訪問看護ステーション オハナ

重要事項説明書

サービス種類	訪問看護 (介護保険/医療保険)
--------	------------------

第1条 会社の概要

会社名	[エヌ・エー設備 株式会社 訪問看護ステーション オハナ]		
代表者名	[代表取締役社長 高崎 智広]		
本社所在地	[〒197-0011 東京都福生市大字福生1716-1]		
電話番号	[042-553-1238]	FAX番号	[042-553-1212]

第2条 会社理念

- 1、年齢・疾患背景を問わず、住み慣れたご自宅でその人らしい生活ができるが出来るように支援する。
- 2、ご利用様、ご家族様を大切に、安全・安楽に生活できる環境を提供できる様、誠心誠意努めます。

第3条 事業の方針・目的

(方針) 1、笑顔を絶やさず“思い”を大切に医療・予防・ケアに取り組めます。

2、24時間・365日、真心込めたサービスでご利用者を支えます。

指定訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、利用者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図ると共に、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援する。

(目的) エヌ・エー設備株式会社訪問看護ステーション オハナが行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め看護職員等が、要介護状態(要支援)であったり、主治医が必要を認めた利用者に対し、適正な事業の提供を確保することを目的とします。

第4条 事業所の概要・相談苦情等の連絡先

相談・苦情(第18条・20条)・キャンセル(第11条)などの連絡先はこちらになります。

事業所名	[エヌ・エー設備 株式会社 訪問看護ステーション オハナ]
所在地	東京都福生市大字福生1716-1
電話番号	042-553-1238
FAX番号	0428-553-1212
管理者	[平賀 のり子]
相談責任者(第20条3項)	[平賀 のり子]
指定年月日	[平成30年3月1日]
介護保険事業所番号	[1364490100]
ステーションコード	7392889

第5条 サービス提供地域

サービス提供地域	東京都福生市、羽村市、青梅市、 エリア外の相談可能
----------	---------------------------

第6条 営業日および営業時間、サービス提供時間

	月曜日～金曜日	土曜日・日曜日	祝休日	その他休業日
営業時間 (窓口対応時間)	9:00～17:00	└	└	年末年始
サービス 提供時間	9:00～17:00	└	└	年末年始
対象者のみ	24時間連絡体制			

第7条 事業所の職員体制等

1 職員体制

(令和 7年4月1日現在)

	資格	常勤	非常勤	計	備考(兼任の有無等)
管理者	保健師または看護師	[1人]	[0人]	[1人]	
サービス 従業者	看護師・保健師・准看護師	[2人]	[2人]	[4人]	
	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	[0人]	[0人]	[0人]	
事務職員	└	[1人]	[0人]	[1人]	

2 職務内容

①管理者(看護師)

事業所の従業者の管理および業務の管理を一元的に行います。

②看護職員(看護師)

サービスの提供にあたります。また、准看護師を除く保健師・看護師が介護保険法および健康保険法に定められた訪問看護計画書および訪問看護報告書を作成します。

③理学療法士・作業療法士または言語聴覚士

サービス(在宅におけるリハビリテーション)の提供にあたります。

第8条 サービス内容

- 介護保険法に定める居宅サービス計画・介護予防サービス計画に基づいたサービスまたは健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律等の医療保険関係法令が定めるサービスを、制度に従い該当する保険を適用して、訪問看護計画書等の内容に沿って提供します。

- サービスの提供方法は次のとおりとします。

①訪問看護の利用希望者がかかりつけの医師に申し込み、医師が交付した訪問看護の指示書に基づいて、事業所は訪問看護計画書等を作成し、訪問看護を実施します。

②利用希望者または家族、利用希望者を担当する居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者から事業所に直接申し込みがあった場合は、事業所から主治医に指示書の交付を依頼します。

③利用者様に主治医がない場合は、事業所から地区医師会または地域高齢者担当に主治医の選定を依頼します。

3 対象者によって受けられる保険は次のとおりとなり、要件に従い各保険を適用します。

(1) 介護保険

病状が安定期にあり、サービスが必要であると主治医が認めた要介護者または要支援者

(2) 医療保険

① 40歳未満の者

② 40歳以上65歳未満の要介護認定を受けることができる16特定疾患以外の者

③ 40歳以上の16特定疾患または65歳以上であって要介護者・要支援者でない者

④ 要介護者等であっても末期の悪性腫瘍患者、神経難病等(厚生労働大臣が定める疾病等)の者

⑤ 要介護者等であっても特別訪問看護指示書が交付された場合

⑥ 精神疾患があり、主治医から精神科訪問看護指示書を交付された場合

4 サービスの内容は次のとおりとします。

① 病状・障害の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事および排泄など日常生活の援助

④ ターミナルケア ⑤ 褥瘡(じょくそう)の予防・処置 ⑥ カテーテル等の管理

⑦ リハビリテーション(※) ⑧ 精神疾患・認知症患者の看護 ⑨ 療養生活や介護方法の指導

⑩ その他医師の指示による医療処置

(※) 理学療法士等が看護職員の代わりに訪問し、看護業務の一環としてリハビリテーション中心としたサービスを実施するものを含みます。

5 後述「サービス利用料金の説明」に記載の介護保険適用・医療保険適用・保険適用外(保険適用サービスに併用して利用者の希望により提供した場合)のサービスを対象としているため、利用者様がそれら以外のサービスを希望する場合には、別途契約が必要となります。

