

# 重要事項説明書

(西暦 年 月 日現在)

## 1 事業者概要

法人名称	株式会社 エール
代表者名	代表取締役 平田 晶奈
所在地・連絡先	住所：岡山市北区今6丁目5-23 電話：086-239-8115 FAX：086-239-8116
法人設立年月日	平成27年9月30日

## 2 事業所の概要

### (1) 事業所の名称及び事業所番号

事業所名	訪問看護ステーション エール
事業所番号	3360190809
所在地・連絡先	住所：岡山市北区今6丁目5-23 電話：086-239-8115 FAX：086-239-8116
管理者名	平田 晶奈
事業所の通常の事業の実施区域	岡山市内（東区を除く） 北区：岡山中央・京山・岡北（北方・津島東町・津島中・学南町・大和町・中井町・南方4のみ）・石井・桑田・岡輝・中山（中山・平津小学校区のみ）香和（横井小学校区のみ）・吉備・御南中学校区 中区：東山（湊を除く）・操山（原尾島・浜・東川原・西川原のみ） 中学校区 南区：芳田・芳泉・福浜・藤田・福南・妹尾・福田・興除中学校区

### (2) 事業の目的

株式会社 エールが開設する訪問看護ステーション エール（以下「ステーション」という。）が行う指定訪問看護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、指定訪問看護の円滑な運営管理を図るとともに、居宅で介護や療養が必要になった者（以下「利用者」という。）の意思及び人権を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とします。

### (3) 運営の方針

- ①ステーションが行う事業は、利用者のあらゆる特性を踏まえて事業の提供を行い、利用者の心身の機能の維持回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援します。
- ②事業の提供により、利用者のみならず家族の心身負担の軽減を図り、充実した家庭での療養生活が継続できるよう支援します。
- ③ステーションの看護師等は、利用者の主体性を高めるような働きかけをし、利用者が本来持つ能力の可能性を最大限に引き出す支援に努めます。
- ④ステーションの看護師等は、常に根拠に基づいた事業の提供を意識し、専門職として適切な知識・技術の向上に努めるとともに、常にその質の評価を行い、改善を図ります。

- ⑤事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業所、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- ⑥看護師は、主治医の指示書と居宅介護サービス計画に沿って訪問看護計画書を作成し、当該計画に基づき事業の提供に当たり、実施事項等を訪問看護報告書として作成します。

(4) 営業日及び営業時間

営業日	日曜・祝日を除く日 (但し12月30日～1月3日は除く)
営業時間	9:00～18:00

電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とし、必要に応じて緊急時訪問で対応します。

(5) ステーションの職員体制

職 種	職 員 数
管 理 者	1名
看 護 師 (准看護師含む)	7名以上 (内1名管理者兼務)
その他	理学療法士、作業療法士、言語聴覚士 各1名以上

3 提供する事業の内容及び費用について

(1) 提供する事業の内容について

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態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。なお、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。
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・障害の観察 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床ずれの予防・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

## (2) 看護職員の禁止行為

看護職員は事業の提供にあたって、次の行為は行いません。

- ①利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの受け取り
- ②利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③利用者の同居家族に対する事業の提供
- 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その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## (3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額

①介護保険による事業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よるものとし、当該事業が法定代理人受領サービスであるときは、厚生労働大臣が定める負担割合の額とします。但し、法定代理受領サービスに該当しない事業を提供した場合は、原則として保険給付及び利用料を全額お支払いいただきます。また、この場合は保険給付の請求のためのサービス提供証明書を交付いたします。その証明書により、介護保険法令に基づいて、保険給付の償還払い（一旦、利用者が保険給付及び利用料を全額払い、その後市町村から払い戻しを受ける方法）が可能となります。

②医療保険（介護保険対象でない方や、介護保険の被保険者のうち厚生労働大臣が特に定めた疾患や病状の方）による指定訪問看護を提供した場合の利用料の額は、後期高齢者医療保険の場合、一部負担金の割合分とし、健康保険の場合、該当保険の負担割合分とします。

### ③訪問看護に要した交通費について

#### <介護保険の場合>

通常の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実施地域を越えた地点から自宅までの交通費の実費を徴収させていただきます。なお、自動車・バイクを使用した場合の交通費は、次の額を徴収させていただきます。

