

訪問看護サービス重要事項説明書（介護保険・医療保険 共通）

- 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」の規程に基づき、指定訪問看護サービスの契約締結において、重要な事項を説明するものです。
- この重要事項説明書における訪問看護サービスとは、株式会社 Gifts が行う介護保険及び健康保険、並びに他法の適用による指定訪問看護事業のサービス全てと定義します。

1. 事業者の概要

法人名 株式会社 Gifts
代表取締役 鈴木ちひろ

2. 事業所の概要

事業所名 訪問看護ステーション Gift
所在地 東京都練馬区南大泉 4 丁目 43-6
エスペランスヒルズ B 棟 101 号室
電話番号 03-5933-4020
管理者 鈴木 ちひろ
介護保険指定番号 1362090746
ステーションコード 7394620
(通常のサービス実施地域)
練馬区 南大泉 1~6 丁目、東大泉 1~7 丁目、
西大泉 1~6 丁目、石神井台 1~8 丁目
関町北 4・5 丁目
西東京市 下保谷 2~5 丁目、東町 1~6 丁目、
中町 4 丁目、富士町 2~4 丁目

3. 営業日及び営業時間

当事業所の営業日及び営業時間は次の通りです。

- 営業日：月曜日から土曜日まで。
日曜日・国民の祝日、12月30日から1月3日を除く。
- 営業時間：午前8時45分から午後5時30分まで。
但し、土曜日は午後12時45分まで。

4. 運営の方針・目的

- 当事業所が実施する訪問看護サービスは、利用者が要介護等の状態となった場合でも、可能な限りその居宅においてその有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるように配慮し、その療養生活を支援、心身機能の維持回復を図るものとします。
- 利用者の要介護等の状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態の予防に資するよう、療養上の目標を設定し計画的に行うものとします。
- 利用者の意思および人権を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- 訪問看護サービスの実施にあたっては、利用者の所在する区市町村、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。
- 当事業所はこの事業の運営を行うにあたり、主治医の訪問看護指示書・精神科訪問看護指示書（以下「指示書」という）に基づく適切な指定訪問看護の提供を行います。
- 当事業所は訪問看護サービスを提供するにあたり、当事業所の保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「看護師等」という）又は看護補助者によってのみ訪問看護サービスを行うものとし、第三者への委託は行いません。

5. 職員の職種、員数及び職務内容

当事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次の通りです。

- 管理者：常勤の看護師若しくは保健師 1名
管理者は、利用者に対する看護やサービス提供の場面等で生じる事象を適時かつ適切に把握しながら、指定訪問看護の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握等の管理を一元的に行い、併せて、適切な指定訪問看護を提供できるよう、運営に関する事

項を遵守させるため必要な指揮命令を行います。

- 訪問看護師：保健師・看護師・准看護師 常勤換算 2.5 名以上
訪問看護計画書及び報告書を作成し（准看護師を除く）訪問看護を担当します。
- 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士：※必要時雇用
訪問看護業務の一環としてリハビリテーションを担当します。
- 事務兼看護補助員：1 名 事務及び看護補助業務を行いません。

6. 訪問看護サービスの利用時間及び利用回数

- 居宅サービス計画書に基づく訪問看護サービスの利用時間及び利用回数は、当該計画に定めるものとします。但し、健康保険適用の場合や主治医からの特別な指示がある場合を除きます。
- 当事業所からの定期的な訪問看護サービス提供時間は、午前 9 時 30 分から午後 5 時までとします。

7. 訪問看護サービスの提供方法

訪問看護サービスの提供方法は次の通りとします。

- 介護保険適用の場合は【（介護予防）訪問看護契約書】、健康保険適用の場合は【訪問看護申込書】を以て、契約を締結します。
- 利用者が主治医に申し出て、主治医が当事業所に交付した訪問看護指示書により、介護予防訪問看護計画書・訪問看護計画書・精神科訪問看護計画書等。（以下、訪問看護計画書）を作成し、利用者の同意の上、訪問看護サービスを開始します。但し、介護保険適用の場合は居宅サービス計画に則り調整を図ります。
- 利用者に主治医がいない場合は、当事業所から居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、地区医師会、区市町村等の関係機関に調整等を求め対応します。
- 訪問看護サービスの提供にあたり、介護保険・健康保険の被保険者番号や他法の手帳等の確認をさせていただきます。
- 当事業所は居宅同意型のオンライン資格確認等システムを通じて取得した診療情報等をもとに訪問看護サービスを提供する体制を整備しています。

