

訪問看護及び介護予防訪問看護  
重要事項説明書

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次の通りです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会医療法人財団 天心堂
主たる事業所の所在地	〒879-7761 大分市大字中戸次字寺ノ内 5111-1
代表者	理事長 河村忠雄
設立年月日	1980年9月1日
電話番号	097-597-5777

2. 事業所の概要

事業所の名称	天心堂 へつぎ訪問看護ステーションひ・まわり
所在地/連絡先	大分市大字中戸次字寺ノ内 5111-1 電話（097）597-7351
設置主体	社会医療法人財団 天心堂 理事長 河村忠雄
設立年月日	1995年7月3日
介護保険指定番号	大分県指定 4460190160号
通常サービス提供地域	大分市内

3. 事業所の目的と運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことが出来るよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごす事が出来るよう。居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境をふまえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

#### 4. 提供するサービスの内容

訪問看護及び介護予防訪問看護は、病状が安定期にある利用者について、看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士（以下「訪問看護職員」といいます。）がそのお宅を訪問して療養上の世話や必要な診療の補助を行うことにより、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を図るサービスです。

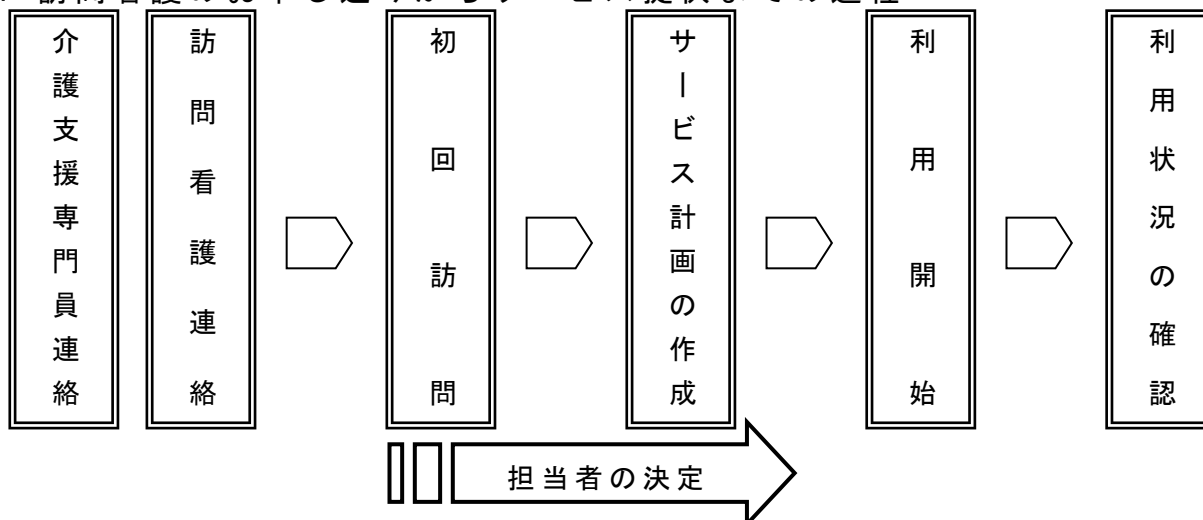
#### 5. サービス提供の時間帯

営業日	新規相談受付時間	サービス提供時間	備考
平日 (月～金)	午前 8 時 30 分～ 午後 5 時 30 分	24 時間 365 日	ご利用者の状態の急変等に対応できるよう「緊急時訪問」を実施しております。
土曜日	午前 8 時 30 分～ 午後 5 時 30 分		
日曜日	緊急対応のみ		
12/30～1/3	緊急対応のみ		

#### 6. 事業所の職員体制

管理者	看護師・助産師 甲斐 裕子
従業者の職種	勤務形態・人数
看護師	常勤 10 名 非常勤 3 名
理学療法士	非常勤（兼務） 2 名
作業療法士	非常勤（兼務） 2 名
言語聴覚士	非常勤（兼務） 2 名
事務職員	常勤（兼務） 1 名

