

重要事項説明書

訪問看護の提供にあたり、訪問看護ステーションの運営に関する規定は次の通りである。

1. 事業者の概要

法人名	株式会社 ハートリフォーレ
法人の所在地	〒463-0803 名古屋市守山区日の後 1105 番地の 2
事業内容	障害者福祉施設 訪問看護ステーション
代表取締役氏名	益田 貴士
法人設立	平成 26 年 10 月 24 日

2. 事業所の概要

事業所名称	訪問看護ステーション 家暖 守山
所在地住所	〒463-0003 名古屋市守山区深沢 1 丁目 206 番の 2 TEL 052-726-3997 FAX 052-726-3998
事業所番号	2361390251 平成 27 年 4 月 1 日指定取得
管理者氏名	稲田 寛之
保険対応種別	介護保険、医療保険、自立支援、医療観察法、難病指定

3. 事業所の職員体制

職 種	資 格	常勤	非常勤	備 考
管理者	経験のある看護師	1 名	—	看護職員と兼務
看護職員	看護師	4 名	8 名	うち 1 人管理者と兼務
	看護師（兼務）	2 名	0 名	
	准看護師	0 名	1 名	
	准看護師（兼務）	0 名	0 名	
精神保健福祉士		0 名	0 名	
事務職員		0 名	0 名	
作業療法士		0 名	1 名	

4. 事業の目的と運営方針

第1条 株式会社 ハートリフォーレが開設する訪問看護ステーション家暖（以下「ステーション」という。）が行う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、ステーションの看護職員、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「看護職員等」という。）が、要介護状態（介護予防にあつては要支援状態）であり、主治の医師が必要を認めた高齢者に対し、適正な事業の提供を目的とする。

第2条 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、要介護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、回復を図るとともに、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。

第3条 指定介護予防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、要支援者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

第4条 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

5. 事業の実施地域

名古屋市守山区、尾張旭市

その他、名東区、西区、北区、春日井市、瀬戸市、長久手市の方も事業所より30分で訪問出来る範囲は対応します。

6. 営業日時

営業日	月～金 （国民の祝日、年末年始 12/29～1/3 休み）
営業時間	8：30～17：30
緊急連絡の方法	（介護保険・医療保険）080-4843-1024 （精神医療保険・自立支援・医療観察・認知症相談）080-3647-0701

※ 緊急時24時間365日随時連絡・必要時緊急訪問にて対応可

7. サービス内容

1. 医師の指示に基づき、訪問看護計画・介護予防訪問看護計画を立て、サービスを実施致します。※医療処置に必要な衛生材料等はかかりつけ医療機関より支給、または自費購入でお願いします。

内容

① 病状・障害の看護・観察、医師への報告	② 療養上の世話（清潔・食事・排泄の援助）
③ 医師の指示のもとに行う診療の補助 （点滴、注射、褥瘡予防、処置、経管栄養、カテーテル管理、痛みの管理、その他指示による医療処置等）	
④ リハビリテーション	⑤ 終末期看護・認知症看護
⑥ 医療器具装着中の観察・管理・指導	
⑦ 家族支援（家族からの相談、家族への助言）	⑧ 療養生活や介護方法の指導
⑨ その他のサービス事業者との連携・調整	⑩在宅ホスピスケア ⑪その他

2. 訪問看護計画・介護予防訪問看護計画については利用者または家族に説明し、同意を頂きます。また、計画書は利用者に交付します。

3. このサービス提供に当たっては、指示の医療機関と連携し、状態の改善・維持もしくは悪化の予防に努め適切にサービスを提供します。

4. サービス提供は懇切丁寧に行いわかりやすいように説明します。もし分からないことがあれば、いつでも担当職員にご質問ください。

5. 職員は常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでもその場でお求めください。

8. サービス提供の流れ

訪問看護・介護予防訪問看護提供の流れは以下の通りです。

受付	①来所または電話などによる聞き取りから相談を受け付けます。 ②利用者または介護支援専門員の来所または電話による受け付けをします。 ③主治医またはかかりつけ医の指示により受け付けます。 ④地域包括センターから相談を受け付けます。
契約・承諾	①管理者による訪問日時の調整を行います。 ②制度利用について説明（含む：介護保険制度、医療保険制度について）を行います。 ③訪問による重要事項の説明と契約書、承諾書などの契約と承諾を行います。

