（介護保険）訪問看護サービス 重要事項説明書

１．理念

お客様の居宅にサービス従事者を派遣し、主治医の治療方針や居宅サービス計画に沿った療養上の世話及び必要な診療の補助を行い、「自分らしく生きていただく為の支援をする」という理念のもと、いかなる場合においても「お客様の尊厳」を守ります。

２．運営の方針

（１）事業者は地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市区町村との密接な連携に努めるものとします。

（２）サービスは、お客様の病状、心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、お客様が可能な限りその居宅において有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう主治医と密接な連携を取りながら、その療養生活を支援し心身機能の維持回復を目指すものとします。

（３）サービスは、お客様の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定し計画的に行うものとします。

（４）事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図るよう努めるものとします。

３．事業者の概要

法　人　名	山倉建設株式会社
事 業 所 名	訪問看護ステーション ちぇろっと
所　在　地	福岡県嘉麻市口春４０５番地の４
代 表 者 名	代表取締役　平嶋　修
電 話 番 号	０９４８－４２－１６１５
法 人 設 立	昭和５４年６月１日

４．営業日及び営業時間

（１）サービス受付

① 営 業 日：月曜日～金曜日（土曜、日曜、１２/３０～１/３を除く）

② 営業時間：午前９時～午後６時（電話等による２４時間連絡体制を整えております。）

（2）サービス提供

① 提 供 日：３６５日

② 提供時間：２４時間

注）電話等による２４時間連絡体制を取り、緊急時の看護要請に対応しております。

５．サービス提供事業所（以下、「事業所」の概要）

事業所名	訪問看護ステーション ちぇろっと
所 在 地	福岡県嘉麻市口春４０５番地の４
管 理 者	立石　紀子
電話番号	０９４８－４２－１６１５
事業所番号	４０６５７９００６７
サービス実施地域	飯塚市、嘉麻市、嘉穂郡、宮若市、鞍手郡、田川市 田川郡、直方市

６．事業所の職員体制

（1）管理者　１名

事業所の運営、従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。

（2）看護師　３名以上

主治医指示書と訪問看護計画に基づいた訪問看護のサービスを提供します。

提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。

（3）理学療法士・作業療法士　１名以上

主治医指示書と訪問リハビリ計画に基づいたリハビリテーションのサービスを提供します。提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します

（4）看護補助者　１名以上

主治医指示書と訪問看護計画に基づいた訪問看護のサービスを看護師と提供します。

（5）事務員　１名以上

保険請求事務及び関連した事務全般、通信連絡事務等を行います。

７．サービス利用料金

（1）別表に定めるとおりとします。

（2）サービスにつき、公的介護保険が適用される場合には、消費税はかかりません。これに対し、公的介護保険が適用されない場合には、サービス利用料金全額がお客様負担となり、別途消費税がかかる場合がございます。

（3）本契約の有効期間中、介護保険法（介護報酬）の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合、事業者は、法令改正後速やかにお客様に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとします。

（4）お客様がお亡くなりになられた際、当事業所での死後の処置をご希望される場合は、以下の料金を別途ご負担いただきます。

死後の処置料（エンゼルケア）：５，０００円

（5）その他の利用料…おむつや処置材料等を当事業所が用意する場合は、実費相当額お支払いいただきます。

８．キャンセル

（1）お客様がサービスの利用の中止（以下、「キャンセル」）をする際には、速やかに事業所まで連絡しなければならないものとします。

（2）お客様のご都合によりサービスをキャンセルする場合には、サービス利用の２４時間前までに連絡しなければならないものとします。何の申し出もなくサービスがキャンセルされた場合、又は２４時間以内のキャンセルにつきましては、お客様に下記のキャンセル料金をお支払い頂きます。但し、お客様の容態の急変など緊急且つやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。

連絡時期	キャンセル料金
サービス実施予定時間の２４時間前まで	無料
サービス実施予定時間の２４時間以内	サービス利用料金の１割

（3）キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

９．お支払い方法

事業者は、利用実績に基づいて１ヶ月ごとにサービス利用料金を請求し、お客様は原則として事業者の指定する期日に支払うものとします。１ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額とします。

１０．管理者

（1）管理者は、主治医の指示に基づき適切なサービスが提供されるよう、当事業所の従業者の管理、サービスの利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握及びその他の管理を一元的に行うものとします。

（2）管理者は、法令等に規定されている訪問看護事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとします。