#### 7. 訪問看護のお申し込みからサービス提供までの過程



※担当者は訪問ごとにサービスの利用状況やご利用者の体調などの確認をします。

※理学療法士等による訪問は、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、看護職員の代わりの訪問です。

※サービス計画の内容変更やサービスの追加などございましたらご遠慮なくお申し出下さい。

## 8. 利用料金（料金表別紙）

（１）介護保険の場合：要介護及び要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から 7～9 割分が支給され、ご利用者の負担は 1～3 割負担となります。

（２）医療保険の場合：負担割合は別紙参照ください。

※介護保険の利用料金の基となる時間は介護支援専門員が定める介護サービス計画に記載された時間です。

※交通事情などにより計画時間と実際の時間とが多少異なる場合もございます。ご了承下さい。大幅に遅れる時は連絡致します。

※本利用料金は制度の改正により変更されます。

※緊急時訪問看護加算は 24 時間の依頼に対し対応するものです。

※各種医療費助成制度に対応可能です。ご相談下さい。

※主治医から、急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別の指示を受けた場合は、その指示の日から 14 日間に限って、介護保険による訪問看護は算定せず、別途医療保険による提供となります。

## 9. その他の料金

### （１）交通費

介護保険利用の場合は、原則交通費は発生しません。通常の事業実施地域を越えて行う場合は、実費相当額をいただきます。

医療保険利用の場合は、1 km につき 30 円(税別)の交通費が発生致します。

### （２）キャンセル料金

①利用者がサービスの利用のお休みや中止をする際には、すみやかに事業所までご連絡下さい。

②ご利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけサービス利用の前々日までにご連絡下さい。

③急なキャンセルは、職員派遣や訪問における交通費などが発生いたしますので、下記のカンセル料を申し受けます。あらかじめご了承下さい。

ただし、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この限りではありません。

キャンセル料金規定	
① サービス利用日の前日まで	無料
② サービス利用の当日かつ事前連絡のない場合	利用料金の 50%

### (3) 解約料金

- ①利用者は7日以上予告期間があれば、当事業所との契約を解約することができます。

ただし、手続きの関係上、解約申込日を含む月の翌月からの解約となります。

- ②当事業所契約の解約の場合に解約料金は必要ありません。  
③解約は『解約申込書』（当事業所保管）にてお申込下さい。

### (4) その他の料金

- ①記録の複写費用 1枚 50円（税別）  
②事故証明費用 1件 1,000円（税別）  
③死亡時の処置 1件 5,000円（税別）  
\* その他必要に応じ実費相当額をいただきます

## 10. 利用料の支払方法について

利用料金の支払方法
① サービス利用月の翌月支払（現金集金） ② 口座からの引き落とし（翌月27日） * ①②いずれかをご選択の上、担当看護師までお申出下さい。

※お支払いが確認しましたら、支払い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。）

※お支払いが困難な状況がありましたらご相談下さい。

## 11. サービス提供の記録

- (1) 事業所は、訪問看護サービスの提供・実施に関する記録を行い、これを契約終了5年間保管します。  
(2) 利用者は事業所の平日の営業時間内に訪問看護職員の立会いの下、ご利用者に関する上記(1)に規定するサービス実施記録を閲覧することが出来ます。  
(3) ご利用者は上記(1)に規定するサービス実施記録の複写物の交付を受けることが出来ます。

## 12. 相談

事業所担当者は相談を原則としてご利用者もしくは代理人と行います。

## 13. サービス提供の拒否

事業所は下記の理由によりサービス利用をお断りする場合がございます。

- (1) 事業所の職員体制との関係で利用申込に応じられない場合  
(2) 地理的理由により、十分なサービス提供に努めることができないと判断される場合  
(3) 事業所職員に不当に著しい恐怖感を与えた場合

- (４) セクシャル・ハラスメント行為が行われる場合
- (５) 通常提供されるべきサービスの範囲を超え、訪問看護サービスの提供以外の訪問呼出や電話対応を頻回に求められることにより、他の利用者へのサービス提供に支障がでると判断される場合
- (６) その他

#### 14. 虐待の防止に関する事項

事業所は、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	甲斐 裕子
-------------	-----	-------

