

**指定訪問看護介護予防訪問看護
あづまし家ナースステーション 重要事項説明書**

1 事業者について

事業者名称	一般社団法人ホームホスピスばらのおうち
代表者氏名	代表理事 半澤 博恵
所在地	札幌市豊平区月寒東2条5丁目11番18号
連絡先	011-859-1118
法人設立年月日	2023年12月19日

2 事業所の概要

(1) 概要

事業所名称	あづまし家ナースステーション
介護保険指定 事業所番号	0160592093
事業所所在地	札幌市豊平区月寒東2条5丁目11番18号
管理者	松嶋 なおみ
連絡先	011-859-1116
開設年月日	2024年8月1日
事業所の通常の 事業の実施地域	札幌市内（手稲区・西区 以外）

(2) 目的及び運営の方針

事業の目的	病気やケガ等により要介護・要支援状態にあり、主治医が訪問看護介護予防訪問看護の必要性があると認めた方に対し、訪問看護介護予防訪問看護を提供します。提供するサービスは、その有する能力に応じ可能な限りその居宅において自立した生活を営むことができるように生活を支援し、心身の機能の維持、回復を図ることを目的とします。
運営の方針	事業の実施にあたっては、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し快適な在宅療養ができるよう、必要な時に必要な訪問看護介護予防訪問看護の提供ができるよう努めます。また居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所、関係市町村、地域の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日
営業時間	午前9時～午後5時
休業日	日曜・祝日・年末年始（12/30～1/3）

* 営業日及び営業時間外は24時間連絡可能な体制をとっています。

但し、緊急時訪問看護体制等の加算に対するご契約をしている方に限らせていただきます。

(4) 職員体制

	職 務 内 容	人 員 数
管理者	① 主治医の指示に基づき適切な訪問看護介護予防訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 ② 訪問看護計画書・介護予防訪問看護計画書及び報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 ③ 従業員に、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	① 訪問看護介護予防訪問看護の提供開始に際し、主治医から文書による指示を受けるとともに、主治医に対して訪問看護計画書・介護予防訪問看護計画書及び報告書を提出し、主治医との連携を図ります。 ② 主治の医師の指示に基づく訪問看護計画書・介護予防訪問看護計画書の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い同意を得て交付します。 ③ 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・介護予防訪問看護報告書を作成します。 ④ 訪問看護・介護予防訪問看護の実施状況の把握、及び必要に応じて計画の変更を行います。 ⑤ 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。 ⑥ 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 ⑦ サービス担当者会議等へ参加します。	常勤換算 2.5 名以上 (内常勤 1 名以上)

3 訪問看護の内容

区分	サ ー ビ ス の 内 容
訪問看護計画の作成	主治医の指示及び利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、訪問看護計画・介護予防訪問看護計画を立案しサービスを実施・記録し、毎月主治医に報告を行います。訪問看護介護予防訪問看護指示書請求は医療機関より医療保険負担分の請求となります。
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ケア 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 療養上必要な医療機器・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

看護職員の禁止行為	看護職員はサービスの提供にあたり、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 その他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
-----------	--

4 利用料金について

（１）介護保険・介護予防の対象となる訪問看護介護予防訪問看護サービスと利用料金 （別紙１・別添１）

① サービスの概要

利用者に対する具体的なサービスの実施内容・実施日及び実施回数は、主治医の指示に基づき居宅サービス計画書（ケアプラン）、介護予防支援計画により決められます。それを踏まえ訪問看護計画、介護予防訪問看護計画を作成し訪問看護サービスを提供します。介護保険負担割合証に基づきその実施状況に応じて料金を請求いたします。介護保険及び介護予防では訪問看護の提供時間により料金が設定されております。尚、特定医療費受給者証をお持ちの方は特定疾患医療給付制度の対象となる場合があります、その際は自己負担上限額管理票にて管理していきます。訪問時に必ずご提示ください。