	④契約の有効期間は認定有効期間終了日までとします。ただし、更新を受け要支援・要介護状態であり、利用者から申し出のない場合は、自動的に更新されます。(医療保険での契約有効期間は利用者からの申し出によるものとします。)
訪問時の挨拶	利用者在宅の確認、利用者の状態観察、医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した看護の記録内容の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身の機能状態の評価、療養介護の不安、特記事項の確認、利用者の希望する訪問曜日・時間の確認
計画書作成と承諾	①担当する居宅介護支援事業者の確認と登録をします。 ②居宅サービス計画書および医師の指示書との照合と調整を行います。 ③訪問看護・介護予防訪問看護計画書の作成とその承諾を行います。
連携調整	医療機関・福祉機関との連携調整を行います 利用者が担当する居宅介護支援事業者との連携調整を行います。 利用者が利用する他のサービス事業者との連携調整を行います。 主たる介護者との連携調整を行います
派遣者調整	担当となる訪問看護師の調整をおこないます 担当となった訪問看護師への看護の内容の説明と確認をします
オリエンテーション	利用者宅に管理者並びに担当訪問看護師が訪問し重要事項の説明と訪問看護・介護予防訪問看護計画書を説明します
看護の開始	訪問看護・介護予防訪問看護の実施を開始します ※利用者の状態が変化された場合は速やかに主治医と連絡をとり緊急対応します。
モニタリング	管理者は適宜訪問し、提供されている看護内容、本人の心身の状態、家族の状況、訪問看護師の質等の確認をします。
計画の変更	看護の内容変更が必要と判断した時は、介護保険対応の場合は、担当する介護支援専門員に連絡し看護内容変更の依頼申請をします。 計画書を修正し利用者並びにご家族への説明と承諾をとります。 ※医療保険対応の場合は介護支援専門員への連絡が送れるときもあります。 ※計画書は原則１ヶ月に１回確認して、変更・修正し利用者並びにご家族への説明・承諾をとります。 ※医師への報告は原則１ヶ月に１回以上行います。(必要時はその都度行います)
終了	居宅サービス計画、訪問看護計画・介護予防訪問看護の達成により終了の手続きをとります。

	または、利用者・家族の希望により訪問看護の契約を解約することによる終了もあります。
--	---

9. サービス利用に関する留意事項

1) サービス提供を行う看護師

サービスの提供にあたっては、複数の訪問看護師が交替してサービスを提供する場合があります。

精神看護の場合、複数対応が基本となります。

2) 訪問看護師の交替

①利用者からの交替の申し出

専任された訪問看護師の交替を希望する場合には、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、主治医、各関係機関との協議の上で事業者に対して

訪問看護師の交替を申し出る事が出来ます。ただし、利用者から特定の訪問看護師の指名はできません。

②事業者からの訪問看護師の交替

事業者の都合により、訪問看護師を交替することがあります。訪問看護師を交替する場合は、利用者およびそのご家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように配慮するものとします。

3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご契約者は、(7. サービス内容)で定められたサービス以外を事業者へ依頼することはできません。

②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。

ただし、事業者はサービスの実施に当たって利用者の事情・意向等に充分配慮するものとします。

③備品などの使用

サービス実施のために必要となる備品、電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

4) サービス内容の変更

サービス利用当日に利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、利用者・ご家族と相談の上サービス内容の変更を行います。

その場合、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

自己都合により、訪問した際に不在だった場合には、訪問看護にかかる費用を実費請求い

たしますので1日以上事前の連絡をお願いします。

5) 訪問看護師の禁止行為

訪問看護師は、利用者に対するサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ①利用者もしくはその家族等からの物品などの授受
- ②飲酒及び喫煙
- ③利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ④その他利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