- (２) 虐待防止の為の対策を検討する委員会を開催します。
- (３) 虐待防止の為の指針の整備を行います。
- (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) その他、虐待防止の為に必要な措置を講じます。
- (６) サービス提供中に、当該訪問看護職員又は養護者（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、これを包括支援センターや市町村に通報します。

#### 15. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症の蔓延や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問看護の提供を継続的に実施するため、また、非常時の体制で早期の業務再開をはかるため業務継続計画を策定するものとします。

#### 16. ハラスメントへの対応

事業所は、適切な訪問看護を提供するため、看護職員等に対するハラスメント行為（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、必要かつ相当な範囲を超えたもの及び利用者及びその家族からの要求について、その内容が著しく妥当性を欠き、また、その要求への対応手段等が社会通念上不相当なものであって、当該対応手段等によって看護職員等の就業環境が言われるものをいう。）を防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

## 17. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業所は、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為にガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業所及び事業者の使用する者（以下「従業員」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。</p> <p>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。</p> <p>④ 事業所は、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。</p>
<p>個人情報の保護について</p>	<p>① 事業所は、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個人情報を用いませぬ。</p> <p>② 事業所は、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持って管理し、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。</p> <p>③ 事業所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。）</p>

## 18. 緊急時の対応方法について

訪問看護職員は、サービス提供中に、利用者の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。

## 19. 事故発生時の対応について

利用者に対する訪問看護および介護予防訪問看護提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する訪問看護及び介護予防訪問看護に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。

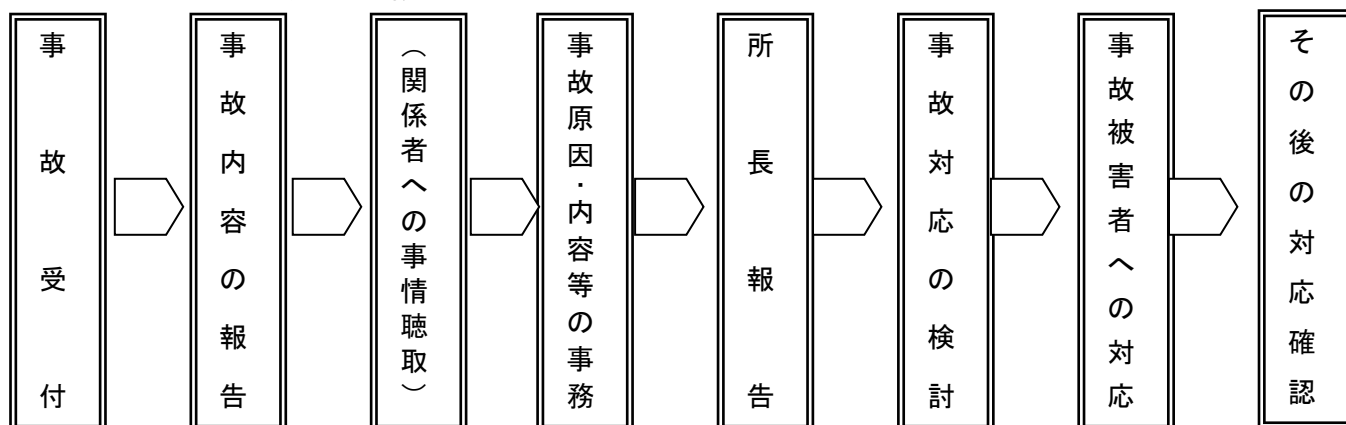
なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 三井住友海上

保険名 職業賠償責任保険

補償の概要 業務危険・身体賠償・財物賠償

### <天心堂へつぎ訪問看護ステーションひ・まわりの事故対応過程>



※事故対応は発生から24時間以内に行うことを原則としております。

## 20. 身分証携行義務

訪問看護職員は、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。

## 21. 居宅支援事業者等との連携

- (1) 訪問看護及び介護予防訪問看護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び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支援事業者等に送付します。



