

指定訪問看護の重要事項説明書

あなたに対する訪問看護の提供開始にあたり、事業者があなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

1. 事業概要

事業者名称	Luna Rainbow 合同会社
所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町 1-18-1 第一雅マンション 202
代表者名	富樫 明美
電話番号	TEL 0422-87-2021 FAX 0422-25-6755

2. 事業所概要

事業所名	にじいろナースステーション
事業所番号	1363390202
所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町 1-18-1 第一雅マンション 202
電話番号	TEL 0422-87-2021 FAX 0422-25-6755

3. 事業目的と運営方針

事業の目的

居宅において、主治医が訪問看護の必要を認めた利用者に対して、適切な訪問看護を提供することを目的とする。

運営の目的

- (1) にじいろナースステーション（以下、本事業所という）の看護師その他の従業員は、利用者の特性を踏まえて、可能な限りその居宅において、要介護状態の軽減又は悪化防止に資するように、療養上の目標を設定して支援する。
- (2) 事業実施にあたっては、居宅介護支援事業所、関係区市町村、地域の保健・医療福祉機関との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- (3) 本事業所は、必要な時に必要な訪問看護の提供が行えるよう、事業実施体制の整備に努める。

4. 本事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤
管理者（看護師）	1 名	
看護師・保健師	4 名	4 名
理学療法士	1 名	1 名
事務員	2 名	0 名

（※出張所を含む。運営基準を満たした上で、職員数が増減する場合があります。）

職員の職務内容

- (1) 管理者：看護師若しくは保健師 1 名

所属職員を指揮・監督し、適切な事業運営が行われるように管理・統括する。但し、管理上支障がない場合は、本事業所の他の職務に従事し、又は、同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

- (2) 職 員：保健師・看護師は常勤換算 2.5 名以上（うち 1 名は常勤）を配置する。

訪問看護を担当する。

理学療法士・作業療法士又は言語聴覚士は必要に応じて配置する。

看護師等と連携し訪問看護の範疇でリハビリテーションを提供する。

- (3) その他の職員：事務職員を1名以上配置する。事業所の運営に必要な事務を担当する。看護補助者として訪問をする可能性がある。

5. 営業時間

営業日	訪問看護は年中無休 訪問リハビリは月曜日～金曜日（土曜日、日曜日、祝日、12月31日～1月3日を除く）
営業時間	午前9時から午後6時 （ただし通常の訪問看護を行う時間は午前9時30分～午後5時）

6. 営業地域

通常の地域	武蔵野市、三鷹市、西東京市、練馬区、杉並区（一部地域を除く）
-------	--------------------------------

（注）上記以外の地域への訪問看護では交通費は実費扱いとなります。

7. 訪問看護の内容

※提供するサービスについてわからない事は職員にお尋ねいただき、内容を理解、合意した上で受けてください。理解・合意できない場合はその旨をお伝えください。

- (1) 心身の状態、病状・障害・日常生活の状態や療養環境のアセスメント
- (2) 清潔の保持、睡眠、食事・栄養及び排泄等療養生活の支援及び介護予防
- (3) 褥瘡の予防・処置
- (4) 日常生活・社会生活の自立を図るリハビリテーション
- (5) 人生の最終段階における看護
- (6) 認知症・精神障害者の看護
- (7) 療養生活や介護方法の相談・助言
- (8) 服薬管理、カテーテル等医療器具使用の管理
- (9) その他医師の指示による医療処置及び検査等の補助
- (10) 日常生活用具の洗濯・使用方法の訓練
- (11) 居宅改善の相談・助言
- (12) 入退院（所）時の共同指導等

8. 訪問看護提供方法

○利用者への計画書の交付と同意

職員が計画立案した訪問看護計画書について利用者又はその家族に対して担当職員より対面にて説明し同意を得、同意の証として文書を交付し、その旨をサービス提供の記録に記載します。

