

## 「訪問看護」「介護予防訪問看護」重要事項説明書

当事業所は、ご利用者に対して指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）サービスを提供します。

事業所の概要や提供するサービスの内容、利用上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

当サービスのご利用は、原則として要介護認定又は要支援認定の結果、「要介護・要支援」と認定された方が対象となります。要介護・要支援認定をまだ受けていない方でも、サービスの利用が可能な場合があります。

### 1. 事業者

- |           |                           |
|-----------|---------------------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人 なごみの杜              |
| (2) 法人所在地 | 群馬県利根郡昭和村大字糸井 1757 番地 311 |
| (3) 電話番号  | 0278-30-3331              |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 西松 輝高                 |
| (5) 設立年月日 | 平成16年 8月18日               |

### 2. 事業所の概要

なのはな訪問看護ステーション

- |             |   |
|-------------|---|
| (1) 事業所の名称  | なのはな訪問看護ステーション  |
| (2) 事業所の所在地 | 群馬県沼田市上之町1149番地                                       |
| (3) 電話番号    | 0278-22-3355  |
| (4) 管理者氏名   | 平松 美枝子  |
| (5) 開設年月日   | 平成31年1月1日   |
| (6) 事業所の種類  | 指定訪問看護事業所、指定介護予防訪問看護事業所<br>(平成31年1月1日指定 第1060690086号) |

#### (7) 事業の目的

事業所の看護師等が、訪問看護の必要性を主治医に認められた要介護・要支援状態にある高齢者等に対し、適正な指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）サービスを提供することを目的とします。

#### (8) 事業所の運営方針

ご利用者が、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、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を目指します。

#### (9) 通常の事業の実施地域

沼田市、昭和村、川場村、みなかみ町、片品村

- (10) 営業日 月～日曜日(但し、12月30日～1月3日を除きます)  
(11) 営業時間 8:30～17:30

### 3. 職員の配置状況

- (1) 管理者 1名(常勤兼務)  
(2) 看護職員 8名(常勤専従3名、常勤兼務1名、非常勤専従4名)  
※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

### 4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

#### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス(別紙、利用料金表参照)

主治医による訪問看護指示書及び介護支援専門員からの居宅サービス計画に基づき、ご利用者の意向をふまえた訪問看護(介護予防訪問看護)計画書を作成し、下記のサービスを提供いたします。

- ①病状・障害の観察
- ②清潔の保持
- ③食事及び排泄等日常生活上の世話
- 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認知症の看護
- ⑧カテーテル等の管理
- ⑨療養生活や介護方法の相談及び指導
- ⑩その他医師の指示による医療処置

#### (2) 介護保険の給付対象とならないサービス(別紙、利用料金表参照)

- ①介護保険給付の支給限度額を超えるサービス  
・介護保険給付の支給限度額を超えた利用料金については、全額自己負担となります。
- ②通常の事業の実施地域外への訪問  
・2(9)の通常の事業の実施地域以外にお住まいの方が当サービスを利用される場合は、距離に応じた交通費をご負担いただきます。
- ③死後の処置料  
・亡くなられた際、看護職員が何って処置をした場合の費用です。
- ④利用予定日の前日までに利用中止の申し出がなかった場合のキャンセル料金  
・利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合は、キャンセル料として当日の利用料金(自己負担分)をお支払いいただくことがあります。  
ただし、ご利用者の体調不良等、正当な理由がある場合は、この限りではありません。

### (3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、翌月の10日過ぎ頃にご請求いたしますので以下のいずれかの方法でお支払下さい。

ア. 現金によるお支払い(請求月の20日頃までにお支払い下さい)

イ. 金融機関口座からの自動振替(引落) ※所定の申込用紙は事業所にあります。  
郵便局又は群馬県内に本店のある金融機関からの自動引落をご利用になれます。

原則として、毎月20日(土・日・祝日の場合は翌営業日)に引き落としとなりますが、残高不足等で引落されなかった場合は、お手数ですが事業所の窓口で現金にてお支払い下さい(郵便局の場合は、30日に再振替となります)。

(入金確認まで日数を要しますので、領収書発行まで多少の時間がかかります)

## 5. 緊急時等における対応方法

サービス提供中にご利用者に病状の急変等が生じた場合には、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医への連絡を行い指示を求める等の必要な措置を講じます。

## 6. 事故発生時の対応

ご利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、市町村、ご利用者の家族、ご利用者に係る居宅介護支援事業者等に速やかに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、当事業所において、事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

## 7. 苦情処理等

ステーションは、提供した指定訪問看護に係るご利用者又はその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するため、苦情等を受け付けるための窓口を設置します。また、苦情等の内容について記録します。

## 8. 虐待防止に関する事項

(1) ステーションは、利用者の人権擁護・虐待の防止のため次の措置を講じます。

- ①虐待を防止するための看護師等に対する研修の実施
- ②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③その他虐待防止のために必要な措置

(2) ステーションは、指定訪問看護の提供中に、看護師等又は養護者(ご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ご利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報いたします。

## 9. 身体拘束等の原則禁止

- (1) ステーションは、サービス提供にあたっては、ご利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」といいます。)を行いません。
- (2) ステーションは、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、ご本人又はご家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載いたします。

## 10. 個人情報の保護

- (1) ご利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- (2) ステーションが得たご利用者又はその家族の個人情報については、ステーションでの介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じてご利用者又はその家族の同意を得させていただきます。
- (3) 従業者であった者に、業務上知り得たご利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれら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。