6) 貴重品について

鍵等の貴重品については原則としてお預かりしておりません。ただし、サービス提供において支障のある場合、協議の上考慮します。

7) 訪問予定日のキャンセル料について

予定されていた訪問を当日キャンセルされる場合は、保険点数分の実費負担を請求致します。

キャンセルや予定が変更される場合は、遅くとも訪問予定前日の17時までに連絡を入れてください。それ以外の当日のキャンセルや変更は受け付けません。

8) 台風、災害時

台風時、災害時の訪問に関しては通常訪問は変更となります。内服薬が足りないなど緊急時のみの対応となります。

*代理での内服の処方、避難所などでの対応は、家族もしくは保護者と方の対応となります。緊急時は相談内容に応じて対応できるか協議します。

10. 利用料金

介護保険を利用する場合の自己負担は、原則として基本料金の1割です。

ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。任意契約による訪問看護は全額自己負担になります。医療保険の場合は主治医の指示により異なります。個別の利用料金は別紙にて記載します。

※保険適応部分について料金を改定する際には1ヶ月以上前に利用者へ文書にて報告します。

※利用者が法定代理受領サービスを利用できないことにより償還払いになる場合には、いったん利用料を全額自己負担しなければなりません。

通常の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実施地域を越えた地点から自宅までの交通費の実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

*自動車使用（往復30分程度の範囲）

- ① 1km～10km 100円
- ② 10キロメートル以上 300円

金額内訳

週3回訪問	複数名看護加算	1日当たり	
30分以上	5550円/日	4500円/日	計10050円の1割
准看護師の場合	准看護師複数名加算	准看護師1日当たり	
30分以上	5050円/日	3800円/日	計9350円の1割

緊急時訪問

24時間対応体制加算：6400円/月

上記に精神科緊急訪問看護加算：2650円

夜間・早朝訪問看護加算：2100円 6～8時 18時～22時

深夜訪問看護加算：4200円 22時～6時

11. 利用料金、その他の費用のお支払方法

利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し、請求いたします。

請求書は毎回のサービス提供の明細書を添えて、お渡し致します。毎回のサービス実施記録の控えと照合の上、利用月の翌月末までに下記のいずれかの方法でお支払ください。
※入金確認後、領収書を発行しますので、大切に保管してください。

ア) 現金払い

※つり銭のご用意はできませんのでちょうどの金額を管理者訪問時に直接管理者へ手渡しください。

イ) 事業者指定口座への振込

金融機関	大垣共立銀行	支店名	守山支店	店番
			061	
預金種別	普通預金	口座番号	703078	
口座名義	株式会社 ハートリフォーレ 代表取締役 益田貴士			

※お支払いが3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも係らず、1ヶ月以内にお支払いいただけない場合には、契約を解約させて頂いた上で未払い分をお支払いいただきます。

12. 緊急時の対応方法

看護職員等は、訪問看護を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、事前の打ち合わせにより、速やかに、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）、介護支援専門員（ケアマネージャー）、地域包括支援センター等へ連絡します。

13. 個人情報の保護について

当該事務所は、利用者の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大責務と考え、事務所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いを務めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関係する法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。※詳細は別紙にて参照

14. 虐待の防止について

当該事業者は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため以下の対策を講じます。

- ① 虐待防止責任者を選任しています。 虐待防止責任者 益田宏美
- ② 苦情解決のための体制を整備しています。
- ③ 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。
- ④ サービスの提供中に、養介護施設従事者又は養護者（家族・同居人等）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、速やかにこれを市町村へ通報します。

15. 情報開示

事業所の概要・サービスの内容等について、定期的に事業評価を行いお知らせします。

16. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、利用者がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行い、必要な措置を講じます。万が一事故が発生し利用者又は、家族の生命・身体・財産に損害が生じた場合は不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。

ただし、利用者又は家族に重大な過失がある場合はこの限りではありません。
事業者は損害賠償保険に加入しています。

17. サービス内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談について

提供された介護サービスに、不満がある場合、いつでも下記の苦情申し立て期間に苦情を申し立てることができます。苦情の申し入れがあった場合は迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます。また、これを理由にいかなる不利益な扱いも致しません。