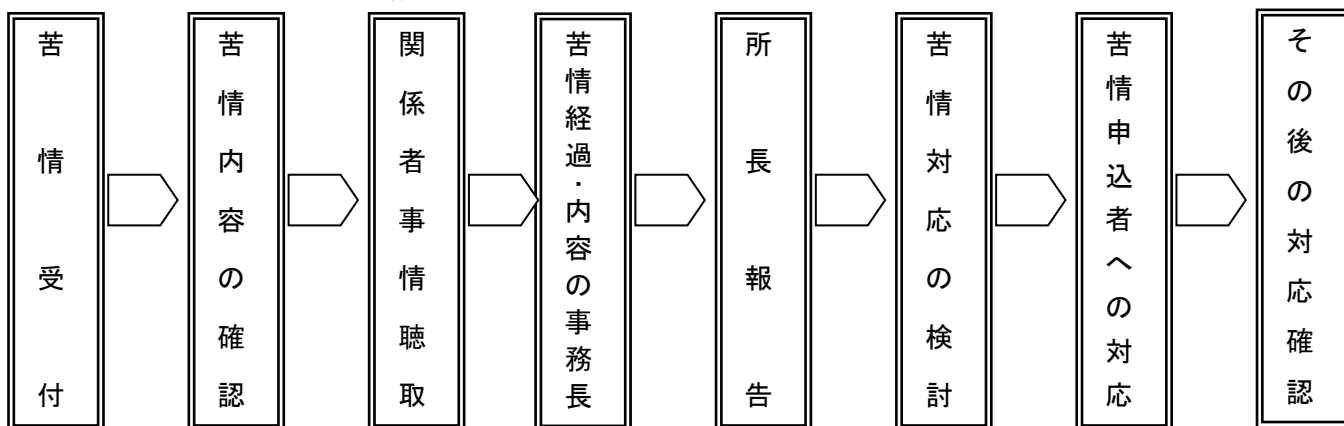
## 22. 衛生管理等

- (1) 訪問看護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) 訪問看護及び介護予防訪問看護事業所の設備及び備品について、衛生的管理に努めます。

## 23. 苦情・相談窓口について

受付	担当窓口	電話番号
訪問看護ステーション ひ・まわり	甲斐 裕子	(097) 597-7351
在宅総合ケアセンター	河村 忠雄	(097) 535-7122
大分市長寿福祉課	—	(097) 534-6111
国民健康保険団体連合会	—	(097) 534-8470
その他の市町村	お住まいの市町村にお問い合わせ下さい。	

### ＜天心堂へつぎ訪問看護ステーションひ・まわりの苦情対応過程＞



※苦情の内容により対応者が異なる場合がございます。

※ご利用者様への苦情の報告につきましては苦情が発生した状況説明及び今後の対応について説明いたします。

※苦情対応は発生から24時間以内に行うことを原則としておりますが、祝祭日・出張等の諸事情により対応が多少遅れることも想定されます。ご了承下さい。

※苦情発生後は原因について職員間での話し合いを行い、再発防止に努めます。

## 24. 附則

本重要事項説明書は平成15年4月1日から適応する。

本重要事項説明書は令和6年4月1日から適応する。

# 天心堂へつぎ訪問看護ステーションひ・まわり

## 《天心堂へつぎ訪問看護ステーションひ・まわりのご紹介》

ご利用様が長年住み慣れた最も安心感が持てるご自宅で一生を送ることができるよう医療的・介護的サービスによりお手伝いしていくものです。

- ① 訪問看護ステーションひ・まわりは、ご自宅に出かけて行き医療的処置や健康管理などの看護サービスを行います
- ② 在宅療養支援診療所と十分な連携をしています。往診等の御相談をうけたまわります。

## 《天心堂へつぎ訪問看護ステーションひ・まわりはこんな思いを抱いています》

- ① しっかり見て、お話しして、ご意見を受け止めます（見ざる言わざる聞かざるはしません）。
- ② ご利用者様からのご相談・ご依頼には **その時・その日** に対応します。
- ③ ご利用者様に **安心** を提供できるようにお手伝いします。
- ④ ご利用者様の住み慣れた **ご自宅** で一生を送れるようお手伝いいたします。
- ⑤ ご利用者様からのご依頼は断りません。 ご利用者様への最善の努力をいたします。

以上を大切にしています。