○サービス提供の記録と保存

当事業所は訪問看護用電子カルテを採用、訪問時に記録用携帯端末（以下、「端末等」とする。）を携行しており、担当職員は訪問の都度サービスの提供日及び内容等の記録を行っているため、サービス提供確認の利用者の署名・捺印は不要としております。

- (1) 訪問看護の開始については、主治医から訪問看護指示書の交付を受け、看護師等のアセスメント及び利用者の意思に沿って、訪問看護計画書を作成し、利用者に提供して訪問看護を実施する。
- (2) 介護保険利用者にあたっては、訪問看護指示書の他、居宅介護支援事業者若しくは地域包括支援センターの

作成した居宅サービス計画書（又は介護予防サービス計画書）に沿って、看護師等のアセスメント及び利用者の意思に基づき、訪問看護計画書を作成して利用者に提供し訪問看護を実施する。

- (3) 訪問看護計画書及び訪問看護報告書は保健師・看護師と理学療法士等が連携し一体的に含むものとして作成する。
- (4) 利用希望者に主治医がいない場合は、訪問看護ステーションから各医師会等に、主治医の選定および調整を依頼する。

その他

- ・必要時は複数名で訪問する場合があります。
- ・職員の指名はできません。

9. 利用料

- (1)利用料として介護保険法第 41 条、健康保険法に規定する居宅介護サービス費の支給対象となる費用にかかる額の支払いを利用者から受けるものとします。
- (2)利用者は、にじいろナースステーション料金表（別紙）に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料金および、サービスを提供するうえで別途必要になった費用を支払うものとします。
- (3)事業者は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のその他の利用料の額をそれぞれ変更できるものとします。この場合事業者はご利用者に対して事前に変更の理由及び内容を説明するものとします。

(4)利用料金の支払い方法

毎月、15 日前後に前月分の請求書をお渡しいたします。

1) 利用者の指定口座から、自動振替の場合

利用料は、1 カ月単位とし、当該月の利用料は、翌々月 27 日に利用者が指定する口座から毎月 27 日に振替えます。（27 日が土・日・休日の場合は、その翌日）

※「ニジイロナ」で印字されます。

※振替ができなかった場合は、当月分は現金での集金となります。

2) 現金払いの場合

利用料は 1 カ月単位とし、当月分を翌月中旬までにご請求させていただきます。訪問時に集金し、領収書発行致します。

3) その他の利用料

実費負担の利用料の内容及び料金、利用者の選定に基づく訪問看護利用料として、下表のとおり支払いを受ける。

■実費負担の利用料について

訪問にかかる 交通費	医療保険	営業地域以外の訪問は公共交通機関利用の実費相当額 夜間等時間外の訪問で公共交通機関・タクシー等を利用した場合は実費負担
	介護保険	営業地域内は不要 その他の地域は、公共交通機関利用の実費負担相当額
ご遺体のケア料	25,000 円	
キャンセル料	2,000 円	

※訪問看護サービスの利用中止について、利用者からの連絡が前日の午後 5 時までの場合は予定されたサービスを変更・中止することができ、キャンセル料は発生しません。前日の午後 5 時以降の連絡については、キャンセ

ル料が発生しますが、緊急の場合にはその限りではありません。

■利用者の先手に基づく差額費用（自費利用料）について

（医療保険・介護保険給付の対象とならない訪問看護サービスの利用料）

平 日	営業時間内	9：00～17：00	10,000／1 時間
	夜 間	17：00～22：00	12,500／1 時間
	深 夜	22：00～6：00	15,000／1 時間
	早 朝	6：00～9：00	12,500／1 時間
土、日、祝日		一 律	15,000／1 時間

備考）上記料金は、介護保険又は医療保険で支払われる看護サービス料を参考に設定いたしております。

交通費やその他の料金は、別途実費で請求させていただきます。

10. 緊急時等の対応の方法

サービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業所等に連絡します。

11. 事故発生時の対応

(1)訪問看護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族等、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2)損害賠償についてはご利用者が契約締結時に、その疾患及び身体状況等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことによって損害が発生した場合にはこの限りではありません。但し、利用者が契約締結時に、その疾患及び身体状況等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことによって損害が発生した場合にはこの限りではありません。

