

# 重要事項説明書

訪問看護サービスの提供にあたり、事業所が説明する重要事項は次のとおりです。

## 1. 事業者の概要

|         |                                     |
|---------|-------------------------------------|
| 事業者名    | 医療法人広至会                             |
| 代表者氏名   | 理事長 伊東 洋                            |
| 所在地     | 〒813-0043 福岡県福岡市東区名島2丁目41番5号        |
| 連絡先     | 電話 092-681-1000<br>FAX 092-681-1012 |
| 法人設立年月日 | 令和元年12月6日                           |

## 2. 事業所の概要

|          |                                           |
|----------|-------------------------------------------|
| 事業所名     | 医療法人広至会 かんわ訪問看護ステーション                     |
| 介護保険指定番号 | 4060391853                                |
| 事業所所在地   | 〒813-0036<br>福岡県福岡市東区若宮4丁目3番32号大津アパート102号 |
| 管理者      | 柴田 昌枝                                     |
| 連絡先      | 電話 092-692-6131<br>FAX 092-692-6132       |
| 開設年月日    | 令和6年5月1日                                  |

## 3. サービス提供地域

福岡市東区、博多区、糟屋郡新宮町、古賀市 ※その他の地域は、ご相談に応じます。

## 4. 職員体制

|      | 人数 | 勤務体制            |
|------|----|-----------------|
| 管理者  | 1  | 常勤1名（緩和ケア認定看護師） |
| 看護師  | 4  | 常勤4名            |
| 事務職員 | 1  |                 |

※職員体制は、利用状況及び事業所の運営状況等により変更となる場合があります。

## 5. 事業の目的

医療法人広至会が設置するかんわ訪問看護ステーションが行う訪問看護及び介護予防訪問看護の事業は、地域社会及び家庭において、高齢者及び療養者の療養生活を支援し、その対象者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保を図るとともに、専門的な知識及び技術に基づく看護を提供することを目的とします。

## 6. 事業の運営方針

- (1) 事業所の看護職員等は、利用者の心身の特性を踏まえ、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支援します。
- (2) 事業の実施にあたっては、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ます。
- (3) 事業所は、国が定める人員、設備及び運営に関する基準並びに福岡県、福岡市その他関係自治体が定める条例、規則、要綱、基準その他の関係通知等を遵守し、適正な事業運営に努めます。

## 7. 営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月曜日から土曜日まで  
ただし、日曜日、祝日及び年末年始（12月30日から1月3日まで）を除きます。
  - (2) 営業時間 午前9時00分から午後5時30分
- ※ 営業日及び営業時間外についても、電話等により24時間常時連絡が可能な体制をとっています。夜間・休日等の緊急時の相談及び訪問対応については、医療保険では24時間対応体制加算、介護保険では緊急時訪問看護加算の算定対象となる場合があります。

## 8. 訪問看護サービスの申込み及び提供の手順

- (1) 訪問看護及び介護予防訪問看護の提供には、主治医が交付する訪問看護指示書が必要です。
- (2) 事業所は、主治医が交付した訪問看護指示書に基づき、訪問看護計画書又は介護予防訪問看護計画書を作成し、当該計画に沿ってサービスを提供します。介護保険を利用する場合は、居宅サービス計画書又は介護予防サービス計画書の内容にも沿って実施します。
- (3) 利用希望者、家族等又は担当介護支援専門員等から事業所に直接相談又は申込みがあった場合は、主治医による訪問看護指示書の交付が必要であることを説明します。
- (4) 利用希望者に主治医がいない場合は、利用希望者又は家族等の意向を確認したうえで、関係機関と連携し、主治医の確保に向けた必要な調整を行います。
- (5) 事業所は、訪問看護及び介護予防訪問看護の提供に関し、特定の主治医又は特定の事業者等を利用すべき旨の不適切な誘導を行いません。

