

重要事項説明書

(医療保険対応訪問看護サービス)

1. 事業の目的

株式会社やさしい手が運営する、訪問看護かえりえ八柱（以下「ステーション」という。）の人員及び管理運営に関する事項を定めることにより、ステーションの円滑な運営を図ると共に、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（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。

2. サービスの内容

(1) 「訪問看護」は、ご利用者の居宅（自宅）において療養上の世話、診療の補助を行います。

(2) 訪問看護の利用申込みから、サービス提供までの基本的な流れです。

< 1 > 厚生労働省の定める疾病（特定疾患）による訪問看護の場合

① 主治医から「訪問看護指示書」を頂き、初回訪問のお約束をいたします（同時進行の時もあり）。

② 重要事項説明書による説明を行い、同意を頂きます。

③ ご利用者の状態把握・課題分析をいたします。（医療保険被保険者証等の確認）

④ 契約書を締結します。

⑤ 訪問看護計画原案を作成し、ご利用者又はご家族等に説明し、同意を頂きます。

⑥ 同意いただいた訪問看護計画に基づきサービスが計画的に提供されます。

⑦ 看護師等は、訪問看護計画作成後においても、ご利用者及びご家族、主治医との連絡を継続的に行い、訪問看護計画の実施状況を把握・変更をします。

⑧ 主治医に「訪問看護報告書・計画書」を提出し、主治医との密接な連携を図り、治療に活かします。

< 2 > 急性増悪等による緊急的な訪問看護の場合

① 主治医から「訪問看護指示書」及び「特別訪問看護指示書」を頂き、訪問のお約束をいたします（同時進行の時もあり）。

② 訪問看護サービスを提供します

(3) サービス内容の詳細については、医師の指示に従い実施します。

(4) やさしい手は、指定の時間帯において、次の医師の指示に従った【サービス内容区分】の中から選択されたサービスを提供します。

【サービス内容区分】

1. 症状・障がいの観察と看護
2. 療養生活指導
3. 服薬管理
4. 食事、水分、栄養摂取の管理・排泄ケア
5. 清拭・洗髪・入浴介助・陰部洗浄など清潔のケア
6. 終末期ケア・緩和ケア
7. リハビリテーション
8. 認知症や精神障がい者の看護
9. 家族等の支援
10. 社会資源の活用
11. 褥瘡や創傷の処置
12. 医療機器等の操作援助・管理
13. その他医師の指示による診療の補助業務

3. サービス提供の記録等

- (1) サービスを提供した際には、「訪問看護記録書」に訪問を行った日、提供した看護内容、サービス提供結果等を記載します。
- (2) やさしい手は、前記の「訪問看護記録書」の記録を契約了後5年間は適正に保管し、所定の手続きの上、開示請求ができます。その際に実費負担※1枚10円（税込）が発生し、その写しを交付します。

4. 管理者

管理者は、次のとおりです。尚、サービスについてご相談やご不満がある場合には、どんなことでもお寄せ下さい。

氏名： **多田 邦洋** 連絡先（電話）： **050-1748-6309**

5. 利用者負担金

(1) 利用料

基本利用料として健康保険法または老人保健法に規定する厚生労働大臣が定める額の支払を利用者から受けるものとします。ご利用者は料金表に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料及び、サービスを提供する上で別途必要になった費用を支払います。

※参照) 別紙 料金表

(2) キャンセル料金

ご利用者の都合により、サービスのキャンセルをする場合は、サービス実施日の前日（その日が土曜日、日曜日、祝日、12月29日～1月3日にあたる日はその前日）午後6時までに事業所に申し出てください。当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料を請求させていただきます。但し、ご利用者の急変、急な入院等やむを得ない事由がある場合はこの限りではありません。

前日午後6時までに申し出があった場合	無料
前日午後6時までに申し出がなかった場合 当日の申し出、または申し出がなく不在の場合	キャンセル料 10,000円/回

(3) 文書料

「訪問看護指示書」は「指示料金」として主治医の病院より請求されますので、ご利用者負担となります

(4) 交通費

通常サービスを提供する地域※（8.(1)参照）にお住まいの方は無料です。それ以外の住所の方は、交通費として1kmあたり10円（税込）を別途いただきます。（距離は事業所所在地から自宅までの道のりとしたします。）