## 11. サービスご利用にあたっての留意事項

### (1) サービス提供を行う看護職員等

サービス提供にあたっては、複数の看護職員等が交替してサービスを提供いたします。

### (2) 看護職員等の交替

#### ①ご利用者等からの交替の申し出

看護職員等が業務上不適当と認められる行為等をした場合には、事業所に対して看護職員等の交替を申し出ることができます。但し、特定の看護職員等の指名はできません。

#### ②事業所からの看護職員等の交替

事業所の業務上の都合等により、看護職員等を変更することがあります。その場合には、ご利用者に対して不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

### (3) サービス実施時の留意事項

#### ①定められた業務以外の禁止

サービスの利用にあたり、ご利用者は「4. 当事業所が提供するサービス」に定められたサービス以外の業務を事業所及び看護職員等に依頼することはできません。

②訪問看護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所(管理者)が行います。但し、ご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ③備品等の使用

訪問看護サービス実施のために必要な備品等(水道・電気・ガス含む)は無償で使用さ

させていただきます。また、事業所に連絡する場合の電話なども使用させていただきます。

(4) 看護職員等の禁止行為（看護職員等は、次に該当する行為は行いません）

- ①ご利用者又はその家族等からの金銭・物品などの授受
- ②ご利用者の家族などに対する訪問看護サービスの提供
- ③ご利用者又はその家族等の同意無しに行う飲食及び喫煙
- ④ご利用者又はその家族等に対して行う宗教・政治・営利活動
- ⑤その他ご利用者又はその家族等に行う迷惑行為

(5) 当事業者及び職員に対するお心付けは、一切お断りさせていただいております。

(6) 利用の中止又は変更の連絡は、利用予定日の前日までに電話等にて申し出て下さい。

(7) サービス内容の変更

①サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所及び看護職員等の稼働状況等により、ご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合には、他の利用可能な日時等を提示させていただきます。

②サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業所は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(8) 理学療法士等の訪問看護の適正化について

訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成にあたっては看護職員と理学療法士等が連携し作成致します。訪問看護の利用開始時および利用者の状態の変化などに合わせ定期的な看護職員による訪問により利用者の状態の適切な評価を行います。

## 1 2. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情やご相談の受付

- 窓口担当 管理者：平松 美枝子
- 電話番号 0278-22-3355
- 受付時間 月～土曜日の8：30～17：30  
ただし、緊急を要する場合は24時間対応いたします。

(2) その他の苦情やご相談の受付機関

- ①沼田市 沼田市民生部高齢福祉課介護保険係 電話：0278-23-2111
- ②昭和村 昭和村役場 保健福祉課 福祉係 電話：0278-24-5111
- ③川場村 川場村役場 健康福祉課 介護保険係 電話：0278-52-2111
- ④みなかみ町 みなかみ町 町民福祉課 高齢介護グループ 電話 0278-25-5012
- ⑤片品村 片品村役場 保健福祉課 電話：0278-58-2115
- ⑥群馬県国民健康保険団体連合会 苦情処理相談窓口 電話：027-290-1323

### 1 3. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご利用者に対するサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご利用者又はご家族等の請求時応じて閲覧して、複写物を交付します。
- ③ご利用者へのサービス提供時において、ご利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な措置を講じます。
- ④事業者及び従業者は、サービス提供にあたって知り得たご利用者またはご家族等に関する事項を、正当な理由なく、第三者に漏洩しません（守秘義務）。

但し、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関などにご利用者の心身等の情報を提供します。

### 1 4. サービス利用終了する場合

利用期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所のサービス利用は終了とします。

- ①ご利用者が死亡された場合
- ②要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立（非該当）と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損等により、ご利用者に対するサービス提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご利用者等から利用終了の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい）
- ⑦事業者から利用終了を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい）

#### (1) ご利用者等からの利用終了の申し出

サービスの利用期間中であっても、利用サービスの全部又は一部を終了することができます。その場合には、希望する利用終了日の14日前までに申し出て下さい。

但し、以下の場合には、即時に利用サービスの全部又は一部を終了することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②ご利用者が入院された場合
- ③ご利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④事業所もしくはサービス従事者が、正当な理由なく本書に定める指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）サービスを実施しない場合
- ⑤事業所もしくはサービス従事者が、守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が、故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他サービスを継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦他の利用者が、ご利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、もしくは傷つける恐れが

ある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

## (2) 事業者からの利用終了の申し出

以下の事項に該当する場合には、利用サービスの全部又は一部を終了させていただくことがあります。

- ①ご利用者が、利用開始時に心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果サービス提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご利用者等による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご利用者等が、故意又は重大な過失により、事業者又はサービス従事者、もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、サービス提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④事業所の人員配置等により、従来のサービス提供の継続が困難と認められる場合
- ⑤ご利用者が入院・入所、転居されるなどで、連絡の無い場合やサービス提供が困難な場合

## (3) 利用の終了に伴う援助

サービス利用が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

## 15. 「介護サービス情報の公表」制度について

介護サービス事業所で行われているサービスの内容を調査し、客観的情報をインターネット等により公表する制度で、介護保険法の改正に伴い、平成18年度からスタートしました。

介護サービスの利用者等が公表されたサービス事業所の情報を比較検討することにより、利用者等の主体的な事業者選択を可能にすることを目的としています。

※公表用のホームページアドレス

<http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/> (介護サービス情報公表システム)

ム)