(3)事故原因の分析と再発の防止

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。

12. 感染症蔓延及び災害等発生時の対応

(1)感染症蔓延及び災害等発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

(2)指定感染症蔓延時には通常の業務を行えない可能性があります。

感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて、必要な訪問を行います。

13. 守秘義務及び個人情報の取り扱い

本事業所の職員は、当該事業を行う上で知りえたご利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

(1)守秘義務

事業者及び職員は訪問看護（介護予防訪問看護）を提供するうえで知り得たご利用者又はその家族の秘密を契約が終了した後も守ることを義務とします。

(2)個人情報の利用

事業者は「個人情報使用同意書」等の文書により事前に同意を得た上で、主治医、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスとの連携の他、サービス担当者会議、サービス提供事業者との連絡調整など正当な理由がある場合においては、ご利用者又はその家族等の個人情報を用いることが出来るものとします。

緊急災害時及び感染拡大防止のため、当事業所からの訪問が困難となった場合、継続したサービス提供がスムーズに行えるよう他機関へ情報提供を行う場合があります。

(3)情報の開示

事業者はご利用者の求めに応じてご利用者自身に関する情報（ご利用者記録、サービス提供記録、その他）を開示いたします。但し、ご本にあるいは身元引受人でない方（他の家族等）からの請求につきましては、書面にてご利用者本人の承諾を得た後となります。

14. 高齢者への不適切な対応防止

本事業者は、ご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) 研修を通じて、従業員の人権意識の向上や知識技術の向上に努めます。
- (2) 居宅サービス計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 従業員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業員がご利用者等の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。

15. 苦情申し立て窓口

○職員に苦情の申し出があった場合の対応

職員に苦情の申し出があった場合は、当該職員は速やかに苦情担当者に報告します。同報告後、苦情担当者において苦情の対応を行います。

- ①苦情があった場合、苦情担当者は直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞く。
- ②苦情管理者が必要であると判断した場合は、訪問看護を担当する職員等による検討会議を行う。
- ③苦情担当者が必要性を認めた場合、第三者機関へ報告・相談を行いその助言に基づき対応を行う。
- ④検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。
- ⑤記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

苦情申し立て窓口

☐ にじいろナースステーション 担当者 富樫明美	所在地 東京都武蔵野市吉祥寺北町 1-18-1-202 TEL 0422-87-2021 FAX 0422-25-6755 受付時間 月～金 9時～18時
☐ 東京都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 TEL 03-6238-0177 FAX 03-6238-0022 受付時間 月～金 9時～17時

☐ 武蔵野市健康福祉部 高齢者支援課 介護サービス担当	所在地 武蔵野市緑町 2-2-28 TEL 0422-60-1925 FAX 0422-51-9218 受付時間 月～金 8時30分～17時
☐ 三鷹市健康福祉部 介護保険課	所在地 三鷹市野崎 1-1-1 TEL 0422-45-1151 FAX 0422-29-9820 受付時間 月～金 8時30分～17時
☐ 西東京市健康福祉部 高齢者支援課相談受付係	所在地 西東京市南町 5-6-13 TEL 042-420-2816 FAX 042-462-1130 受付時間 月～金 8時30分～17時
☐ 練馬区高齢施策担当部 介護保険課	所在地 練馬区豊玉北 6-12-1 TEL 03-3993-1111 FAX 03-3993-6362 受付時間 月～金 8時30分～17時15分
☐ 杉並区保健福祉部 介護保険課事業者係	所在地 杉並区阿佐ヶ谷南 1-15-1 TEL 03-3312-2111 FAX 03-5307-0794 受付時間 月～金 8時30分～17時