１１．サービス従事者

サービス従事者は、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士等の資格を有する者とします。

１２．従業員証明書

サービス従事者は、常に従業員証明書を携行し、お客様又はそのご家族から求められた時はいつでも提示するものとします。

１３．訪問看護計画書及び訪問看護報告書

（1）事業者は、お客様のご希望、主治医の指示及び心身の状況等を踏まえて、療養上の目標及び当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問看護計画書を作成するものとします。なお、既に居宅サービス計画が作成されている場合には、当該計画の内容に基づいて訪問看護計画書を作成するものとします。

（2）事業者は、訪問看護計画書の作成にあたって、その内容についてお客様又はそのご家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問看護計画書は、これをお客様に交付するものとします。

（3）事業者は、サービスの提供を訪問看護計画書に沿って計画的に行うものとします。

（4）事業者は、訪問日に提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成するものとします。

（5）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、サービスの提供にあたって主治医との密接な連携を図るものとします。

（6）事業者は、お客様の要望等により訪問看護計画の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は居宅介護支援事業者の助言及び指導等に基づいて、訪問看護計画を変更又は中止するものとします。

１４．サービス内容

（1）事業者は、下記サービス内容の中から訪問看護計画に基づき、指定された時間帯にサービスを提供するものとします。

① 病状、障害の観察

（ア）医療的配慮の必要なお客様の清拭、洗髪等による清潔の保持

（イ）医療的配慮の必要なお客様の食事及び排泄等日常生活の世話

（ウ）褥瘡の予防、処置

（エ）リハビリテーション

（オ）ターミナルケア

（カ）認知症のお客様の看護

（キ）療養生活や介護方法の指導

（ク）カテーテル等の管理

（ケ）その他医師の指示による医療処置

１５．事業者及びサービス従事者の義務

（１）事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたってお客様の生命、身体及び財産の安全に配慮するものとします。

（２）事業者は、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

（３）事業者は、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、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。

（４）事業者は、お客様に対するサービスの提供内容について記録を作成し、サービス実施日の終了時ごとにお客様又はそのご家族等による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び各種介護計画書は、５年間これを保存し、お客様又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示するものとします。

１６．緊急時及び事故発生時の対応

事業者は、サービス提供中又はサービスの提供により、お客様の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合その他必要な場合には、臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医への連絡を行い、指示を求め、市区町村、お客様にかかる居宅介護支援事業所、ご家族等へ連絡する等必要な措置を講じるものとします。

１７．その他留意事項

（１）お客様及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはできません。

（２）訪問看護サービスのご利用にあたっては、主治医からの訪問看護指示書の交付が必要となります。主治医への指示書料につきましては、該当保険でのご請求でお客様負担となります。

（３）サービス従事者は、主治の医師の指示がある場合にのみ、その指示に従った医療行為を行うものとします。

（4）お客様の担当となるサービス従事者の選任及び変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供するため、事業者が行うものとし、お客様がサービス従事者を指名することはできませんので、予めご了承ください。

（5）お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにして、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当と判断される事由が無いととれる場合には、サービス従事者の変更を致しかねる場合があります。

（6）訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。

（7）サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

① サービス従事者は、現金、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。

② 現金や貴重品は室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。

③ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させて頂きます。

④ お客様及びそのご家族は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。

⑤ お客様、そのご家族及びその付添人は、道路運送法上の許認可を受けた車両を除き、事業者の使用する自動車に乗車することはできません。

１８．サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については、真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。

（1）サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	廣門　優子
苦情等解決責任者	廣門　優子
受　付　時　間	午前９時～午後６時（休業日を除く）
住　　所	福岡県嘉麻市口春４０５番地の４
電　話　番　号	０８０－９１４２－７５９２

