

訪問看護サービス 重要事項説明書

株式会社 cocolo

訪問看護ステーション こころ

重 要 事 項 説 明 書
【介護保険】指定訪問看護・指定介護予防訪問看護
【医療保険】訪問看護・精神科訪問看護

訪問看護サービス提供開始にあたり、
説明すべき重要事項は次の通りです。

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 cocolo
代表者氏名	柴崎 和
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	990-0063 山形県山形市山家町二丁目7番17号 TEL : 023-687-1882 FAX : 023-687-1892
法人設立年月日	2017年2月22日

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	訪問看護ステーション こころ
介護保険 事業所番号	0660190455
指定年月日及び ステーション コード	令和7年 6月 1日 0660190455
事業所所在地	山形県山形市山家町二丁目7番17号
連絡先 相談担当者名	TEL : 070-5019-5018 FAX : 023-687-1892 管理者 大島 康晴
事業所の通常の 事業の実施地域	山形市・天童市・寒河江市・上山市・山辺町・中山町・河北町・東根市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	【介護保険】主治医が指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護の必要性を認めた要介護状態又は要支援状態にある利用者に対し、事業所の看護職員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士が適切な指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護を提供することを目的とする。 【医療保険】事業所の看護師等が、援助が必要な状態であり、主治医が医療処置や精神科訪問看護が必要と認めた利用者に対し、適正な指定訪問看護等を提供することを目的とする。
運営の方針	1. 事業の実施にあたっては、利用者の意思、人格を尊重して、常に利用者の立場にたったサービスの提供に努める。 2. 訪問看護で看護師等は利用者の成長発達促進、全体的な日常生活の維持、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できるように支援する。 3. 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村とその他の保健・医療・福祉サービスの提供に努めるものとする。 4. 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携して、定期的な巡回訪問や随時の通報を受けて指定訪問看護を提供する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日まで ※ただし、国民の祝日、年末年始（12月31日～1月3日）は除きます。 ※状態変化時等是对应いたします。
営 業 時 間	8：30～17：30

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日まで（状況によっては相談します）
サービス提供時間	8：30～17：30

(5) 事業所の職員体制

管理者	看護師 大島 康晴
-----	-----------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 2 訪問看護または精神科訪問看護計画書及び訪問看護報告書・精神科訪問看護報告書の作成に関し必要な指導及び管理を行います。 3 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名 (看護職員兼務)
看護職員 (看護師・保健師・准看護師)	1 訪問看護または精神科訪問看護計画書に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 2 指定訪問看護の提供に当たっては、適切な技術をもって行います。	常 勤 3 名以上 (うち 1 名管理者兼務) 非常勤 0 名
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	1 訪問看護または精神科訪問看護計画書に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 2 指定訪問看護の提供に当たっては、適切な技術をもって行います。	常 勤 1 名 非常勤 0 名
事務職員	1 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 0 名 非常勤 0 名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

1、訪問看護は、利用者の居宅等において看護師その他省令で定めるものが療養上の世話、または必要な診療の補助を行うサービスで、主治医の指示に基づき次の内容のサービスを行います。

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問看護の提供	訪問看護または精神科訪問看護計画書に基づき、指定訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状・全身状態の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持援助 ③ 栄養および排泄等日常生活の援助 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 認知症に対する生活・精神援助 ⑧ 療養生活や介護方法の相談・助言 ⑨ 内服薬の管理 ⑩ カテーテルの管理等 ⑪ 生活リズムの確立支援 ⑫ 家事能力や社会技能等の獲得支援 ⑬ 社会資源活用支援 ⑭ その他医師の指示による医療処置や医療機器の管理（在宅酸素・人工呼吸器など）

注）自立支援が必要な方の援助・支援は、自立に向けたサポートを行うものとします。

(2) 看護職員等の禁止行為

看護職員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サービス提供
- 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（利用者又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 利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 利用料金について

【介護保険の給付対象適用の場合】

利用者の利用料金については、介護保険負担割合証に記載の負担割合（1割から3割）に基づく額とする。

利用者負担額については、【介護保険対応訪問看護利用料金表】と【契約書別紙】に記載のとおり。

【医療保険適用の場合】

利用者からいただく利用者負担金は、【医療保険対応訪問看護利用料金表】【精神科訪問看護医療保険利用料金表】と【契約書別紙】に記載のとおり。

(1) 後期高齢者の方…自己負担割合（1割から3割）に応じて負担

(2) 一般の健康保険等

① 未就学児は2割、就学児は3割負担

② 生活保護世帯に属する方、重度心身障がい者医療費、自立支援医療費、ひとり家庭医療費の助成を受けている方のご利用料金は、限度額に応じて一部負担が発生する場合があります。

利用者負担金のお支払方法は、ご利用の翌月 17 日までに請求書を発行しますので、27 日までにお支払いください。お支払方法に関しては指定口座からの自動振替、振込または、集金にてお願いいたします。尚、利用者のお名前でお支払いをお願いいたします。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。
② キャンセル料	当日のキャンセルの場合、利用者負担額の 100%相当額（但し、利用者負担割合が 0%の場合にはサービス費用総額の 10%に相当する額）のキャンセル料をお支払い頂きます。 <u>但しご利用者様の容態の急変など、緊急の場合や、やむを得ない事情がある場合には不要です。前日までに連絡があった場合には、キャンセル料は徴収いたしません。</u>
③ 死後の処置代	ご希望により死後の処置を行った場合は、15,000 円いただきます。

