日除く） 9時00分～17時00分
東海市高齢者相談支援センター分室（加木屋町南鹿持27の1（加木屋デイサービスセンター内））
電話番号:0562-31-3312 営業日:月曜日～金曜日（祝日除く） 9時00分～17時00分
※市内に2か所あり、地域により管轄が分かれています。

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

指定訪問看護・介護予防訪問看護の開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基
づいて重要事項を説明しました。

説明者	
-----	--

事業者	所在地	愛知県あま市七宝町徳実郷84番地
	事業者名	ゆうひ訪問看護（株式会社HandY運営）
	代表者	代表取締役 宇佐美 博史
	管理者	大塩 悠祐

【契約者】 上記内容の説明を事業者から確かに受け、同意しました。

住所	〒
氏名	印

〈代筆者〉 利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認
のうえ、私が利用者に代わってその署名を代筆しました。

住所	〒
氏名	(続柄) 印