

**訪問看護ステーション E-heart**

**重要事項説明書**

**株式会社 テンダーハート**

## 1 訪問看護ステーション E-heart の概要

## (1) 提供できるサービスの種類

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| 施設名称          | 訪問看護ステーション E-heart         |
| 所在地           | 愛知県あま市篠田居島 32-3-B          |
| 介護保険指定番号      | 訪問看護 (愛知県 No. 2367690027 ) |
| サービスを提供する対象地域 | あま市内全域                     |

## (2) 職員体制

|       | 資格    | 常勤  | 非常勤 | 合計  |
|-------|-------|-----|-----|-----|
| 管理者   | 正看護師  | 1 名 | 0 名 | 1 名 |
| 看護職員  | 正看護師  | 6 名 | 0 名 | 6 名 |
|       | 准看護師  | 0 名 | 0 名 | 0 名 |
| 理学療法士 | 理学療法士 | 6 名 | 0 名 | 6 名 |
| 作業療法士 | 作業療法士 | 1 名 | 0 名 | 1 名 |
| 言語聴覚士 | 言語聴覚士 | 0 名 | 2 名 | 2 名 |

## 2 運営目的

訪問看護サービスを必要とするものが、心身ともに健やかに育成され、又は社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会を与えられるとともに、その環境、年齢及び心身の状況に応じ地域において必要な福祉サービスを総合的に提供されるように援助することを目的とします。

## 3 相談窓口（苦情申立窓口）

訪問看護サービスについて、ご不明の点や疑問、事業所が提供するサービスへの不満・苦情がございましたら、お気軽にご相談ください。相談窓口と管理者が責任をもって調査、改善させていただきます。

## ① 訪問看護ステーション E-heart 窓口

連絡先 1 : 0 5 2 - 4 6 2 - 0 0 5 6 (月～金曜日 午前 9 時～午後 6 時)

緊急連絡先 2 : 0 5 2 - 4 6 2 - 0 0 5 6 (時間外の場合、転送電話にて対応)

担当者 西里 真由美

## ② 公的機関においても、苦情申し立てができます。

・あま市役所高齢福祉課

連絡先 : 0 5 2 - 4 4 4 - 3 1 4 1

・国民健康保険団体連合会

連絡先 : 0 5 2 - 9 7 1 - 4 1 6 5

・その都度各市町村の窓口記載

#### 4 営業日

○実施、△応相談・緊急時のみ実施、

|       | 通常時間帯<br>8 : 45 ～ 17 : 45 |
|-------|---------------------------|
| 平日    | ○                         |
| 土・日・祝 | △                         |

- ① 上記の時間以外に訪問看護が必要になった場合は、速やかに緊急訪問ができる体制を整えています。
- ② 営業日は、月曜日から金曜日までですが、祝日と1月1日から1月3日までは除きます。  
(営業日以外でも特別訪問看護指示が出ている場合や必要時は訪問します。)
- ③ 通常時間以外の訪問の場合、料金が異なります。

#### 5 提供するサービス

訪問看護は、病状が安定期にある利用者について、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士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。

- ① サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかりやすいよう説明します。なお、ご不明な点につきましては、担当職員にご遠慮なく質問してください。
- ② サービス提供にあたっては、別紙訪問看護計画書と介護サービス計画書に基づき、利用者の機能維持・回復を図るよう適切に実施いたします。
- ③ 訪問看護の提供に関しては、主治医の指示のもと行います。
- ④ 当事業所は、主治医に対し、訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出します。
- ⑤ サービス提供の記録等
  1. サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「訪問看護記録書」等の書面に記載します。
  2. 事業所は、一定期間ごとに「訪問看護契約書」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問看護記録書」その他の記録を作成します。
  3. 事業所は、「訪問看護記録書」その他の記録を作成完成后 5 年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。
- ⑥ 事故発生時の対処について
  - 1) サービス提供中に事故が発生した場合  
速やかにお客様のご家族等緊急時連絡先に連絡を行う等、必要な措置を講じます。
  - 2) お客様がけがをされた場合  
けがの状態、現場状況等を確認し、状態に応じて、救急隊、主治医、居宅支援事業者等へ連絡し、必要な対処をいたします。
  - 3) 物損事故が発生した場合、お客様のけがの状況、破損物の状況や程度を確認し、追って破損物の写真撮影等にお伺いし、必要な対処をいたします。
  - 4) 訪問にあたり、担当スタッフ自身がけがをしてサービス状況に支障が出た場合は、振替えやお休み 等、お客様とご相談のうえ、適宜対応いたします。

