

訪問看護サービス重要事項説明書

株式会社ライカ

訪問看護ステーション **とことこ**

〒326-0846

栃木県足利市山下町876-2

TEL : 0284-64-8773

訪問看護サービス契約書

訪問看護重要事項説明書

1. 事業目的

株式会社ライカの運営する訪問看護ステーションとことこ（以下「ステーション」という）の職員及び業務管理に関する重要事項を定め、ステーションの円滑な運営を図るとともに、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）の適正な運営及びご利用者に対する適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という）の提供することを目的とする。

2. 理念と運営方針

【理念】

『病や障害があってもあなたらしさをサポートする伴走者であり続けます』

【運営方針】

- I. 住み慣れた地域や家でご利用者の心身の特性を踏まえ、健康管理及び日常生活活動の維持・回復に努めます。
- II. 看取りを見据えた生活の質や苦痛の緩和に努め支援いたします。
- III. 居宅介護支援事業所、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- IV. 従事職員の継続的な研修を行い、看護の質向上を図り、ご利用者にとって最良の看護サービスの提供に努めます。
- V. 緊急時にも迅速で柔軟な対応ができる体制を整備していきます。

3. 指定訪問看護サービスを提供する事業者（法人）

法 人 名:株式会社ライカ 代表者氏名:代表取締役 斎藤季子
本社所在地:〒326-0822 栃木県足利市田中町16-5-1209
設立年月日:平成30年1月23日

4. ご利用者に対してのサービス提供を実施する事業所

(1) 事業所の所在地等

事業所名: 訪問看護ステーションとことこ（事業者番号0960290138）
所 在 地: 〒326-0846 栃木県足利市山下町 876-2 TEL:0284-64-8773
管 理 者: 斎藤季子

(2) サービス提供時間及び営業日、サービス提供地域

営 業 日: 月曜日～金曜日（年中無休 24 時間対応可） 事務所営業時間:9:00～17:00
サービス提供地域: 足利市全域、桐生市境野町・広沢町、太田市原宿町・只上町・丸山町
※その他地域はお気軽にご相談ください。

(3) 職員体制

管理者: 看護師・緩和ケア認定看護師 1 名 従業員: 看護師 6 名（常勤4名・非常勤2名）

5. 提供するサービスの内容と禁止行為について

(1) 提供するサービスの内容

サービス区分 と種類	サービスの内容
---------------	---------

訪問看護計画の作成	主治医の指示に基づき、ご利用者の意向や心身の状況等を把握し、目標に応じた療養上の援助内容を定めた訪問看護計画を作成します。
訪問看護の提供	① 病状・全身状態の観察、心の健康相談 ② 入浴・清拭・洗髪・口腔ケア等の清潔保持 ③ 食事（栄養）及び排泄等の日常生活の援助 ④ 褥創予防・処置 ⑤ カテーテルなどの医療器具や処置の管理 ⑥ リハビリテーションの指導 ⑦ 在宅ケアに関する諸サービスの情報提供 ⑧ ご家族・介護者の介護に関する相談や指導 ⑨ 終末期ケア（苦痛症状の緩和・ご家族ケア等）、在宅でのお看取り ⑩ その他主治医の指示に基づく必要な看護

(2) 看護師等の禁止行為

看護師等はサービスの提供に当たり次の行為は行いません。

- ① ご利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② ご利用者又はご家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ ご利用者の同居ご家族に対するサービス提供
- ④ 身体拘束、その他ご利用者の行動を制限する行為（ご利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑤ その他ご利用者又はご家族等に対して行う宗教・政治・営利活動、その他迷惑行為

6. ご利用者負担金

- (1) 基本利用料として、健康保険法または介護保険法に規定する金額を提供する上で別途必要になった費用を支払うものとします。（別紙利用料金表（医療保険）を参照）
- (2) ご利用料金は月末締めで、サービスを受けた翌月 10 日前後に請求書を発行いたしますので、現金または振込（振込み料はご利用者負担）にてお支払いください。
- (3) 正当な理由なくご利用者負担金を 3 か月以上滞納した場合、事業者は 1 か月以上の期間を定めて催告し、期間までにお支払いがない場合、契約を解除する旨を催告し解除することができます。
- (4) その他費用（交通費、紙オムツ代、保険外の実費など）については、利用料金表をご参照ください。

7. キャンセル料

訪問看護の利用中止または変更につきましては、前日までにご連絡をお願いします。

ご連絡がない場合はキャンセル料の対象になりますのでご注意ください。

キャンセル料につきましては、別紙料金表をご確認ください。

8. 高齢者虐待防止について

事業者は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等に向け、次の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設置しています。虐待防止責任者： 斎藤季子
- (2) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (3) 事業者は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (4) サービス提供中に、養護者（ご利用者のご家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を感じ

知した場合は、速やかにこれを市町村に通報いたします。

9. 緊急及び事故発生時の対応

- (1) 緊急時及び事故発生時は緊急対応のうえ、ご利用者の主治医へ連絡し、医師の指示に従います。また登録されている緊急連絡先へ連絡いたします。なお、看護師以外の職員が電話を承ることもございますが迅速に看護師へ連絡致します。
- (2) ご利用者に対する訪問看護の提供にあたり、その責任が事業所に起因によるものであった場合は、損害補償を含め、誠意をもって速やかに対応いたします。