8. 訪問看護サービスの終了

(1) 利用者の解約権

- 利用者は当事業所に対し 2 週間以上の予告期間を以て、当該契約を解約することができます。但し、やむを得ない事情がある場合はこの限りではありません。
- 当事業所による守秘義務違反・背信行為・事業者の破産や閉鎖等に対しては直ちに本契約を解約することができます。

(2) 事業者の解除権

- 事業者は利用者及び家族等の著しい背信行為により本契約を継続することが困難となった場合は、その理由を通告し本契約を解除します。この場合、事業所は主治医や介護支援専門員等の関係機関へその旨を連絡します。
- 前項の著しい背信行為とは以下の通りとします。
 - 保険情報や病歴等の重要事項についての不実の申告
 - 利用者及び家族等による事業者及び事業所職員に対するハラスメント行為や名誉棄損等
 - 正当な理由のないキャンセルを繰り返したとき
- 次の事由が発生した場合は本契約を終了します。

- 利用者又は家族等からの解約の意思表示又は、事業者からの契約解除の意思表示
- 訪問看護サービスの提供ができなくなったとき
 - 主治医が訪問看護サービスの必要がないと判断したとき
 - 利用者が介護保険施設や医療施設に入院又は入所したとき
 - 利用者が死亡したとき
- その他

自然災害等により一時的に通常の営業が困難な場合、本契約を一時的に休止することがあります。

9.訪問看護サービスの内容

当事業所で行う訪問看護サービスは、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう妥当適切に行うことを目的として次にあげるサービスを提供します。

- (1)利用者の希望、主治医の指示書及び居宅サービス計画、心身の状況等を踏まえ、療養上の目標及び目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した訪問看護計画書を作成し、その事項について利用者又は代理人に説明し同意を頂きます。
- (2)訪問看護報告書や必要に応じ情報提供書を作成します。
- (3)主治医等、関係者への情報提供を行います。
- (4)必要に応じて保険医療福祉サービスと連携します。
- (5)訪問看護サービスの内容は別紙【訪問看護サービス重要事項説明書別紙（介護保険・医療保険共通）】に定めます。

10.訪問看護サービスの利用料等

- (1)訪問看護サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準に則ります。なお、当該訪問看護サービスが法定代理受領サービスでの場合は、その利用者の負担割合に応じた額を徴収します。但し、介護保険適用かつ支給限度額を越えた場合、全額利用者の自己負担となります。
- (2)利用者負担金は関係法令に基づいて定められるため、当該訪問看護サービス利用中に関係法令が改定された場合には、改定後の金額を適用するものとします。
- (3)利用者宅で使用水道・ガス・電気等の料金及び主治医より支給された衛生材料等の料金は利用者負担となります。
※医療処置に必要な衛生材料等は医療機関から支給していただくか、自費購入をお願いします。
- (4)通常のサービス実施地域への訪問の場合、交通費は無料です。但し、通常のサービス実施地域外への訪問にかかる交通費実費は利用者負担となります。
- (5)その他、【ご利用料金表】に定めるものとします。
- (6)訪問看護サービスを開始するにあたり、予め利用者や家族等に対し、費用の内容及び金額について別紙【ご利用料金表】による説明を行い、同意を得るものとします。
- (7)利用料及びその他の費用の支払いを受けるに際し、1か月のサービス内容や区分を明確に記した請求書を作成し、サービス提供の翌月15日前後に交付します。
- (8)利用者は、当事業所が交付した訪問看護利用請求書に記載された金額をサービス提供月の翌月末迄に支払うものとします。
- (9)利用料の支払いが完了の後、領収書を発行します。

11.訪問看護サービス利用料の滞納

- (1)利用者が正当な理由なく当事業所に支払うべく利用者負担金を2か月以上滞納したとき、事業所は1か月以上の期間を定め、期間満了までに利用料を支払われない場合には本契約を解除する旨の催告をします。
- (2)前項の催告をしてもなお、期日までに利用者負担金が支払われない場合は本契約を解除します。