② 各種加算

当事業所では、別紙１・別添１の加算が取れる体制の届け出をしております。

（２）健康保険法などの対象となる訪問看護介護予防訪問看護サービスと利用料金 （別紙２・別添２）

① サービスの概要

主治医の指示で訪問看護サービスが必要とされている、要介護認定で「自立」と判定された方、厚生労働大臣が定める疾病の方、介護保険の２号被保険者で要介護認定の対象にならない方、及び４０歳未満で訪問看護を利用される方は、健康保険法等により訪問看護サービスが提供されます。各種保険証、医療費受給者証の確認をさせていただきます。その際の利用料は、お手持ちの健康保険証及び各制度の医療受給者証に記載されている負担割合となります。

② 介護保険利用者で、体調悪化による急性増悪にて、医師より訪問看護特別指示書が交付された場合、医療保険での訪問看護となります。

③ 訪問看護の利用は週３回が限度です。但し、厚生労働大臣が定める疾病の利用者はその限りではありません。

④ 障害者総合支援法にて自立支援医療で訪問看護を利用される方は自己負担上限額管理票にて管理していきます。訪問時、必ずご提示ください。

⑤ 難病法による特定医療費（指定難病）助成制度に該当する方は自己負担上限管理票にて管理していきます。訪問時、必ずご提示ください。

⑥ 一部負担金等が一定額（高額医療費の限度額）を超えた場合は申請により市町村又は保険者から超過額が払い戻されます（限度額認定証をお持ちの方は、訪問時必ずご提示ください）

⑦ 当事業所では、別紙２・別添２の加算が取れる体制の届け出をしております

(3) その他の費用について

交 通 費	介護保険・介護予防の対象となるサービスをご利用される方の居宅が通常の事業の実施地域を超えた場合の交通費はその実額を徴収いたします。尚自動車を用いた場合の交通費は、実施地域を超えた地点から、1 キロメートルあたり50円を請求いたします。 医療保険の対象となるサービスをご利用の方は、訪問1回毎に交通費を請求いたします。
キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合は前日までにご連絡をお願いいたします。当日キャンセルは、キャンセル料として1,000円(税別)を請求させていただきます。
連絡ファイル料	希望があった場合、領収書・請求書・サービス計画書等、当事業所からの発行書類を保管する為のファイル料を、サービス開始時一回のみ、1冊50円(税込)を現金にて請求させていただきます。

(4) 利用料の支払い方法

料金・費用は1ヶ月毎に計算し請求します。(医療保険・介護保険の場合、毎月18日までに請求書を発送いたします。)当月26日までに、事業者指定口座への振込又は利用者指定口座からの自動引き落としとさせていただきます。尚手数料(1件につき90円)は恐れ入りますがご負担をお願いいたします。

5 サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う看護師

サービス提供にあたっては、複数の看護師が交替でサービス提供させていただきます。サービス利用上の不利益が生じないよう引継ぎ等十分に配慮します。

(2) 訪問看護師の交替について

看護師が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにし、看護師の交替を申し出ることができます。但し、ご契約者からの特定の訪問看護師の指名はできかねます。

(3) 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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)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当事業所にお知らせください。

(4) サービスのご利用を希望される方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、居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所などに連絡するなど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、要介護認定の有効期間が終了する30日前には更新申請がなされるよう、居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所などに連絡するなど必要な援助を行うものとします。

(5) 介護保険・介護予防の対象となるサービスをご利用される場合、主治医の指示並びに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)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画・介護予防看護計画」を作成します。尚、作成した「訪問看護計画・介護予防看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。

(6) サービス提供は「訪問看護計画・介護予防支援計画」に基づいて行ないます。尚、「訪問看護計画・介護予防訪問看護計画」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。

(7) 看護職員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当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。

6 事故に対する対応

- (1) サービスの提供により利用者に対する何らかの事故が発生した場合には、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者等に連絡を行うと共に速やかに必要な措置を講じます。
- (2) 当該事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- (3) 利用者に対する指定居宅介護支援の提供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。
- (4) 事故が発生した際には、その原因を解明、再発生を防ぐための対策を講じます。