第9条 連携について

サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者等および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

第10条 サービス利用料金について(料金表別紙)

- 1 サービス利用料金は、介護保険法令に定める介護報酬および医療保険の診療報酬に準拠した金額、その他にかかる費用となります。
- 2 介護報酬は、利用者様がサービスを利用して受けられる保険給付(介護給付と予防給付とがあります。)と介護報酬から保険給付額を引いた利用者負担金となります。
- 3 診療報酬は、利用者がサービスを利用して受けられる医療保険給付と診療報酬から医療保険給付額を引いた利用者負担金となります。
- 4 介護保険での給付の範囲を超えたサービス利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者の自己負担となりますのでご相談ください。
- 5 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合は1ヵ月につき料金表の利用料金を全額お支払いください。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行いたします。
- 6 サービス利用料金の詳細については、後述「サービス利用料金の説明」のとおりとします。
- 7 交通費については第5条サービス提供エリアにお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は交通費の実費が必要となります。
- 8 事業所の自家用車で訪問させていただいております。ご自宅の駐車スペースをお借りできるようお願い申し上げます。お借りすることが難しい場合は、近くのコインパーキングを使用させていただき、

パーキング利用料を請求させていただきますのでご了承ください。

9 その他の費用

サービスの実施に使用する必要な物品、居宅の水道、ガス、電気、電話などの費用は利用者様の負担となります。

- 10 在宅でのお看取りの際、ご家族のご希望によりエンゼルケアを行います。その際死後の処置は保険適応外のため自費料金として30000円をいただきます。

第11条 キャンセル

利用者様の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日の営業時間内までにご連絡ください。それ以降のキャンセルはキャンセル料を申し受けることがあります。ただし、利用者様の容態の急変など緊急時の場合、またはやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。キャンセル料は当月分の利用者様負担金の支払いにあわせてお支払いいただきます。

利用日の前日までに連絡があった場合	無料
利用日の当日までに連絡があった場合	当日利用料10%
利用日の当日までに連絡がなかった場合	当日利用料100%

第12条 お支払い方法

(請求) 利用料及びその他の費用は月末締めにて利用月の合計により請求させていただきます。

請求書は翌月15日頃までに発行いたします。

(支払い) 1. トラブル防止のため、基本口座引き落としでのお支払いをお願いしております。

2. 諸事情により、口座引き落としでのお支払いが困難な場合は、事業所と協議の上で現金払い、または翌月の20日までに下記口座に振り込み送金してお支払いください。

金融機関	多摩信用金庫
支店	福生支店
普通貯金口座	口座番号 0241978
口座名義	エヌ・エー設備株式会社 代表取締役 高崎 智弘

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の20日(祝休日の場合は後日の平日)に、利用者およびご家族が指定する口座より引き落としとします。
現金払い 口座振り込み	サービスを利用した月の翌月の20日(祝休日の場合は後日の平日)までにお支払いください。

第13条 訪問看護計画書及び報告書の作成

① 訪問看護計画書

- 1 利用者様のご希望、主治医の指示および心身の状況等を踏まえて、療養上の目標および当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問看護計画書等を作成するものとします。なお、既に居宅サービス計画等が作成されている場合には、当該計画の内容に基づいて訪問看護計画書等を作成するものとします。

- 2 訪問看護計画書等の作成にあたって、その内容について利用者様またはそのご家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問看護計画書等は、これを利用者様に交付するものとします。
 - 3 サービスの提供を訪問看護計画書等に沿って計画的に行うものとします。
- ② 訪問看護報告書
- 1 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等を作成するものとします。
 - 2 主治医に訪問看護計画書等および訪問看護報告書等を提出し、サービスの提供にあたって、主治医との密接な連携を図るものとします。
 - 3 利用者様の要望等により訪問看護計画書等の変更または中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師または居宅介護支援事業者等の助言および指導等に基づいて、訪問看護計画書等を変更または中止をするものとします。
 - 4 理学療法士等がサービスを提供している利用者については、利用者様の状況や実施したサービスの情報を看護職員と理学療法士等が共有するとともに、保健師・看護師と理学療法士等が連携して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成し、サービスの利用開始時や利用者様の状態の変化等に合わせた定期的な保健師・看護師の訪問により、利用者様の状態について適切に評価を行います。