(5) 支払方法

ご利用者は下記の支払方法からいずれかひとつを選択し、当月1日から末日までの合計額をその選択した方法にてご利用者様負担金等の料金を支払います。

※サービス利用料金は「訪問看護計画書」に準ずるものとします。

口座名義はいずれも「株式会社 やさしい手」です。

□ ①口座自動引き落とし

やさしい手は翌月の27日頃にご利用者の口座から自動引き落としをします。引き落としの手数料はやさしい手が負担します。

※口座自動引き落としの手続きに関しては日数を要するため、手続き完了までの間は振込をお願いする場合があります。なお、振込期日を過ぎて入金され、且つ口座自動引き落としの手続きが完了した場合には、口座からも引き落としがされてしまいますので、ご注意ください。その場合には、後日、やさしい手から返金致します。

□ ②銀行振込

ご利用者は料金の合計額を翌月末日までに下記口座に振込送金して支払います。振込手数料はご利用者が負担します。

三菱UFJ銀行 振込第二支店 普通預金口座（口座番号 4672953）

□ ③郵便振替

ご利用者は当月の料金の合計額を翌月末日までに下記口座に振込送金して支払います。振込手数料はご利用者が負担します。

郵便貯金口座（口座番号 00180-9-880185）

※支払期日を超えて振込送金した場合には、次回の請求書に未払い金として記載されることがあります。

(6) サービスの終了

ご利用者が、決められた日を2か月経過しても利用者負担金の支払をせず、やさし

い手からの催促にもかかわらず、催促日から2週間経過しても、依然として、利用者負担金の支払がなされない場合、やさしい手は契約を解除し、サービス提供を終了します。

6. キャンセル

- (1) ご利用者がサービスの利用の中止をする際には、すみやかに次の連絡先（又は下記の管理者）までご連絡ください。

氏名： 多田 邦洋 連絡先（電話）： 050-1748-6309

- (2) 利用者負担金 5. 【キャンセル料】参照

※ご利用者またはご家族による度重なるサービスのキャンセルがある場合には、ご利用者の容態の急変など緊急やむを得ない事情がある場合は除き、やさしい手は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除する場合があります。

7. その他

- (1) ご利用者が看護師等の交代を希望される場合には、できる限り対応しますが、業務の都合上、看護師等を指定（指名）することは出来かねますので、あらかじめご承知おきください。詳しくは前記の管理者までご相談下さい。
- (2) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
- ①看護師等は、年金等の金銭の取り扱いは致しかねますので、ご了承ください。
 - ②訪問看護サービスは、介護保険制度上、同居家族に対するサービス提供は禁止されていますので、ご了承ください。
 - ③看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- (3) 事業所内にて忘れ物を発見し、その所有者が判明したときは、やさしい手は当該所有者に速やかに連絡を行うと共にその指示を求めます。なお、その指示により、忘れ物を発送する場合の費用は所有者のご負担と致します。また、所有者の指示が無い場合または所有者が判明しないときは、発見日を含め7日間保管し、その後最寄りの警察署に届けます。なお、忘れ物が飲食物、新聞、雑誌の場合は、即日処分致します。

8. 訪問看護かえりえ八柱の概要

(1) 事業所名および所在地

事業所名	訪問看護かえりえ八柱
所在地	千葉県松戸市日暮4-3-3
電話番号	050-1748-6309
ファックス番号	050-3852-0284
ステーションコード番号	249, 056, 3
営業時間	午前9:00～午後6:00
休日	なし
サービス提供時間帯	24時間365日 訪問看護指示書に沿って営業時間外も適時サービスを提供
サービスを提供する地域	松戸市、市川市、鎌ヶ谷市、柏市

※事業所の電話受け時間（営業時間）は、午前9:00～午後6:00となっております。なお、ご利用者やそのご家族からの電話等による連絡体制を整備し、営業時間外はオンコール体制（緊急携帯電話）をとり、必要時には緊急サービスを提供します。

(2) 同事業所の職員体制

	常勤	非常勤	計	備考
管理者（看護師）	2名（2）	0名（ ）	2名（2）	看護師業務兼務
看護師	6名（2）	2名（ ）	8名（2）	
事務職員	0名（ ）	0名（ ）	0名（ ）	
准看護師	0名（ ）	0名（ ）	0名（ ）	
理学療法士	0名（ ）	0名（ ）	0名（ ）	
作業療法士	0名（ ）	0名（ ）	0名（ ）	
言語聴覚士	0名（ ）	0名（ ）	0名（ ）	

※（ ）内は男性再掲

（2022年4月1日現在）

9. 株式会社やさしい手の概要

(2022年4月現在)