7 損害賠償

サービス提供中に、利用者の生命・身体・財産の損害を与えた場合には、その損害を賠償いたします。但し、自らの責に帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。

8 連帯保証人

- (1) 連帯保証人はこの契約に基づく利用者に対する一切の責務につき本人と連携して賠償の責（上限50万）を連帯保証していただきます。
- (2) 連帯保証人は届け出している住所・電話番号に変更があった時にはその旨を通知してください。

9 秘密保持

- (1) 業務中に知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又はその家族の生命・身体等に危険があるなど正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。
- (2) あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、個人情報を利用できるものとします。

10 記録の整備・閲覧

サービスの提供に際して作成した記録等は2年間保管いたします。保管する記録・書類の閲覧は、申し出に速やかに応じます。複写に関する費用は、実費請求させていただきます（医療及び特定療養費に係る療養に関する諸記録等は3年間、診療録は5年間保管とする。）

11 事業所評価の実施

事業所が提供するサービスの質の向上のため、年に1回自己評価と利用者アンケートを実施いたします。

12 苦情処理

(1) 苦情の受付

利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、介護支援専門員、市町村または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

【当事業所における相談・苦情窓口】

相談・苦情受付担当者	松嶋 なおみ（管理者）
受付時間	午前9時00分～午後5時00分（月曜日～金曜日）
電話番号	（011）859－1116

(2) 苦情対応・解決方法

- ①苦情は面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。苦情が発生した場合は直ちに苦情受付担当者が相手方へ連絡をとる、又は直接訪問するなどにより、詳しい事情を聞くとともに担当看護師からも事情を確認します。その内容を把握し記録します。
 - ②苦情の内容によっては市町村・居宅介護支援事業所と連絡を取り検討します。
 - ③対応策を実行します（サービス計画の変更、サービス提供の改善、連絡調整など）
 - ④対応策実行後の結果の確認をします。
 - ⑤結果を迅速に誠意をもって苦情申出人に報告し、解決に努めます。
 - ⑥記録を整理し再発防止に役立てます。
- ※事業者は利用者が苦情の申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。

【行政機関その他の苦情受付窓口】

北海道国民健康保険 団体連合会 介護サービス苦情 相談専用ダイヤル	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目
	電話番号	011-231-5175
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
豊平区役所 保健福祉課	所在地	札幌市豊平区平岸6条10丁目1-1
	電話番号	011-822-2400
	受付時間	午前8時45分～午後5時15分 （土・日は休み）
白石区役所 保険福祉課	所在地	札幌市白石区南郷通1丁目南8-1
	電話番号	011-861-2400
	受付時間	午前8時45分～午後5時15分 （土・日は休み）
中央区役所 保険福祉課	所在地	札幌市中央区大通西2丁目9
	電話番号	011-231-2400
	受付時間	午前8時45分～午後5時15分 （土・日は休み）
清田区役所 保険福祉課	所在地	札幌市清田区平岡1条1丁目2-1
	電話番号	011-889-2400
	受付時間	午前8時45分～午後5時15分 （土・日は休み）
厚別区役所 保険福祉課	所在地	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目3-2
	電話番号	011-859-2400
	受付時間	午前8時45分～午後5時15分 （土・日は休み）

1 3 ハラスメント対策・対応

- (1) 当事業所では、職員間でハラスメント対策の研修会を開催しています。
- (2) 職員から利用者・ご家族に以下のような行動がある場合は管理者までご連絡ください。
- (3) 利用者・ご家族より以下のような行動がある場合には、管理者への報告を義務付けております。その後管理者よりご連絡させていただき、話し合いの元（必要時弁護士等と相談）2週間の予告期間をもち、訪問の停止、契約解除とさせていただきます。
- ①身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為
- ・物を投げつける
 - ・叩く、蹴る。それと同様に見える行為
 - ・唾を吐く、等その他
- ②精神的暴力：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
- ・大声で怒鳴る
 - ・威圧的な態度での言動
 - ・合意のない監視カメラの設置
 - ・無視をする
 - ・人格を侮辱するような言動、等その他
- ③セクシャルハラスメント：意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等
性的な嫌がらせ行為
- ・不必要に体に障る行為
 - ・卑猥な写真や雑誌を見せる
 - ・卑猥な言動、等その他