- ・実施地域を越えた地点から、片道1 kmごと 50 円

#### <医療保険の場合>

- ・本事業所から8 km未満：0 円
- ・本事業所から8 km以上：片道1 kmごと 50 円

但し、介護保険、医療保険ともに、交通費の上限は300円とします。

④ステーションは、当月の利用料等の請求書をもって、翌月15日以降に利用者へ通知し、利用者から利用等の支払いを受けたときは領収書を発行します。

## 4 担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者の事情により、担当の訪問看護職員の変更を希望される場合は、相談窓口までご相談ください。

### <相談窓口>

担当者氏名	平田 晶奈
連絡先	電話：086-239-8115 FAX：086-239-8116
受付日及び受付時間	月曜日～土曜日 9:00～18:00

※担当する看護職員については、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

## 5 事業の提供にあたって

- (1) 事業の提供に先立って、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ステーション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、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、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します。
- (3) 事業の提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「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。
- (4) 当該ステーション従業者に対する事業の提供に関する具体的な指示や命令は、すべてステーションが行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 6 虐待・身体拘束の防止について

ステーションは、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備します。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (5) やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- (6) ステーションは、事業の提供中に、当該ステーション従業者又は養護者（利用者の家族等利用者を現に擁護する者）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。
- (7) 虐待防止・身体拘束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	管理者 平田 晶奈
-------------	-----------

## 7 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) ステーションは、事業を提供する上で知り得た利用者及びその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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- (2) ステーションは、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとしします。
- (3) 前2項にかかわらず、利用者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとしします。
- (4) 利用者の個人情報の取り扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合には事業者が定める個人情報保護方針（プライバシーポリシー）に従い、誠実に対応します。
- (5) ステーションは、教育に基づく同行訪問として学生等を同行させることがありますが、それらの者も守秘義務は遵守するものとしします。

## 8 緊急時等における対応方法

看護師等は、事業の提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治の医師に連絡し、適切な処置を行います。

## 9 事故発生時の対応

- (1)ステーションは、事業の提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、その他関係機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2)ステーションは、前項の事故の状況及び事故に際して行った処置について記録し、その完結の日から5年間保存します。
- (3)ステーションは、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。なお、ステーションは下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	あんしん総合保険

## 10 身分証携行義務

当該ステーション従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び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。

## 11 サービス提供の記録

- (1)指定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、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- (2)利用者は、ステーション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。

## 12 衛生管理等について

ステーションにおいて感染症等が発生、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

- (1)従業者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。
- (3)ステーションにおける感染症等の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (4)ステーション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理しています。
- (5)従業者に対し、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。

## 13 業務継続に向けた取組の強化について

- (1)感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って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実施します。

## 14 成年後見制度の活用支援

ステーションは、適正な契約手続き等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援します。

## 15 ハラスメントについて

ステーションは、従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) ステーション内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
  - ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
  - ・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
  - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、従業員、取引先事業者の方、利用者及びその家族等が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアル等を基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 従業員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修等を実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、医療機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

## 16 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) ステーションは、事業の提供に係る利用者及びその家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため相談窓口を設置します。また、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じて、利用者及びその家族に説明します。
- (2) ステーションは、前項の苦情の内容等について記録し、その完結の日から5年間保存します。

## 17 理学療法士等による訪問について

ステーションは、訪問看護の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに理学療法士等が行うことがあり、看護職員と理学療法士等がそれぞれの視点を持ちながら連携することによる包括的なアセスメントを行います。利用者の状態の変化等に合わせ、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。

<事業所の窓口>

担当者氏名	平田 晶奈
連絡先	所在地：岡山市北区今6丁目5-23 電話：086-239-8115 FAX：086-239-8116
受付日及び受付時間	月曜日～土曜日 9:00～18:00

<医療保険による訪問看護の相談・苦情窓口>

全国健康保険協会	086-803-5780
後期高齢者医療広域連合又は健康保険組合	086-245-0090

<介護保険による訪問看護の相談・苦情窓口>

岡山県国民健康保険団体連合会	086-223-8811
岡山市事業者指導課	086-212-1012
岡山市介護保険課	086-803-1240
倉敷市介護保険課	086-426-3343
早島町介護保険課	086-482-0611