10. 災害・感染症発生時の対応

- (1) 災害・感染症発生時は、その規模や被害・観戦状況により通常の業務を行えない可能性があるため、利用者に災害・感染状況を把握したうえで、予防対策を講じて必要な訪問を行います。
- (2) 震度5強以上の地震が発生した際は、人工呼吸器や酸素療法を導入されている方の「緊急避難の必要の可否」を優先的に確認し速やかにご利用者へご連絡いたします。
- (3) 災害・感染状況を把握し安全確保した上で、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携を行うと同時に利用者に自身の薬を必ず持参して避難場所へ向うように誘導いたします。
- (4) 通信障害等でご利用者の安否確認が取れない場合は、スタッフの安全を確保した上で、優先度の高いご利用者（人工呼吸器や酸素療法のご利用者など）の自宅へ直接訪問し状況を確認します。ただし、道路の寸断や家屋倒壊等により訪問が不可能な場合は、速やかに関係機関（自治体の災害対策本部、警察、消防等）へ情報提供し、救助・支援を要請します。

11. 安心・安全なサービス提供のための遵守事項

- (1) ご利用者およびそのご家族等に対し、常に誠実かつ適切なサービスの提供に努めます。また、サービス提供に関する利用者からの意見、要望、または苦情は、苦情窓口を通して誠意を持って対応いたします。
- (2) 安心・安全なサービスを継続して提供するため、ご利用者およびそのご家族等は、事業者または従業者に対して、以下の各号に掲げるハラスメント行為（社会的相当性を欠く言動）を行わないようお願いいたします。
 - ① 職員等に対する身体的な暴力、威嚇、服を引っ張るなどの行為
 - ② 職員等に対する大声、怒声、罵声、侮辱、人格を否定する発言、他精神的な苦痛を与える言動
 - ③ 職員等に対する性的な言動、身体への接触、その他セクシュアルハラスメントに該当する行為
 - ④ SNS やインターネット上への、職員等に関する個人情報、写真、動画、または誹謗中傷を誘発する内容の投稿
 - ⑤ 契約範囲を超えた不当な要求や長時間の拘束や執拗な言動により業務を著しく妨げる行為
 - ⑥ 著しい過剰請求、その他の不当な要求
- (3) 前項のハラスメント行為が行われ、事業者からの重ねてのお願いにもかかわらず改善が見られない場合、この契約を解除することがあります。

12. サービスの提供にあたって

- (1) 交通状況や緊急対応等により訪問時間が前後する場合がありますので、ご了承ください。30分以上の遅れが生じる場合は、電話連絡をしますのでご協力をお願いいたします。
- (2) 同行訪問に関して、弊社では研修や実務評価及びご利用者の情報共有を理由に複数名での

訪問のご依頼をさせていただく事があります。予めご理解をいただいてからの実施となりますが、別途料金もかかりませんので、よろしくお願いいたします。

- (3) 訪問時に感染防止対策として、手洗いやうがいをさせていただきますので、ご了承ください。
- (4) 感染症に罹患したご利用者やご家族がいる場合は、弊社にご連絡ください。状況によっては防護服着用や訪問時間の変更等もありますのでご理解ください。また、体調不良や咳などの症状がある場合はマスク装着のご協力をお願いします。
- (5) 大切なペットは、看護師が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋で保護をするなどのご配慮をお願いします。
- (6) 事業者は、選任された訪問看護師が、体調不良などの理由により訪問できない場合は、代替の訪問看護師を人選し、ご利用者及びそのご家族に連絡します。
- (7) 日頃から医療機器の扱いや緊急対処の方法、電源確保など話し合いながら大規模災害等に備えておきましょう。

13. ご利用者及びご家族の秘密保持

当事業所では、個人情報保護法や国のガイドラインを遵守し、ご利用者のご家族の個人情報を以下のように適切に取り扱います。

- ・ **秘密の保持**：業務上知り得た秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしません。この義務は、契約終了後やスタッフの退職後も厳守します。
- ・ **利用目的の制限**：個人情報は、円滑なサービス連携（主治医やケアマネジャー等との共有）や保険請求など、必要な範囲内でのみ使用します。事前の書面同意なしに他の目的で使用することはありません（※災害時や救急搬送時など、命に関わる緊急時を除きます）。
- ・ **安全な管理**：電子カルテシステム（安全基準を満たした外部クラウド等）を含め、すべての記録を厳重に管理・処分します。
- ・ **開示と訂正**：ご本人からの求めがあれば情報を開示し、誤りがある場合は速やかに訂正します（開示に伴う実費はご利用者負担となります）。

14. 苦情申立て窓口

- (1) 当事業所が行う訪問看護サービスについてのご相談・苦情窓口

担当者	管理者 斎藤季子
電話番号	0284-64-8773
FAX	050-3173-5039
受付時間	月曜日～土曜日 8時30分～17時30分

- (2) その他の相談・苦情窓口

住所地の各区役所	電 話
栃木県国民健康保険団体連合会 介護福祉課	028-622-7242
足利市役所 元気高齢課	0284-20-2136
安足健康福祉センター	0284-41-5900
太田市役所 介護サービス課	0276-47-1939
桐生市役所 長寿介護課	0276-44-8215

15. 身分証携行義務

当社員は、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。

私は、本書面による訪問看護重要事項の説明を本事業所から受け理解し同意いたしました。

____年 ____月 ____日

【ご利用者】

住 所: _____

氏 名: _____

【代理人】

住 所: _____

氏 名: _____ ご関係: _____

【説明者】

栃木県足利市山下町 876-2

株式会社ライカ 訪問看護ステーションとことこ

管理者: 齋藤李子