1 4 虐待予防・虐待対応の行動指針

利用者の生命と尊厳の安全を保護するために以下の対応をいたします。

- (1) 事業者内で担当責任者を決め、虐待防止・予防・対応に関する勉強会の実施
- (2) 利用者や家族・近隣住民・他サービス事業所からの連絡相談体制の整備
- (3) 虐待発見やその恐れがある場合、速やかに地域包括支援センターへ通報
- (4) 自ら権利を擁護することが困難な場合、必要に応じて成年後見人制度等の利用支援
- * 利用者や家族・同居人、従業員に関わらず、以下虐待類似案件がある場合は通報します

虐待の種類	虐待の内容
身体的虐待	① 暴力行為で、痛みや身体にあざ・外傷を与える行為。 ② 本人にむけられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為。 ③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを訴えたり、代替方法があるにもかかわらず、本人を乱暴に取り扱ったりする行為。 ④ 外部との接触を意図的に、継続的に、遮断する行為。
介護世話の放棄 放任 (ネグレクト)	① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄または放任し、本人の生活環境や、本人自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 ② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、本人が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限する、使わせない、放置する。 ③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。
心理的虐待	① 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること。
性的虐待	① 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為、又はその強要。

経済的虐待	① 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。
-------	--

15 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。但し、自傷他害等のおそれがある場合など利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で次に掲げることにより留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び対応等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

16 感染防止に対する対応

感染予防のため、訪問の始めと終わりに手洗いをさせていただきます。適当な手洗い場がない場合は手持ちの消毒液とウェットティッシュを使わせていただきます。

17 非常災害時の対応

- (1) 自然災害（猛吹雪・台風・大地震・洪水時）や、大規模停電・大規模交通障害などの非常災害時には、訪問を中止することがあります。
- (2) 当日の訪問中止については随時ご連絡をさせていただきます。大規模災害時の通信設備の状況によっては電話連絡が滞ることもありますが、可能な限りの連絡手段をもって一報させていただきます。
- (3) 介護支援専門員や訪問介護員と連携取りながら安否確認をさせていただきます。
尚、安否確認は、非常用電源が必要な人工呼吸器や痰吸引器、酸素濃縮器、エアーマットなどをご利用されている利用者や寝たきりの利用者、一人暮らしの利用者などを優先的に実施します。

18 個人情報保護方針

当事業所は、個人の権利・利益を保護するために、個人情報を適切に管理することを社会的責務と考えます。個人情報保護に関する方針を以下のとおり定め、職員及び関係者に周知徹底を図り、個人情報保護に努めます。

- (1) 個人情報の収集・利用・提供
適切な個人情報の収集、利用及び提供に関する内部規則を定め、これを遵守します。
- (2) 個人情報の安全対策
個人情報への不正アクセス・個人情報の紛失・破損・改ざん及び漏洩等に関する予防措置を講じます。万一問題が発生した際には速やかな是正対策を実施します。
- (3) 個人情報の確認・訂正・利用停止
当該本人（利用者）等からの内容の確認・訂正あるいは利用停止を求められた場合には、調査の上、適切に対応します。
- (4) 個人情報に関する法令・規範の遵守
個人情報に関する法令及び、その他の規範を遵守します。
- (5) 教育及び継続的改善
個人情報保護体制を適切に維持するため、職員の教育・研修を徹底します。
- (6) 情報の提供・開示
情報の提供・開示に関しは、別に定めます。