12.個人情報の保護・秘密保持

- (1)当事業所職員は、業務上知り得た利用者及び家族等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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、取り扱います。
- (2)当事業所職員は、業務上知り得た利用者及び家族等の個人情報を、在職中及び退職後も漏洩しない旨を雇用契約時に誓約します。
- (3)当事業所職員が得た利用者及び家族等の個人情報については、別紙【訪問看護ステーション Giftにおける個人情報保護について】に定める訪問看護サービスの提供以外の目的では原則利用しないものとし、外部への情報提供については予め利用者又は家族等に同意を得るものとします。

13.衛生管理・健康管理に関する事項

- (1)当事業所職員は定期的に健康診断を受け、感染予防対策を講じ、自らの健康管理に努めます。
- (2)当事業所が扱う設備・備品等について衛生的に管理します。
- (3)当事業所における感染症等の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を年1回以上開催するとともに、その結果

について、当事業所職員に周知徹底しています。

- (4)当事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (5)当事業所職員に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

14.事故発生時における対応方法

- (1)利用者への訪問看護の提供により事故が発生した場合は、直ちに臨機応変の手当を行うとともに、速やかに主治医や管理者に連絡し指示を求める等の必要な措置を講じます。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。
- (2)前項について利用者の家族や代理人、当該利用者に係る区市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等へ報告します。
- (3)利用者に対する訪問看護サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害を賠償します。但し当事業所及び事業所職員に故意過失がない場合はこの限りではありません。
- (4)前項の事故の内容・対応等について記録し、本契約終了の日から5年間保存します。

15.緊急時における対応方法

- (1)訪問看護サービスの提供中に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨機応変の手当を行い、速やかに主治医に連絡し指示を求める等の措置を講じます。
- (2)主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。
- (3)予め利用者ごとの緊急時の連絡先を取り決めます。
- (4)24時間対応体制/緊急時訪問看護に係る連絡相談は当事業所訪問看護員または前記以外の職員が対応する場合があります。
- (5)訪問看護員以外の職員が利用者または家族等からの連絡・相談に対応するマニュアルの整備及び十分な情報共有を行ないます。

16.相談・苦情対応

- (1)当事業所は訪問看護サービスの提供にかかる利用者等からの相談・苦情に迅速に対応するため必要な措置を講じます。
 - ①相談・苦情対応に関する責任者の選定を行ないます。
 - ②相談・苦情解決体制の整備を行ないます。
 - ③苦情対応マニュアルに基づき速やかに事実関係を調査する等、迅速かつ適切に対応しサービスの改善及び向上に努めます。
 - ④研修を通じてサービスの質の向上や知識・技術の向上に努めるとともに、相談・苦情に関する委員会を定期的開催し、その結果について事業所内で周知徹底します。
- (2)当事業所の定める相談・苦情対応責任者は以下の通りです。

責任者	管理者	鈴木ちひろ	※責任者が不在の場合、代理職員が対応
電話番号	03-5933-4020	(平日 9:00~17:00)	

- (3)利用者及び利用者家族等は当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口並びに介護保険課、利用者居住地を担当する地域包括支援センター、東京都国民健康保険団体連合会、東京都医療安全支援センター等に相談・苦情等を申し立てることができます。
- (4)利用者及び家族等から相談及び苦情申し立てがなされたことを以て、利用者に対して不利益・差別的な扱いをしません。
- (5)事業所は、提供した指定訪問看護サービスに関して、国民健康保険団体連合会や区市町村等からの質問・照会・文書の提供等に応じ、苦情に関する調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会や区市町村等からの指導または助言を得た場合は、それに従い必要な改善を行ないます。
- (6)前項の相談・苦情の内容・対応等について記録し、当該利用者の契約終了の日から5年間保存します。

17.虐待防止及び身体的拘束防止に関する事項

- (1)当事業所は利用者等の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講じるものとします。
 - ①虐待の防止に関する責任者の選定を行ないます。
 - ②権利擁護・成年後見制度の利用支援を行ないます。
 - ③苦情解決体制の整備を行ないます。
 - ④当事業所職員による虐待防止を啓発・普及するため、定期的に研修を実施します。

- ⑤研修を通じて人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- ⑥当事業所職員が支援にあたっての悩み等を相談できる体制を整備するほか、当事業所職員が利用者等の権利擁護に取り組めるよう環境の整備に努めます。
- ⑦虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について事業所内で周知徹底します。
- (2)当事業所の定める虐待防止・相談責任者は以下の通りです。

責任者 管理者 鈴木ちひろ ※責任者が不在の場合、代理職員が対応
電話番号 03-5933-4020 (平日 9:00~17:00)

