

＜訪問看護・介護予防訪問看護＞

重要事項説明書

サービス利用契約書



事業所番号：2361490853

株式会社グリーン・エール

訪問看護 NEXT HOPE・グリーンエール

1. 指定訪問看護サービスを提供する事業者について

事業者の名称	株式会社グリーン・エール
事業者の代表者	永田 依之
事業者の所在地	名古屋市緑区神沢三丁目101番地グレイス神沢A棟102
事業者の代表電話番号	052-846-8440

2. 利用者に対して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

事業所番号	2361490853
事業所名称	訪問看護 NEXT HOPE・グリーンエール
所在地	名古屋市緑区神沢三丁目101番地グレイス神沢A棟102
電話番号	052-846-8440
FAX 番号	052-846-8444
通常の事業実施地域	名古屋市緑区
管理者氏名	生駒 安紀
営業日	月曜～金曜（祝日、12月30日～1月3日を除く）
営業時間	8:30～17:30
サービスの提供日	月曜～日曜
サービスの提供時間	0:00～24:00

2 事業の目的及び運営の方針

A) 事業の目的

事業者が設置する事業所の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態（介護予防にあっては要支援状態）の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の提供を確保することを目的とする。

B) 運営の方針

- I. 指定訪問看護／指定介護予防訪問看護の事業は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。
- II. 事業者は、自らその提供する指定訪問看護／指定介護予防訪問看護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
- III. 指定訪問看護／指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、主治医との密接な連携及び訪問看護計画書に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう適切に行うものとする。
- IV. 指定訪問看護／指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、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うものとする。
- V. 指定訪問看護／指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、医学の進歩に対応し、適切な看護技術をもって、これを行うこととする。
- VI. 指定訪問看護／指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況及び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、適切な指導を行うこととする。
- VII. 法令上認められていない医療行為については、これを行わない。

3 事業所の職員体制

職種	保有資格	合計
管理者	看護師	1 名
訪問看護の提供に当たる 従業者	看護師 保健師	2. 5 名以上
	理学療法士	必要に応じて配置
	作業療法士 言語聴覚士	

A) 職員の職務内容

I. 管理者

- 主治医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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 従業者及び業務の管理を行います。但し、適宜訪問看護も行います。

II. 訪問看護員の内、主として計画作成等に従事する者

- 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治医から文書による指示を受けると共に、主治医に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。
- 主治医の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うと共に、利用者等への説明を行い、同意を得ます。
- 利用者へ訪問看護計画を交付します。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

III. 訪問看護員

- 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。
- 訪問看護の提供に当たって、適切な技術をもって行います。
- 通信連絡事務等を行います。

4 サービス提供体制

事業所では、次のサービス提供体制を整備しています。

A) 緊急時訪問看護加算（24時間対応体制加算）

利用者又はその家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合には24時間対応できる体制を敷いており、計画的に訪問することになっていない緊急時訪問を必要に応じて行います。この対応は利用者の同意を得て行います。

B) 特別管理加算に係る体制

特別な管理を必要とする利用者に対して、訪問看護の実施に関する計画的な管理を行える体制を敷いています。

C) ターミナルケア加算に係る体制

- I. ターミナルケアを受ける利用者について24時間連絡できる体制を確保しており、かつ、必要に応じて訪問看護を行うことができる体制を整備しています。
- II. 主治医との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制について利用者又はその家族等に対して説明を行い、ターミナルケアを行います。

III. ターミナルケアの提供について利用者の身体状況の変化等必要な事項を適切に記録します。

5 看護職員等の禁止行為

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。

- A) 利用者又はその家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- B) 利用者又はその家族からの金銭、物品、飲食の授受
- C) 利用者の同居家族に対するサービス提供
- D) 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食（必要な水分補給を除く）
- E) 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。）
- F) 利用者又はその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

6 看護師等は、現に訪問看護の提供を行っているとき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。

3. 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（保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等

- A) 利用料、利用者負担額（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、利用月ごと合計金額により請求いたします。
- B) 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 1 1 日以降に利用者宛てにお届けします。

2 利用料、利用者負担額（保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等

- A) 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 2 6 日までに下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。
 - I. 事業者指定口座への振り込み
 - II. 利用者指定口座からの自動振替
 - III. 現金支払い
- B) 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、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 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 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 1 4 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。

※ 訪問予定日の前日 1 7 時以降のキャンセルについては、正当な理由がない場合、交通費相当額をキャンセル料として請求する場合があります。

3 利用者負担金の種類

利用者負担金は、次の4種類に分類されます。

- A) 介護報酬に係る利用者負担金（費用全体の1～3割）
- B) 医療保険に係る利用者負担金（費用全体の1～3割）
- C) 運営基準（厚生労働省令）で定められた「その他の費用」（全額、自己負担）
- D) 運営のサービス提供の範囲を超える保険外の費用（全額、自己負担）

4 その他の費用

記載の各費用は、利用者の負担となります。

サービス内容等	費用
交通費 [通常のサービス提供地域以外への訪問、自動車使用の場合]	片道 30 円 / km
交通費 [通常のサービス提供地域以外への訪問、公共交通機関使用の場合]	実費
衛生材料等日常生活上必要な物品	実費
実施記録等の複写物交付	1 枚につき 10 円（税別）
死後の処置料	10,000 円（税別）

5 利用料金等の変更

事業者は、介護保険法及び厚生労働大臣の定め、その他の制度の変更があった場合には、利用者負担額及び利用料の額を、物価の変動その他やむを得ない事由が生じた場合には前記3の④の「その他の費用」の額を、それぞれ変更することができるものとします。いずれの場合においても、事業者は、利用者に対し、事前に変更の理由及び内容を説明するものとします。