サービス内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

事業所窓口	所在地：名古屋市守山区下志段味上東禅寺 2592 安田ハイツ B1
訪問看護ステーション 家暖	TEL：052-726-3997 FAX：052-726-3998 営業時間 8：30～17：30 （担当：益田）
地域包括支援センター 窓口	所在地：尾張旭市新居町明細切 57 番地
地域包括センター	TEL：0561-55-0654
市町村の窓口	所在地：尾張旭市東大通町原田 2600-1
尾張旭 障害福祉課	TEL：0561-76-8142
公的団体の窓口	所在地：名古屋市東区 1 丁目 6 番 5 号
愛知県国民健康保険団体連合会	TEL：052-971-4165

18. 記録の保管について

当該事業所では利用者の情報を電子カルテにて保管しています。利用者のデータを保存するパソコンはログイン時にセキュリティ設定があり、利用者のデータに対してアクセス権限のない第3者が不正にアクセス・操作できないようにします。

データの閲覧、利用に関してもデータアクセス時にセキュリティ設定により許可された者のみが利用できます。また、外部へのデータの持ち出しを禁止し保管期間をサービス提供終了から5年間と定め、それ以降はデータの消去を行います。

記録の閲覧及び実費を払っての写しの交付は本人及び家族に限り、主治医へ関係機関の協議で必要性が妥当だと判断される場合のみ開示とします。

19. 契約の解約・終了

利用者からの解除権

I. 契約は、有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約する事ができます。

その場合には、主治医、各関係機関との協議の上で解約となります。

※解約料は徴収いたしません。

II. 以下の場合には、直ちにこの契約は解除できます。

① 正当な理由なく、本契約に定める介護サービスを提供せず、利用者の請求にも関わらず、これを提供しようとししない場合。

② 守秘義務に違反した場合

③ 身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められるとき。

20. 事業者からの解除権

利用者が、故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者からの再三の申し入れにも関わらず改善の見込みがなく、そのサービス利用契約の目的を達

する事が著しく困難、治療関係性の維持が困難になった場合は、担当の主治医との相談のもと契約を解除とします

2 1. 契約の終了

- ① 利用者が死亡したとき
- ② 利用者の解除権Ⅰに基づき、解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
- ③ 利用者の解除権Ⅱに基づき、契約解除の意思表示がなされたとき
- ④ 事業者からの解除権に基づき、契約解除の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
- ⑤ 利用者が病院や施設への入院・入所となったとき
- ⑥ 利用者の要介護状態区分が、自立または、要支援とされた場合。
- ⑦ 暴力行為や迷惑行為により治療契約の関係性の維持が困難と思われる場合
- ⑧ 倒産や災害により事業所が使用できなくなった場合

2 2. 損害賠償

事業所の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生についてご契約者に故意または過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

2 2. その他の留意事項

- ①訪問看護の利用は必ず医師の指示が必要です。かかりつけ医のない場合は、相談に応じます。
- ②事業者の事業計画や財務内容についてご希望される方は事務所で閲覧できます。
- ③被保険者証の記載内容に変更が生じた時、要介護認定の更新や変更を行ったとき、各種の減免に関する決定などに変更が生じた時、生活保護・公費負担医療の受給取得または喪失した時などは、速やかに事務所に連絡してください。

2015. 7. 1 重要事項説明書作成
2016. 4. 1 管理者変更
2016. 6. 1 4. サービス内容の変更 追加
2018. 4. 1 診療報酬改定による金額内訳 追加・修正
2019. 4. 1 3. 事業所の職員体制変更
2020. 4. 1 管理者・所在地の変更
3. 事業所の職員体制変更
2022. 6. 15 1. 事業者の概要 変更
3. 事業所の職員体制 変更
4. 事業の目的と運営方針 変更
7. サービス内容 変更
17. サービス内容及び個人情報取扱い等に苦情・相談について 変更
2022. 11. 26 2. 事業所の概要 変更
2023. 4. 1 事業所所在地変更
2023. 7. 24 事業所名変更・職員体制の変更