16. ハラスメントの防止について

当事業所は誰であっても、誰からも「ハラスメント」を受けることがない「ハラスメント」のない職場環境（訪問看護サービスの提供・利用者環境）の実現をめざしています。

(1)ハラスメントの意味

訪問看護サービス・利用の場面での「ハラスメント」は以下を意味します。

- ①暴力・暴言又は著しく不当な要求その他相手方に著しく迷惑をかける言動
- ②相手方に不快感をあたえる性的な言動（セクシャルハラスメント）

(2)職員等に対する教育及び指導

事業者は職員等に対して、ご利用者またはその家族に対して「ハラスメント」を行うことがない様研修・指導を行っています。

(3)苦情又は相談

職員等から「ハラスメント」を受けた場合は、苦情相談窓口にご相談又は苦情をお申し出ください。苦情担当者が速やかに対応いたします。

17. 禁止行為

訪問看護の利用にあたり次に掲げる行為は行わないでください。ご利用者・ご家族が以下の行為を行った場合は、サービスの提供を一時・又は中止する場合があります。また、必要に応じて警察へ通報する場合があります。

- (1)ご利用者又は家族等からの重要事項説明書 16(1)に掲げる「ハラスメント」行為
- (2)事業所又は事業所の運営に支障を与える行為
- (3)サービス提供に影響する恐れのある職員への過剰な要求
- (4)以上の他、訪問看護の提供を困難にする行為

18. 衛生管理

- (1)職員の清潔の保持及び健康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に努めます。
- (2)感染所の発生・蔓延防止のため、感染症に対する指針・マニュアルを定め職員研修を行います。

19. サービスに係る契約が終了する際の措置

訪問看護に係る契約が終了する際には、事業者はご利用者に係る主治医及び居宅介護支援事業者に連絡するほか、後任の訪問看護事業者の紹介その他の必要な措置を講じます。但し、ご利用者又はその家族等による職員に対する暴力もしくは暴言その他の著しい迷惑行為、又は不快感を与える性的な言動が原因で同契約が終了する際には、後任の訪問看護事業者における当該行為又は言動の再発防止に必要な措置を講じた上で、紹介その他必要な措置を講じます。

20. その他

- (1)職員が訪問看護の提供のために電気、ガス又は水道を使用する必要がある時は、無償で使用させていただきます。また訪問時に職員が訪問看護の提供に関して事業所等に連絡する必要がある時は、無償でお電話を使用させていただきます場合があります。
- (2)訪問時間についてはあらかじめ定めさせていただきますが、他のご利用者の病状や交通事情により訪問時間が前後する場合があります。その際は担当者若しくは事業者よりご連絡させていただきます。
- (3)多くの利用者が不安定な状態にあり、緊急の訪問や予定外の訪問を必要としています。そのためご利用者に訪問日や訪問時間の変更をお願いする場合があります。
- (4)当事業所では外部施設などからの研修や看護大学、看護専門学校などの実習生を受け入れております。事前にご利用者に許可を取ったうえでスタッフが訪問時に同行をお願いさせていただくことがあります。その際にはご協力お願い致します。
- (5)自転車による訪問となります。ご自宅に駐輪スペースがない場合には近隣のコインパーキングを使用します。その際に要した駐輪料金のご負担をお願い致します。
- (6)事務的なご用件につきましては祝日を除く月曜日から金曜日の営業時間内にお電話にてご連絡ください。
- (7)事業所への電話は電話回線の混雑により、特に朝・夕につながりにくい場合がございます。その際はお手数ですが少しお時間をおいてからおかけ直してください。
- (8)緊急時の連絡をスムーズに行うため、ご使用になるお電話の番号非通知設定を解除して頂けますようご協力をお願い致します。
- (9)その他状況に応じてスタッフより口頭若しくは文書にてお願いをする場合がございます。その際は何卒ご協力の程よろしくお願い致します。
- (10)職員は常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者又はご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。
- (11)職員が訪問時にはペットはゲージに入れる等のご協力をお願い致します。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合があります。