

重 要 事 項 説 明 書（指定訪問看護サービス：医療保険用）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問看護サービス(以下　について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、健康保険法（大正11年法律第70号）及び高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年法律第80号）に規定する指定訪問看護（以下「指定訪問看護」という。）に係る提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1　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	株式会社ブレイブライフ
代　表　者　氏　名	代表取締役 城 条 一 也
本　社　所　在　地 （連絡先及び電話番号等）	〒253-0055　神奈川県相模原市南区磯部 137 TEL・FAX　046-208-7478
法　人　設　立　年　月　日	平成 26 年 3 月 12 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　モーメント
介　護　保　険　指　定 事　業　者　番　号	神奈川県指定(指定事業者番号：1462690485　)
事　業　所　所　在　地	〒252-0327　神奈川県相模原市南区磯部 1450-3　2 階
連　　絡　　先 相　談　担　当　者　名	TEL　046-244-4824　FAX　046-244-4457 相談担当者　管理者 伊藤　美江子
事　業　所　の　通　常　の 事　業　の　実　施　地　域	相模原市南区　相模原市中央区　座間市　愛川町　厚木市　海老名市　（その他の地域についても相談に応じる）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事　業　の　目　的	株式会社ブレイブライフが設置する訪問看護リハビリステーション　モーメント（以下「事業所」という。）の職員及び業務管理に関する重要事項を定めることにより、事業所の円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営及び利用者に対する適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という。）の提供を確保することを目的とする。
運　営　の　方　針	事業所は、訪問看護を提供することにより、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努める。 事業所は事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努める。 事務所は事業の運営にあたって、関係区市町村、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・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る。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　　業　　　日	通常月曜日から金曜日までとする。但し、祝日は営業とする 冬季休暇：年末年始 12/25～1/5 のうち 3～6 日間
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	通常月曜日から金曜日までとする。但し、祝日は営業とする 冬季休暇：年末年始 12/25～1/5 のうち 3～6 日間
サ　ー　ビ　ス　提　供　時　間	8:30～17:30

(5) 事業所の職員体制

管理者	（職名）保健師　（氏名）伊藤　美江子
-----	--------------------

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　訪問看護計画書及び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。	常　勤　1名
計 画 作 成 等 に 従 事 す る 者 看 護 職 員 の うち 主 と し て	1　指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 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ます。 3　利用者へ訪問看護計画を交付します。 4　指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護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への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。	常　勤　4名 (常勤専従4名) (常勤兼務0名) 非常勤3名

に 従 事 す る 者 の うち 主 と し て 計 画 作 成 等	1　訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 2　訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。	理学療法士 常　勤　3名 非常勤　8名 言語聴覚士 常　勤　1名 作業療法士 非常勤　1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　1名 非常勤　1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

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	主治の医師の指示に基づき、利用者の意向や心身の状況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。
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)　療養上の世話 清拭・洗髪などによる清潔の管理・援助 (3)　食事（栄養）及び排泄等日常生活療養上の世話 (4)　褥瘡の予防・処置 (5)　カテーテル等の管理 (6)　リハビリテーション (7)　ターミナルケア (8)　認知症患者の看護 (9)　療養生活や介護方法の指導 (10)家族支援 家族への療養上の指導・相談、家族の健康管理 (11)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、家の鍵などの預かり
- ②　利用者の同居家族に対するサービス提供
- ③　利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ④　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）
- ⑤　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

(3) サービス利用にあたっての禁止事項

- ①　看護職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- ②　パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為
- ③　サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS 等に掲載すること

(4) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）について

料金表(別紙参照)