第14条 サービス提供の記録

サービス提供記録書および訪問看護計画書等、訪問看護報告書等、主治医指示書等の記録については、サービス完結の日から5年間はこれを適切に保存し、利用者様の求めにより開示し、実費相当の負担によりその写しを交付します。

第15条 保険証・受給資格等の確認

サービス開始時および更新等の必要時、毎月被保険者証等の確認をさせていただきます。

第16条 身体拘束等の禁止・虐待防止のための措置

- 1 利用者様の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。身体拘束も緊急やむを得ない場合を除き、原則として行いません。
事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ区市町村へ報告します。
- 2 事業所が身体拘束を緊急やむを得ず実施する場合は、次の3つの要件を満たした時とし、実施した場合は速やかに身体拘束を解除できるように努めるとともに適切に記録します。
 - ① 切迫性：利用者様本人または他の利用者様の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い。
 - ② 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。
 - ③ 一時性：身体拘束その他の行動制限一時的なものである。
- 3 事業所は、利用者様の人権の擁護、虐待防止のため、職員に対し定期的に研修を実施します。

第17条 緊急時・事故発生時の対応

- 1 緊急時および事故発生時には、人命救助を最優先とし、速やかな現場対応と連携・連絡を行います。その場合、利用者様の状態に応じ、救急救命対応や主治医への連絡等必要な措置を講じます。
- 2 サービス提供により事故が発生した場合は、当該利用者様の家族や区市町村、当該利用者様に係わる主治医および居宅介護支援事業者等の医療・福祉・介護・行政機関に必要な応じた報告と連絡を行うとともに、事故の状況および事故に際してとった処置を記録し、その原因を解明し再発防止策を講じます。また、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。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

- 3 緊急時の連絡先および対応可能時間は、第4条に定める事業所の電話番号および第6条に定める営業時間（窓口対応時間）となります。

第18条 災害時の対応

当事業所は、災害・感染症等の不測の事態に備え、重要な事業の中断を防ぎ、中断しても迅速に復旧することを目的とした業務継続計画を策定し、不測の事態の際にはそれに準じて対応します。

- 1、 事業所は利用者の安否確認と、優先順位を考慮して訪問をするよう対策を整えています。
- 2、 災害状況によっては職員の安全を優先に考え、訪問ができないことも予測できます。
- 3、 災害時は利用者家族で指定避難所へ避難し、適切な対応をしていただくようお願いします。
- 4、 日頃の体調管理、医療処置、医療機器の使用等は、訪問時に看護師から指導します。

第19条 衛生管理

- 1、 職員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、 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

第20条 感染対策について

- 1、 新型コロナウイルス・インフルエンザ感染症等については厚生労働省からの感染対策に準じた対策を常に行っております。
- 2、 職員はマスク着用・手洗い（訪問開始・終了時・必要時）手指の消毒をし、感染予防に努めてまいります。訪問時に洗面所を使用させていただきたくご協力をお願い致します。
- 3、 感染症が疑われる場合や、診断された際は訪問のお休みや感染対策を講じて訪問させていただくことがあります。

第21条 個人情報の取り扱い

- 1 個人情報保護法の趣旨を厳守し「個人情報保護方針」を定め、利用者様および家族の個人情報を厳重に管理してまいります。
- 2 当事業所は、看護記録と個人情報管理は、訪問看護ソフト「I bow」、情報共有システムとして「Medical Care STATION」をタブレットとパソコンで使用しています。
- 3 職員は業務上で知り得た利用者様およびその家族に関する秘密および個人情報を、利用者様または第三者の生命、身体等の危険防止の為など正当な理由がある場合を除いて契約期間中および契約終了後、また職員については退職後も第三者に漏らすことはいたしません。
- 4 あらかじめ文書により利用者様およびその家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず居宅介護支援事業者等との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を利用できるものとします。
- 5 利用者および家族の個人情報は、訪問看護の提供以外にも下記のような場合に必要に応じて第三者に情報を提供することがあります。
 - ① 病院、診療所、薬局およびその他の居宅サービス事業所や、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター等との会議による連携、照会への回答。
 - ② 介護審査会、支払い機関へのレセプトの提出。
 - ③ 保険者への相談、届け出及び介護保険会議への参加及び欠席時の紹介への回答。

- 6 収集した個人情報は、法律に定められた期間保管することを義務付けられています。保存方法、期間、破棄処分の方法については適応される法律ごとに異なり、厳守します。

第22条 連絡先の確認・緊急時における対応方法

- 1 サービスを提供するにあたり、利用者様の連絡先および連絡相談の窓口となられる家族の方の連絡先を確認させていただきます。
- 2 サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師および医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。
- 3 サービス提供中における病状の急変などがあった場合は、速やかに主治医、救急隊、ご家族の緊急連絡先、居宅介護支援事業所などへの連絡をします。