5 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険または医療保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額、その他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 17 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
② お支払い方法	・ サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 25 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）利用者指定口座からの自動振替 （イ）事業者指定口座への振り込み ＜お振込先＞ 山形銀行 鈴川支店 普通預金 株式会社ココロ 代表取締役 柴崎 和 （ウ）現金支払い

- ※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 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・要支援認定の有無及び要介護認定・要支援認定の有効期間）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事業所にお知らせください。
- (2) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」また、介護予防支援事業者による「介護予防サービス計画」に基づき、主治の医師の指示並びに利用者の心身の状況、また利用者や家族の意向を踏まえて、「訪問看護または精神科訪問看護計画書」を作成します。なお、作成した「訪問看護または精神科訪問看護計画書」は、利用者又は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します。
- (3) サービス提供は「訪問看護または精神科訪問看護計画書」に基づいて行ないます。なお、上記計画書は、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) 看護職員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事業所が行ないますが、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ないます。
- (5) 駐車場の使用
訪問看護は自家用車でご自宅に伺い、サービスを提供させていただきますので、ご自宅敷地内や近辺に駐車場の確保をお願いします。
- (6) ペットについて
サービス利用時はペットをリードでつなぐ、ゲージに入れるなどサービス提供に支障が出ないようにご遠慮願います。
- (7) 事故発生時の対応
サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、および関係者に連絡し、必要な措置を講じます。また、事業所の責に帰すべき事由により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。

（10. 事故発生時の対応方法参照）

担当する看護職員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する看護職員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名 連絡先電話番号 同 FAX 番号 受付時間	大島 康晴 070-5019-5018 023-687-1892 8：30～17：30
--	--	--

※ 担当する看護職員等は、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。

7 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者には病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、臨時応急の手当を行うとともに速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先	続柄
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号	

8 虐待の防止について

事業所は、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	管理者 大島 康晴
-------------	-----------

(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) 従業者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) 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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業所は、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ダンス」を遵守し、適切な
------------------------	--

	取扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業所の使用する者（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 事業所は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	① 事業所は、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ぬ。また、利用者の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家族の個人情報を用いませぬ。 ② 事業所は、利用者及びその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 事業所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。）

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の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定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。

【支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当者
【市町村（保険者）の窓口】 山形市役所 <u>福祉推進部</u> <u>指導監査課</u> <u>高齢者福祉指導係</u>	所在地 山形市旅籠町 2-3-25 電話番号 023-641-1212 ファックス番号 023-624-8892 受付時間 9：00～17：15（土日祝は休み）

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	一般社団法人 全国訪問看護事業協会
保険名	訪問看護事業者総合保障制度
補償の概要	訪問看護事業者またはその業務に従事する使用人による訪問看護業務の遂行に起因して生じた事故。

1 1 心身の状況の把握

訪問看護の提供に当たっては、介護保険サービスを利用している場合、居宅介護支援事業者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。

1 2 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 介護保険サービスを利用している場合には、居宅介護支援事業者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「訪問看護または精神科訪問看護計画書」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者、主治医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者へ送付します。

1 3 身分証携行義務

看護職員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または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。

1 4 サービス提供の記録

- ① 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、提供内容及び実施項目を所定の書面にて自宅へ保管し、同一内容の記録を事業所でも保管します。
- ② 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、サービス提供契約が終了した日から5年間保存します。
- ③ 利用者は、事業所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。

1 5 衛生管理等

- ① 看護職員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 指定訪問看護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

16 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーション こころ 管理者 大島 康晴	所在地 山形市 電話番号 070-5019-5018 ファックス番号 023-687-1882 受付時間：平日 8:30～17:30
【市町村（保険者）の窓口】 山形市役所 福祉推進部 介護保険課	所在地 山形市旅籠町 2-3-25 電話番号 023-641-1212 ファックス番号 023-624-8892 受付時間 平日 8:30～17:15
【公的団体の窓口】 山形県国民健康保険団体連合会	所在地 寒河江市大字寒河江字久保 6 番地 電話番号 0237-87-8000 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）
【山形県社会福祉協議会 福祉サービス適正化委員会】	所在地 山形市小白川町 2-3-31 電話番号 023-626-1755 ファックス番号 023-624-8892 受付時間 9:00～16:00

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

① 相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として相談担当者が対応する。

相談担当者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を相談担当者に直ちに報告する。

② 確認事項

相談または電話については次の事項について確認する。

→ 相談または苦情のあった利用者の氏名・提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者がわかる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項

③ 相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を合わせて説明する。

④ 相談および苦情処理

概ね次の手順により相談及び苦情について処理する。

ア 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。

イ サービスを提供したものからの概要説明

ウ 問題点の整理、洗い出し、及び今後の改善策のディスカッションを行う。

エ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで文書を渡す。

オ 実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。

3 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。
- ・接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図る。
- ・利用者の意見を取り入れ、事業所内検討材料とし、以後のサービス提供に資する。
- ・利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

17 重要事項説明の年月日

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

当事業者は、指定訪問看護事業者として、以上の契約の内容および重要事項、利用料金等について利用者に説明をしました。当事業者は利用者の申し込みを受諾し、この重要事項説明書に定めるサービスを誠実に責任をもって行います。

	事業所所在地	山形県山形市山家町 2-7-17
	事業所名	訪問看護ステーション ころも
	管理者氏名	大島 康晴

利用者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	利用者との関係（印）
	連絡先	

連帯保証人	住 所	
	氏 名	利用者との関係（印）
	連絡先	