## 9. 訪問看護サービスの内容

- (1) 心身の健康状態及び病状の観察
- (2) 療養生活上の相談、介護方法の指導
- (3) 清潔の保持、清拭、洗髪及び入浴介助等の支援
- (4) 食事、排泄、睡眠等の療養生活上の支援
- (5) 疼痛その他の症状緩和に関する支援
- (6) リハビリテーション

- (7) 服薬状況及び残薬の確認、服薬管理その他必要な服薬支援
- (8) 終末期における看護及び家族等への支援
- (9) 医療機器を使用している利用者への看護
- (10) その他医師の指示に基づく医療的処置及び管理
- (11) 精神的支援及び意思決定支援

#### 1 0. 経過観察・再評価

- (1) 事業所は、訪問看護サービスの提供経過において、利用者の病状や心身の状態の変化に応じ、必要に応じて訪問看護計画又は介護予防訪問看護計画を見直し、サービスを提供します。
- (2) 事業所は、利用者の状態について主治医へ定期的に報告し、必要に応じて主治医の指示を受けながら、訪問看護計画又は介護予防訪問看護計画の見直しを行います。
- (3) 服薬状況及び残薬の状況については、必要に応じて主治医へ情報提供を行います。また、利用者又は家族等の同意を得たうえで、保険薬局その他関係機関へ情報提供を行う場合があります。

#### 1 1. ICT、情報共有システム、音声記録及び AI 等の活用について

当事業所は、訪問看護サービスの提供、記録、説明、請求業務及び関係機関との連携に必要な範囲で、ICT を活用した記録システム、情報共有システム、オンライン資格確認等を使用することがあります。

また、説明内容や連携内容の確認、記録作成の補助等を目的として、必要に応じて、利用者又は家族等の同意を得たうえで、音声記録を行う場合があります。

訪問看護計画書、報告書その他の文書作成や記録の整理等の業務を補助する目的で、AI その他のデジタル技術を補助的に使用することがあります。

個人情報の取扱いは必要最小限とし、関係法令、ガイドライン及び当事業所の個人情報保護に関する規程等に基づき適切に管理します。なお、訪問看護サービスに係る判断及び文書の最終確認は、主治医の指示並びに看護職員等の専門的判断に基づき行います。

#### 1 2. 秘密の保持

事業者、事業所及び従業者は、業務上知り得た利用者及び家族等に関する秘密及び個人情報について、正当な理由なく第三者に漏らしません。

この秘密保持義務は、契約終了後及び従業者の退職後も同様とします。

ただし、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合、高齢者虐待防止法その他関係法令に基づく通報又は情報提供が必要な場合、又はあらかじめ利用者本人その他正当な権限を有する者の同意を得た場合は、必要な範囲で情報を提供することがあります。

#### 1 3. 身分証携帯義務

従業者は、常時身分証を携帯し、利用者又は家族等の求めに応じて提示します。

#### 1 4. 訪問の際の禁止行為

従業者は、訪問看護サービスの提供にあたり、次に掲げる行為は行いません。

- (1) 利用者又は家族等からの金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- (2) 利用者又は家族等からの金銭、物品、飲食等の授受
- (3) 利用者の家族等に対する訪問看護サービスの提供
- (4) 訪問看護サービスの範囲を超える行為（調理、買い物、掃除、大掃除、庭掃除等の家事一般）
- (5) 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- (6) 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為。ただし、利用者又は第三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ます。
- (7) 利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動その他の迷惑行為