4. サービスの提供に当たって

- 1 サービスの提供に先立って、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等）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者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」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画」は、利用者又はその家族にその内容を説明いたしますので、ご確認ください。
- 4 サービス提供は「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。
- 5 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、全て当事業者が行いますが、実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

5. 虐待・身体拘束の防止について

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・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 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。
- 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 事業者はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- 5 サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待等を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市区町村に通報します。
- 6 事業者は、利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等を行いません。
- 7 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その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致します。
 - A) 切迫性：本人または他の方等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い。
 - B) 非代替性（ひだいたいせい）：身体拘束その他の行動制限に他に代わる対応方法がない。
 - C) 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものである。
- 8 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止・身体拘束等の適正化に関する責任者	【管理者】 生駒 安紀
-----------------------	-------------

6. 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

- A) 事業者は、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、適切な取り扱いに努めるものとします。
- B) 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。
- C) 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。
- D) 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

- A) 事業者は、利用者からあらかじ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、あらかじ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。
- B) 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもののほか、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。

- C) 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、追加又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。)

7. 事故発生時の対応方法について

1 事故発生時の緊急連絡その他必要な措置

事業者は、利用者に対する訪問看護の提供中に事故が発生した場合には、利用者に対し応急処置、医療機関（主治医への連絡）への搬送等の必要な措置を講じ、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います。

2 事故原因の分析と再発防止策

事業者は、訪問看護の提供により発生した事故の原因を分析し、再発防止策を講じます。

3 損害賠償

訪問看護提供により事業者が賠償すべき事故が生じた場合には、事業者は、利用者に対し、速やかに次に記載の損害賠償保険会社へ損害賠償の手続きを行います。

保険会社：東京海上日動火災保険株式会社

保険種類：賠償責任保険

8. 身分証携行義務

看護職員は、常に身分証を携行し、利用者又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。

9. 居宅介護支援事業者等との連携

- 1 居宅介護支援事業者等と密接な連携を行い、指定訪問看護の提供の開始から終了後に至るまで利用者が継続して保健医療サービス又は福祉サービスを提供できるよう必要な援助に努めます。
- 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等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等に送付します。

10. サービス提供の記録

- 1 指定訪問看護を提供した際には、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 指定訪問看護を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等を記録することとし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者に対して、事業者が保存してい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。

11. サービス提供に関する相談、苦情について

1 サービス提供に関する相談、苦情処理の体制及び手順

A) 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並びに苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

B) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制並びに手順は以下のとおりとします。

- I. 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

- II. 担当者は、従業者に事実関係の確認を行う。
- III. 担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、適切な対応を決定する。
- IV. 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）
- V. 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。

- C) 当事業所は、愛知県指定の第三者評価機関による評価を受けることができます。評価結果は名古屋市公式サイトで公開されます。
- D) 運営規程・重要事項説明書・苦情処理体制は事業所内に掲示し、利用者がいつでも閲覧できるようにします。

2 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	所在地：名古屋市緑区神沢三丁目 101 番地 グレイス神沢 A 棟 102 電話番号：052-846-8440 FAX 番号：052-846-8444 受付時間：平日 8:30～17:30 (12月30日～1月3日を除く)
【市区町村（保険者）の窓口】 名古屋市介護保険課	所在地：名古屋市中区三の丸三丁目 1 番 1 号 電話番号：052-959-3087 FAX 番号：052-959-4155 受付時間：平日 8:45～17:15
【公的団体の窓口】 愛知県国民健康保険団体連合会	所在地：名古屋市東区泉一丁目 6 番 5 号 国保会館 電話番号：052-971-4165 FAX 番号：052-962-8870 受付時間：平日 9:00～17:00

12. 業務継続計画に向けた取り組みについて

- 1 感染症等や非常災害の発生時において、ご利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施し、非常時においても早期の業務再開が行えるよう計画（業務継続計画）を策定します。また、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- 2 職員に対し、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（年 1 回以上）に行います。
- 3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

13. 衛生管理等

- 1 看護師等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理を行います。
- 2 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用して行うことができるものとする）を、おおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、看護師等に周知徹底を図ります。
- 3 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- 4 事業所において、看護師等に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

14. ハラスメント

サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項

1 禁止行為

- A) 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- B) 職員に対する精神的暴力（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）
- C) 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

2 本契約の終了（事業者からの契約の解除）

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、相当な期間の経過後本契約を解除することができます。

- A) 職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったとき。
- B) 上記により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である市区町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じる。

3 職場におけるハラスメントの防止

- A) 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずる。
- B) 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知する。

15. その他

- 1 利用者居宅でペットを飼育されている場合、訪問看護提供の時間は、ゲージ等の手段により、衛生面の確保および危険予防にご留意ください。
- 2 衛生面および感染予防のため、看護師等が利用者居宅の洗面を利用する場合があります。

16. 緊急時の連絡について

サービス提供にあたり、事故、体調の変化、病状の急変等が生じた場合は、ご家族、主治医、救急医療機関、居宅介護支援事業者等に連絡します。

※ご家族等の緊急連絡先は別紙

医療機関等	医療機関		主治医名	
	連絡先			

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
-----------------	---	---	---

上記内容について利用者に説明を行いました。

事業者	法人名	株式会社グリーン・エール
	所在地	名古屋市緑区神沢三丁目101番地グレイス神沢A棟102
	代表者名	永田 依之
	事業所名	訪問看護 NEXT HOPE・グリーンエール
	事業所所在地	名古屋市緑区神沢三丁目101番地グレイス神沢A棟102
	説明者氏名	生駒 安紀