第1 緊急連絡先	氏名（続柄）	()
	住所	
	電話番号①	
	電話番号②	
第2 緊急連絡先	氏名（続柄）	()
	住所	
	電話番号①	
	電話番号②	

第23条 サービス利用にあたってのお願い

利用者、家族との信頼関係のもとに、安心安全な環境で質の高いケアを提供できるよう、以下の点についてご協力ください。

- 1 サービス提供の際、当職員はサービスの目的以外のことはお受けできません。
- 2 職員の移動の際に、悪天候、交通事情で予定時間が前後することがあります。著しく時間が変更となる場合は訪問職員、事業所よりご連絡をいたします。
- 3 訪問看護師は、利用者の状態変化に応じて緊急対応が必要になることがあります。その際は、緊急対応を優先させていただく事がありますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。
- 4 事業所や職員に対する金品、品物等の心付けはお断りしております。職員がお茶やお菓子、お礼の品等を受け取る事を事業所として禁止しております。
- 5 大切なペットを守るため、又職員が安全にケアを行うためにも、訪問時はゲージや別の部屋に移動、リードを付けていただくなどの配慮をお願いします。

職員がペットに噛まれた場合、治療費等をご相談させていただく場合があります。

- 6 利用者の安否確認や見守りを目的としたカメラの使用及びケアの確認等で職員が画像に映り込む場合や写真、動画撮影はプライバシー保護のため、事前に事業所及び職員の同意を得てください。SNS 等への画像動画使用は原則禁止とさせていただきます。
- 7 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

第24条 相談窓口および苦情対応窓口

- 1 サービスに関する相談、苦情および要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については、真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録および保存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとしします。
- 2 苦情対応の基本手順
 - ①苦情の受付、②相談責任者への報告、③状況の確認、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤再発防止および改善の措置、⑥苦情申立者への改善状況の確認
- 3 相談・苦情窓口
 - ①事業所の苦情等の窓口および相談責任者は、第4条で定める連絡先となります。また、受付時間は、第6条に定める営業時間(窓口対応時間)となります。
 - ②法人お客様相談窓口および公的機関による苦情相談受付窓口につきましては、下記のとおりとなります。

●法人お客様相談窓口

法人お客様相談窓口	[エヌ・エー設備株式会社 訪問看護ステーション オハナ]
担当責任者	[管理者：平賀 のり子]
電話番号/FAX番号	[TEL：042-513-1238] [FAX：042-513-6534]
受付時間	[午前 9時 00分～後17時00分まで (平日)]

●公的機関による苦情相談窓口

[東京都4国民健康保険団体連合会]	
所在地	[東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館10階]
電話番号/FAX番号	[TEL：03-6238-0177] []
受付時間	[午前9時00分より午後17時00分まで (平日)]
福生市 窓口	
所在地	[東京都福生市本町5]
電話番号/FAX番号	[TEL：042-551-1764] []
受付時間	[午前8時30分より午後17時15分まで (平日)]
羽村市 市民相談窓口	
所在地	東京都羽村市緑ヶ丘5丁目2番地1
電話番号/FAX番号	[TEL：042-555-1111] []
受付時間	[午前8時30分より午後17時00分まで (平日)]
青梅市 窓口	
所在地	[東京都青梅市東青梅1丁目11番地の1]
電話番号/FAX番号	[TEL：0428-22-1111] []
受付時間	[午前8時30分より午後17時00分まで (平日)]
瑞穂町 窓口	
所在地	[東京都西多摩郡瑞穂町大字箱根ヶ崎2335番地]
電話番号/FAX番号	[TEL：042-557-0594] []
受付時間	[午前8時30分より午後17時00分まで (平日)]

令和 年 月 日

サービス契約の締結にあたり、重要事項説明書を2通作成し、上記により重要事項を説明した上で、1通を利用者様に交付致しました。

事業所

所在地 〒197-0011 東京都福生市大字福生 1716-1

事業所名 訪問看護ステーション オハナ

説明者 _____ 印

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり重要事項の説明を受け、サービス提供の開始に同意した上で、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者

住 所 _____

氏 名 _____ 印

家族の代表等（家族以外の利用者代理人および署名代行の場合も含みます。）

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩（ 続柄 _____ ）

上記、「家族の代表等」の欄に加えて、次の該当する項目全てに押印ください。

⑩	利用者代理人	⑩	利用者の署名代行
	上記の方が契約書の利用者代理人の場合、確認のため「家族の代表等」の押印欄と同じ印鑑で左に押印してください。		利用者が自署できないため代筆した場合、確認のため「家族の代表等」の押印欄と同じ印鑑で左に押印してください。

(2025. 4)