#### 1 5. サービス利用料及びその他の費用の額

- (1) 訪問看護及び介護予防訪問看護を提供した場合の利用料は、介護保険法、健康保険法その他関係法令に基づき、厚生労働大臣が定める額とし、利用者には各法令に基づく自己負担額をお支払いいただきます。詳しい内容については、別紙「料金表」をご参照ください。
- (2) 介護保険を利用する場合において、支給限度額を超えてサービスを利用したときは、その超えた額については全額利用者の自己負担となります。
- (3) 関係法令、診療報酬・介護報酬に関する告示及び通知、並びに福岡県、福岡市その他関係自治体の基準等が改正された場合は、改正後の内容に基づき、利用料、加算その他法令等に定める事項を変更することがあります。この場合、必要に応じて利用者又は家族等に説明します。
- (4) 交通費はいただいておりません。
- (5) 訪問看護に必要な材料費のうち、保険適用外の衛生材料等については、その購入に要した費用の実費を利用者にご負担いただきます。
- (6) その他、日常生活上必要な物品及びサービスの実施に必要なガス、電気、水道等に係る費用については利用者の負担となります。
- (7) 死後の処置料（エンゼルケア） 20,000円＋消費税  
利用者又は家族等の希望により死後の処置を行った場合に、ご負担いただきます。  
※死後の処置に必要な物品代を含みます。
- (8) キャンセル料 1,000円＋消費税  
利用者の都合により訪問看護サービスを中止又は変更される場合は、あらかじめ事業所へご連絡ください。  
サービス提供当日の営業開始時刻までにご連絡がなく、看護職員等が訪問した場合は、キャンセル料をご負担いただきます。  
ただし、容態の急変、入院、災害その他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。

(9) 訪問看護記録等の開示に係る費用

利用者本人その他正当な権限を有する者から訪問看護記録等の開示の請求があった場合は、事業者が別に定める開示に関する手順に基づき対応します。開示に係る費用は次のとおりです。

開示手数料 3, 0 0 0 円＋消費税

複写料 A 4 片面 1 枚につき 2 0 円＋消費税

郵送を希望する場合 事業者が指定する送付方法による郵送に要する費用の実費

(10) 費用の支払いを受けた場合は、費用の内容及び金額を記載した領収証を交付します。

1 6. 利用料の請求・支払いについて

1 カ月分を月末にまとめ、翌月中旬を目安に請求書を郵送します。月の途中でサービス利用が終了した場合は、サービス終了後 2 週間を目安に請求書を郵送します。

原則として、請求先は利用者本人とします。

請求先又は郵送先等が別の場合は、別途記入欄にご記入ください。

請求内容をご確認のうえ、請求書到着後 1 週間以内に、指定の方法によりお支払いください。入金確認後、領収書を郵送します。

1 7. 苦情相談窓口

(1) 訪問看護サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にて対応いたします。

|                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| 窓口担当者<br>苦情対応責任者 | 管理者 柴田 昌枝                      |
| 利用時間             | 平日（月～金）午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分 |
| 利用方法             | 電話 0 9 2 - 6 9 2 - 6 1 3 1     |

(2) 公的機関・各市町村においても、苦情の申出を行うことができます。

|                |              |                         |
|----------------|--------------|-------------------------|
| 福岡県国民健康保険団体連合会 | 介護保険課        | 0 9 2 - 6 4 2 - 7 8 5 9 |
| 福岡市東区役所        | 福祉・介護保険課     | 0 9 2 - 6 4 5 - 1 0 6 9 |
| 福岡市博多区役所       | 福祉・介護保険課     | 0 9 2 - 4 1 9 - 1 0 8 1 |
| 糟屋郡新宮町         | 健康福祉課高齢者福祉担当 | 0 9 2 - 7 1 0 - 8 2 8 6 |
| 古賀市            | 健康介護課 介護保険係  | 0 9 2 - 9 4 2 - 1 1 4 4 |

1 8. 緊急時及び事故発生時の対応

看護職員等が訪問時に、利用者の病状の急変その他の緊急事態を確認した場合は、利用者の安全確保を最優先に、必要な応急対応を行い、速やかに家族等、主治医、救急機関、居宅介護支援事業者その他関係機関へ連絡します。

また、訪問看護サービスの提供により事故が発生した場合、又は事故の発生が疑われる場合には、必要な措置を講じるとともに、利用者及び家族等、主治医、居宅介護支援事業者その他関係機関へ速やかに連絡します。