* 個人情報に関するお問い合わせは、管理者までお問い合わせください。

19 個人情報利用同意書

(1) 利用目的

- ① 訪問看護計画等の作成
- ② サービス事業者間の連携とサービス担当者会議での情報提供
- ③ 医療機関・居宅介護支援事業者・介護サービス事業者・行政機関・その他必要に応じた地域団体などとの連絡調整が発生時
- ④ 主治医からの指示受け、主治医への報告
- ⑤ 事業者内のカンファレンス（症例検討）
- ⑥ 介護認定審査会、地域包括支援センターへの情報提供
- ⑦ サービスの質向上のために、学会、研究会等での事例研究発表等
- ⑧ その他サービス提供のために必要な場合
- ⑨ 緊急を要する時の連絡等
- ⑩ 損害賠償保険などの関わる保険会社等への相談又は届出時

(2) 使用条件

- ① 個人情報の提供は利用目的の範囲内とし、サービス提供に関わる目的以外には決して利用いたしません。また、サービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- ② 個人情報を使用した会議内容等についてその経過を記録し請求があれば開示します。
 - ・上記利用目的で同意しがたい事項がある場合には、その旨を相談担当窓口までお申し出ください。
 - ・同意書によって意思を確認させていただきます。
 - ・これらの同意の留保は、後からいつでも変更することができます。
 - ・一定の保管期間を経過した情報は適正な処理を行い破棄します。

20 緊急時の対応方法について

サービス提供中に利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は速やかに主治医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。

21 身分証携行義務

訪問看護員は、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。

22 心身の状況の把握

訪問看護介護予防訪問看護の提供には、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等への積極的参加、他の保健医療サービスまたは福祉サービス事業所との情報の交換等により、利用者がいま置かれている環境、心身の状況等の把握に努めるものとします。

23 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

※この契約書・重要事項説明書内容は、令和6年8月1日より施行する。

※この契約書・重要事項説明書内容は、令和6年9月1日より施行する。

※この契約書・重要事項説明書内容は、令和6年11月1日より施行する。

※この契約書・重要事項説明書内容は、令和6年12月1日より施行する。

※この契約書・重要事項説明書内容は、令和7年3月1日より施行する。

上記の契約を奏するため本書を2通作成し、利用者・事業者が署名押印の上、1通ずつ保管するものとする。

事業者	☐事業者は訪問看護介護予防訪問看護サービスの利用開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて契約書・重要事項説明書・個人情報の取り扱い・訪問看護介護予防訪問看護加算について説明いたしました。事業者は利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスを誠実に責任をもって提供いたします。 住所 札幌市豊平区月寒東2条5丁目11番18号 名称 一般社団法人ホームホスピスばらのおうち あづまし家ナースステーション 印 電話 (011) 859-1116 管理者 松嶋 なおみ 説明者
利用者	☐私は訪問看護介護予防訪問看護サービスの利用開始にあたり、本書面に基づいて契約書・重要事項説明書・個人情報の取り扱い・訪問看護介護予防訪問看護加算の内容を確認しました。私はこの契約により訪問看護介護予防訪問看護サービスを利用いたします。また、個人情報の利用に同意します。 住所 氏名 電話番号 代筆者 続柄 () 代筆の理由
家族等	☐私は訪問看護介護予防訪問看護サービスの利用開始にあたり、本書面に基づき家族等の個人情報の利用について同意いたします。 住所 氏名 電話番号
連帯保証人	☐私は訪問看護介護予防訪問看護サービスの利用開始にあたり、以上の契約内容について貴事業所から説明を受け、連帯保証人としての責務を果たします。 住所 氏名 電話番号

加 算 同 意	☐ 各種加算について説明を受け、同意します。
	住所 _____
	氏名 _____

請求書・領収書お届け先に関する確認書 あづまし家ナースステーションを利用した際に発生する費用の請求書・領収書のお届け先・宛名（または送付先） ☐本人 ☐家族など 住所 _____ 氏名 _____