4 その他の費用について

① 交通費	医療保険の場合、交通費の実費を請求いたします。 事業所より概ね片道2キロメートル毎に100円を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	訪問1時間前までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	ご連絡がなく、ご自宅に訪問した場合 (不在、連絡忘れ等)	1提供当りの医療保険徴収料額の100%を自費請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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（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（医療保険を適用する場合）及び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20日頃までに利用者あてお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア 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27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）口座引き落とし （イ）現金支払い （ウ）振り込み（手数料は利用者負担） イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※ 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3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、医療保険被保険者証等に記載された内容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。
- （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ます。
- （3） 主治の医師の指示に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」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ので、ご確認いただくようお願いします
- （4） サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。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。
- （5） 理学療法士等が訪問看護を提供している利用者については、利用者の状況や実施した看護（看護業務の一環としてのリハビリテーションを含む）の情報を看護職員と理学療法士等が共有するとともに、訪問看護計画書及び訪問看護報告書について、看護職員と理学療法士等が連携し作成します。訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成にあたり、訪問看護サービスの利用開始時や利用者の状態の変化等に合わせた定期的な看護職員による訪問により、利用者の状態について適切な評価を行うとともに、理学療法士等による訪問看護はその訪問が看護業務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させる訪問であること等を利用者等に説明し、同意を得ることとします。
- （6） 看護職師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。

7 虐待の防止について

事業者は、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 伊藤 美江子 |
|-------------|------------|
- （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） 介護相談員を受入れます。
- （6） 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。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、
--------------------------	---

	適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（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 事業者は、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。
② 個人情報の保護について	① 事業者は、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 事業者は、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 事業者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。）

9 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。

主治医：氏名

所属医療機関名等

所在地

電話番号（勤務先及び携帯）

家族等連絡先：

氏名及び続柄

続柄

住所

電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

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、内容を記録に残します。

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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

加入保険会社名：	有限会社 訪問看護事業共済会
保険の内容	訪問看護事業者総合補償制度
保障の概要	損害賠償保険

- 11 身分証携行義務
- 訪問看護師等は、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。
- 12 心身の状況の把握
- 指定訪問看護の提供に当たっては、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。
- 13 居宅介護支援事業者等との連携
- ① 指定訪問看護の提供に当り、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「訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者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に送付します。
- 14 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、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

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、その記録は完結日から5年間保存します。

③ 利用者は、事業者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。

④ 提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。
- 15 衛生管理等
- ① 看護職師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) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【ご利用者ご相談窓口】のとおり)

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

・ 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、事情を確認する。

・ 担当者が、必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告する。

・ 検討の結果、必ず翌日までに具体的な対応をする(利用者に謝罪に行くなど)。

・ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。
- (2) 苦情申立の窓口

ご利用者ご相談窓口	ご利用時間 月～金 8時30分～17時30分 土曜日・日曜日・夏季休暇・冬季休暇を除く ご利用方法 電話 046－244－4824 *面接が必要な場合、当事務所 (事前に予約をお願いいたします。)
相模原市 福祉基盤課	ご利用時間 平日 8時30分～17時15分 ご利用方法 電話 042－769－9226 (直通)
厚木市 介護福祉課	ご利用時間 平日 8時30分～17時15分 ご利用方法 電話 046－255－2240 (直通)
海老名市 介護保険課 介護保険係	ご利用時間 平日 8時30分～17時15分 ご利用方法 電話 046－235－4952 (直通)
座間市 介護保険課 保険係	ご利用時間 平日 8時30分～17時15分 ご利用方法 電話 046－252－7719 (直通)
愛川町 高齢介護課	ご利用時間 平日 8時30分～17時15分 ご利用方法 電話 046－285－6938 (直通)
神奈川県国民健康保険団体 (介護苦情相談課)	ご利用時間 月～金 8時30分～17時15分 土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く ご利用方法 電話 045－329－3447 0570－022110(苦情専用)

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	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「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（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定および「指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年厚生労働省令第35号）」第8条の規定に基づき利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	252-0327 神奈川県相模原市南区磯部 1450-3 2階
	法人名	株式会社ブレイブライフ
	代表者名	代表取締役 城 条 一 也
	事業所名	訪問看護ステーション モーメント
	説明者氏名	伊藤 美江子

上記内容の説明を事業者から確かに受け、交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	

もしくは

代理人	住 所	
	氏 名	