- (3)当事業所職員は訪問看護サービスの提供中に虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに地域包括支援センター等の窓口へ通報します。
- (4)当事業所は、利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束やその他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- ①身体的拘束等を行なう場合には、利用者・家族、関係者等で十分な協議を重ね、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を明確にした上で実行し、その方法や時間を含め記録します。
- ②やむを得ず身体的拘束を行なう場合も、可能な限り迅速に中止できるよう支援を行いません。

18.ハラスメント防止に関する事項

- (1)当事業所は、利用者へのケアの質の担保と職員の安全確保の両立のため、次の措置を講じるものとします。
- ①職員による利用者等へのハラスメント防止について研修を行いません。
- ②職員による利用者等へのハラスメントが認められた場合、就労規則に則り厳重に対処します。
- (2)当事業所のハラスメント防止・相談責任者は以下の通りです。

責任者 管理者 鈴木ちひろ ※責任者が不在の場合、代理職員が対応
電話番号 03-5933-4020 (平日 9:00~17:00)

- (3)当事業所職員は訪問看護サービスの提供中を問わず、利用者又は家族等による以下に記す身体的・精神的・性的ハラスメントや著しい迷惑行為を受けた場合は、速やかに管理者及び関係機関へ報告し、サービス中止または契約の解除等の対応をとります。
- (4)以下に示すハラスメントは一例であり、これに限定されません。
- ・長時間にわたる職員の拘束やサービス終了の妨害
 - ・理不尽な要望や法外サービスの強要
 - ・恫喝や執拗な言動、「生死」を用いた駆け引き
 - ・職員のプライバシーへの侵害
 - ・侮辱や人格の否定、名誉を棄損する言動
 - ・暴力行為や脅迫的な言動
 - ・権威を振りかざした要求や特別扱いの強要
 - ・文書等での謝罪や土下座の強要
 - ・訪問看護サービス提供外に自宅等に呼びつける行為
 - ・SNS/インターネットでの誹謗中傷
 - ・事実と異なる噂の流布
 - ・性的な言動

19.事業継続に向けた取り組みに関する事項

当事業所は災害発生時及び感染症蔓延時やその他、指定訪問看護を継続しがたい事象が発生した場合に備え、当事業所職員及び利用者の安全確保ならびに事業継続のため、次の措置を講じます。

- (1)事業継続計画を策定し、当事業所職員及び利用者へ周知徹底を図ります。
- (2)当事業所職員に対し、定期的な訓練・研修を行いません。
- (3)利用者および家族等へ当事業所における事業継続計画について説明を行いません。
- 2.事業継続計画は、以下の2つの事態に対応するものとします。
- (1)非常災害発生時の対応
- (2)感染症対策および感染症蔓延時の対応
- 3.非常災害発生時および事業継続・再開が困難と判断された場合は、近隣の医療・介護・福祉事業所等と連携・共同し、双方の職員および利用者・家族等の安否確認・安全確保を行ない、事業再開に向け取り組みます。
- 4.当事業所職員は訪問看護サービスの提供中・移動中を問わず、

災害発生時には直ちに事業所へ帰還し、職員及び職員家族の安否を確認の後、可能な限り早期に業務再開に取り組みます。

5.これら社会情勢の急激な変化、社会秩序の混乱などにより、当事業所の義務の履行が遅延もしくは不能になった場合、それによる損害賠償責任を当事業所は負わないものとします。

20.その他の事項

- (1)当事業所職員は常に身分証を携帯し、初回訪問時及び利用者又は家族等からの求めに応じ身分証を提示します。
- (2)当事業所は、利用者に対する訪問看護サービスの提供に関する諸記録を整備し、訪問看護サービスが完了した日から5年間保有するものとします。
- (3)当事業所は利用者及び関係者等からの金品授受を致しません。
- (4)自費のサービスについては別途定めるものとします。
- (5)この重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合は、利用者又は家族や代理人に対し、その内容を文書及び口頭で通知するものとします。
- (6)この重要事項説明書に定めのない事項は、各法律に則り且つ利用者並びに株式会社 Gifts 訪問看護ステーション Gift との協議に基づいて決定するものとします。

2024 (令和6) 年 6 月 1 日

株式会社 Gifts

訪問看護ステーション Gift

代表取締役兼管理者 鈴木ちひろ