## 6 利用料金

- ① 「介護保険」・「医療保険」で利用料が異なります。

詳細は別紙料金表をご参照ください。

- ② 「加算」は介護保険・医療保険で利用料が異なります。

詳細は別紙料金表をご参照ください。

- ③ 交通費

通常の事業の実施地域を超えて行う訪問看護に要した交通費は、その実費を徴収します。

なお、自動車を使用した場合は、次の金額をいただきます。

実施地域を越えた地点から、片道 3 キロメートル未満 300 円

実施地域を越えた地点から、片道 3 キロメートル以上 500 円

- ④ 利用のサービス料金は、毎月 20 日前後に前月分の請求書をお渡しします。

## 7 同意事項

|                  |      |       |
|------------------|------|-------|
| 初回加算Ⅰ            | 同意する | 同意しない |
| 初回加算Ⅱ            | 同意する | 同意しない |
| 看護体制強化加算Ⅰ        | 同意する | 同意しない |
| 退院時共同指導加算        | 同意する | 同意しない |
| 長時間訪問看護加算        | 同意する | 同意しない |
| 複数名訪問加算          | 同意する | 同意しない |
| 看護・介護職員連携強化加算    | 同意する | 同意しない |
| 特別管理加算Ⅰ          | 同意する | 同意しない |
| 特別管理加算Ⅱ          | 同意する | 同意しない |
| ターミナルケア加算        | 同意する | 同意しない |
| 口腔連携強化加算         | 同意する | 同意しない |
| 市町村への情報提供        | 同意する | 同意しない |
| 関連機関への情報提供       | 同意する | 同意しない |
| 訪問看護医療 DX 情報活用加算 | 同意する | 同意しない |

## 8 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業所等へ速やかに連絡致します。

|     |       |   |     |
|-----|-------|---|-----|
| 主治医 | 医療機関名 |   |     |
|     | 連絡先   | 〒 | TEL |
| ご家族 | 1 氏名  |   |     |
|     | 連絡先   | 〒 | TEL |

## 9 その他

①この規定の定める事項の他、運営に関する重要事項は、株式会社テンダーハートと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

②訪問看護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて契約書、重要事項説明書およびサービス内容の説明を受け、本書を2通作成し署名押印の上、利用者と事業所各1通を保有するものとします。

③事業者「訪問看護ステーション E-heart」と利用者およびその家族、利用者代理人は、本契約に定める義務を互いに協力しながら誠実に履行します。

④事業者は、それぞれのサービスの提供に関する記録を整備するとともに、これをこの契約終了後、5年間保管します。

### ⑤衛生管理等について

事業所において感染症等が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

(1) 訪問看護職員等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等について、衛生的な管理に努めます。

(3) 事業所における感染症等の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

(4) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

(5) 従業者に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

### ⑥虐待・身体拘束防止のための措置

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・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (3) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (4) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待、身体拘束等を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (5) 事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録致します。
- (6) 事業所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。
- (7) 事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。【虐待防止責任者： 管理者 長崎 誠】

#### ⑦ハラスメントの防止

事業所は、現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
  - 1. 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
  - 2. 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめる行為
  - 3. 性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為（上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、利用者及びその家族等が対象となります。）
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、ハラスメント防止委員会により、再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、訪問現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善、利用契約の解約等の措置を講じます。

#### ⑧業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。
- (4) 利用者および事業者は、天災地変の不可抗力により、本契約に基づく全部または一部の義務の履行が不能になった場合には、その責任を負いません。この場合、利用者および事業者は、相手方との協議の上、本契約の全部または一部の変更もしくは解約をすることができます。

契約締結日

令和 年 月 日

事業者

《 名 称 》株式会社 テンダーハート  
(訪問看護ステーション E-heart)  
《 住 所 》愛知県あま市篠田居島 32-3-B

《説明者氏名》 長崎 誠

利用者

《 住 所 》  
《 氏 名 》 印

代理人

《 住 所 》  
《 電話番号 》  
《 氏 名 》 印