（2）苦情対応の基本手順

①苦情の受付　②苦情内容の確認　③苦情等解決責任者への報告

④苦情解決に向けた対応の実施　⑤原因究明　⑥再発防止及び改善の措置

⑦苦情等解決責任者への最終報告　　⑧苦情申立者に対する報告

（3）事業者以外の主な苦情等窓口

飯塚市	受付窓口：介護保険課 所 在 地：飯塚市新立岩５番５号 電話番号：０９４８－２２－５５００（代表）
嘉麻市	受付窓口：高齢者介護課 所 在 地：嘉麻市岩崎１１８０番地１ 電話番号：０９４８－４２－７４３２
桂川町	受付窓口：保険環境課／医療介護保険係 所 在 地：嘉穂郡桂川町大字土居４２４－１ 電話番号：０９４８－６５－１０９７
国保連	受付窓口：福岡県国民健康保険団体連合会　介護保険課 所 在 地：福岡市博多区吉塚本町１３番４７号 電話番号：０９２－６４２－７８５９
直方市	受付窓口：市民部健康長寿課介護サービス係 所 在 地：直方市殿町７－１ 電話番号：０９４９－２５－２３９０
宮若市	受付窓口：健康福祉課高齢者福祉係 所 在 地：宮若市宮田２９－１ 電話番号：０９４９－３２－０５１５
小竹町	受付窓口：福祉課高齢者福祉係 所 在 地：鞍手郡小竹町勝野３１６７－１ 電話番号：０９４９－６２－１２１９
鞍手町	受付窓口：福祉人権課高齢者支援係 所 在 地：鞍手郡鞍手町小牧２０８０番地２ 電話番号：０９４９－４２－２１１６
田川市	受付窓口：高齢障害課高齢介護係 所 在 地：田川市中央町１－１ 電話番号：０９４７－８５－７１２９
香春町	受付窓口：保険健康課高齢者支援係 所 在 地：田川郡香春町大字高野９９４ 電話番号：０９４７－３２－８４０１

添田町	受付窓口：福祉環境課高齢者支援係
	所 在 地：田川郡添田町大字添田２１５１
	電話番号：０９４７－８２－１２３２
福智町	受付窓口：福祉課高齢者支援係
	所 在 地：田川郡福智町金田９３７番地２
	電話番号：０９４７－２２－７７６２
赤村	受付窓口：住民課健康増進係
	所 在 地：田川郡赤村大字内田１１８８
	電話番号：０９４７－６２－３０００
糸田町	受付窓口：健康福祉課介護保険課係
	所 在 地：田川郡糸田町１９７５－１
	電話番号：０９４７－２６－１２４１
川崎町	受付窓口：高齢者福祉課高齢者福祉係
	所 在 地：田川郡川崎町大字田原７８９－２
	電話番号：０９４７－７２－３０００
大任町	受付窓口：福祉課福祉係
	所 在 地：田川郡大任町大字大行事３０６７
	電話番号：０９４７－６３－３００４

１９．個人情報の使用等及び秘密の保持

（１）事業者及びその従業者は、お客様及びそのご家族の個人情報を、次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させて頂くとともに、お客様及びそのご家族は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。

① お客様にサービスを提供するために必要な場合。

② お客様にかかわる居宅サービス計画及び看護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。サービス担当者会議その他、介護支援専門員と関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整等のため必要な場合。

③ お客様が医療サービスの利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合(予め担当のサービス従事者により連絡先を確認させて頂きます)。

④ お客様の容態の変化に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合。

⑤ 行政機関の指導又は調査を受ける場合。

⑥ サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。

（2）事業者は、お客様及びそのご家族の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。

（3）事業者及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。

２０．（虐待防止）

（1）事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

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 虐待防止のための指針の整備。

③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施。

④ 前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

（2）事業所は、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するものとする。

≪訪問看護点数(料金)の加算について≫

訪問看護には、お客様の疾患や身体の状態において、通常の基本療養費(サービス)に加算される点数(料金)があります。お客様やご家族様が、より安心して満足な看護を受けられるように、国が定めた基準に基づき加算されるものです。

□ 緊急時訪問看護加算（当事業所は２４時間連絡体制です）

□ 特別管理加算（病状により管理が必要な方）

□ 夜間・早朝加算、深夜加算　　□ 複数名訪問加算

□ 長時間訪問看護加算　　□ 初回加算

□ 退院時共同指導加算　　□介護職員等処遇改善加算

以上、契約の内容及び重要事項、利用料金等について説明を受け、内容を確認しました。

説　明　日　　令和　　年　　月　　日

＜お　客　様＞　住　　所

氏　　名　　㊞

＜ 代 理 人 ＞　住　　所

氏　　名　　㊞

（お客様との続柄　　）

当事業者は、指定訪問看護事業者として、契約の内容及び重要事項、利用料金等についてお客様へ説明しました。

＜事　業　者＞　住　　所　　福岡県嘉麻市口春４０５番地の４

事業者名　　山倉建設株式会社

事業所名　　訪問看護ステーション ちぇろっと

代表者名　　代表取締役　　平嶋　修　　㊞

説 明 者