名称・法人種別	株式会社やさしい手	
代表者役職・氏名	代表取締役 香取 幹	
本社所在地 電話番号・ファックス番号	東京都目黒区大橋2-24-3 電話番号 03-5433-5513 ファックス番号 03-5433-5512	
事業所数	訪問介護事業所	94カ所
	通所介護事業所（デイサービスセンター）	23カ所
	福祉用具貸与・福祉用具販売・住宅改修事業	9カ所
	居宅介護支援事業所	75カ所
	地域包括支援センター（委託事業）	7カ所
	短期入所（ショートステイ）	1カ所
	サービス付高齢者向け住宅運営事業	47カ所
	住宅型有料老人ホーム運営事業	3カ所
	定期巡回・随時対応訪問介護看護事業所	23カ所
	訪問看護事業所	32カ所
	看護小規模多機能型居宅介護事業所	15カ所
	小規模多機能型居宅介護事業所	2カ所
	療養型通所介護事業所	2カ所

【 サービス利用のために 】

事 項	有無	備 考
従業員への研修の実施	有	定期的に従業員研修を実施しています
看護業務マニュアル	有	
第三者評価の実施状況	無	

10. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前のうちあわせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業所等への連絡をいたします。

サービス提供時以外で緊急を要する場合は、下記までご連絡ください。

(午前9:00 ~ 午後6:00)

氏名： 多田 邦洋 連絡先（電話）： 050-1748-6309

11. 事故発生時の対応

ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご家族、主治医または関係医療機関、区市町村等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際して行った処置について事故報告書を作成し、その内容を社長に報告した後、社内に公表し再発防止に努めます。事故報告書は契約終了後5年間保管することとします。

また、サービスの提供にともなって、やさしい手の責めに帰すべき事由により、ご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実にを行うこととします。

1 2. 高齢者虐待防止について

ご利用者の人権の擁護・虐待防止のために、以下のとおり、研修等を通して従業員の人権意識や知識の向上に努め、ご利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

- ①虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る
- ②虐待防止のための指針の整備
- ③虐待を防止するための定期的な研修の実施
- ④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

1 3. サービス内容に関する苦情

苦情があった場合は、ご利用者の状況を把握するために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いません。把握した内容をもとに検討を行ない、今後の対応を決定します。必要に応じて関係者への連絡調整を行ない、ご利用者に対して、対応方法や結果の報告を行いません。

(1) 当社お客さま相談・苦情担当

①事業所管理者

多田 邦洋 電話 050-1748-6309

②本社相談・苦情窓口

やさしい手オペレーションセンター 電話 050-1743-7660

(2) その他

当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

区市町村名	担当	電話
関東信越厚生局		043-379-2716
千葉県	医療安全相談センター	043-223-3636

1 4. 指定居宅サービスにおける個人情報の取り扱い基準の遵守について

- (1) ご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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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ます。
- (2) 個人情報の収集は、介護関係ならびに関連事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意を頂いた上で収集いたします。
- (3) 個人情報の利用は、訪問看護サービス契約書第7条2項にて、同意を頂きました利用目的の達成に必要な範囲内において、適正に使用いたします。
- (4) 同意または依頼のない限り、個人情報を第三者に提供することはいたしません。同意・依頼の下で、個人情報の提供、預託を行なう場合においても、提供・預託先に適正に管理するよう、監督を行って参ります。

15. 業務継続計画の策定等について

- (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。

16. 衛生管理等について

- (1) 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を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 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実施します。
- (4) 訪問看護師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。
- (5) 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。

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

訪問看護サービス利用にあたり、ご利用者に対して、訪問看護サービス契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者	所在地	東京都目黒区大橋 2-24-3	
	法人名	株式会社 やさしい手	
	代表者名	代表取締役 香取 幹	
	事業所名	訪問看護かえりえ八柱	印
	説明者氏名		印

私は、本書面により、やさしい手から訪問看護サービスについての重要事項説明を受け、個人情報の取り扱いについても十分に理解し、同意の上交付を受けました。

ご利用者	住所	
	氏名	印

ご家族	ご利用者との関係・続柄	
	住所	
	氏名	印

※上記欄に署名捺印された方は、同欄の署名を持って、訪問看護サービス契約第7条第2項に基づいて株式会社やさしい手がご利用者のご家族の個人情報を使用することに同意したものとします。

代理人	ご利用者との関係・続柄	
	住所	
	氏名	印

※上記欄に署名捺印された方は、同欄の署名を持って、訪問看護サービス契約第7条第2項に基づいて株式会社やさしい手がご利用者の代理人の個人情報を使用することに同意したものとします。

2022年4月1日作成