事故の状況及び対応経過を記録し、原因の確認及び再発防止に努めます。

## 19. 災害時における対応

災害発生時には、利用者の安全確保を優先し、利用者の状況に応じて可能な範囲で必要な支援を行います。

ただし、災害の規模、道路状況、通信状況、事業所又は従業員の被災状況等により、通常どおりの訪問又は緊急対応が困難となる場合があります。

## 20. 衛生管理等

- (1) 事業所は、従業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) 事業所は、設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないよう、必要な措置を講じます。

## 21. 業務継続計画（BCP）の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者に対する訪問看護サービスの提供を継続し、又は早期に業務を再開するため、業務継続計画を策定し、当該計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、従業員に対し、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) 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更します。

## 22. 虐待の防止について

事業所は、利用者の人権擁護及び虐待防止のため、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を設置します。  
虐待防止に関する担当者 管理者 柴田昌枝
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員へ周知します。
- (3) 虐待防止のための指針を整備します。
- (4) 従業員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (5) 成年後見制度の利用が必要と認められる場合は、利用者及び家族等に対し、必要な情報提供や関係機関への相談につながるよう支援します。
- (6) サービス提供中に、利用者が虐待を受けたと思われる状況を発見した場合は、速やかに行政機関へ通報します。

## 2 3. 身体拘束の禁止

訪問看護サービスの提供にあたっては、利用者又は第三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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、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その他必要な事項を記録します。

## 2 4. カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

事業所は、利用者及び家族等との信頼関係を大切にしながら、従業員の就業環境を守り、訪問看護サービスを安全かつ継続的に提供するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

- (1) カスタマーハラスメントとは、利用者又は家族等からの言動のうち、訪問看護サービスの内容、提供体制その他の事情に照らして社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害し、又は訪問看護サービスの提供に支障を生じさせる行為をいいます。
- (2) 次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
  - ① 身体的暴力  
身体的な力を使って危害を及ぼす、又は及ぼされそうになる行為  
例：コップを投げつける/たたく/蹴る/つねる/ひっかく/唾を吐く等
  - ② 精神的暴力  
個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為  
例：大声で怒鳴る/威圧的な言動/特定の職員への嫌がらせ/長時間の拘束等
  - ③ セクシュアルハラスメント  
性的な発言や行為、性的な誘いかけ、身体への不必要な接触、性的な嫌がらせ行為  
例：必要なく身体に触れる/性的な発言をする/性的な画像等を見せる等
  - ④ 過度な要求又は業務を妨げる行為  
訪問看護サービスの範囲を著しく超える要求、対応が困難な要求、正当な理由のない内容について頻回又は長時間にわたり電話・メール等での連絡を繰り返す行為、その他事業所の業務遂行に支障を生じさせる行為
  - ⑤ 事業者、事業所又は従業者への誹謗中傷その他信用を害する行為  
事業者、事業所又は従業者に関する事実と異なる内容を広める行為、誹謗中傷、従業者が特定される写真・動画・音声等の無断掲載、SNS 等への投稿、文書の配布その他事業者、事業所又は従業者の信用を害する行為
  - ⑥ その他、訪問看護サービスの提供に支障を生じさせる迷惑行為
- (3) カスタマーハラスメントが疑われる場合は、事業所内で事実関係を確認し、必要に応じ主治医、居宅介護支援事業者、行政機関その他関係機関と連携して対応します。
- (4) カスタマーハラスメントにより、従業員の安全確保又は訪問看護サービスの継続的な提供が困難と判断される場合は、サービスの中断、提供方法の見直し又は契約の解除を行うことがあります。

## 2 5. ご利用にあたってのお願い

円滑な訪問看護サービスの提供及び事故やトラブルの防止のため、次の事項についてご理解とご協力をお願いします。

- (1) 保険証、医療受給者証、介護保険証等を確認させていただくことがあります。内容に変更が生じた場合は、速やかにお知らせください。
- (2) 住所、電話番号、緊急時連絡先等に変更がある場合は、速やかにお知らせください。
- (3) 道路事情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。
- (4) 地震、水害その他災害時には、通常の訪問及び緊急対応が困難となる場合があります。
- (5) 感染予防のため、訪問時に手洗い場を使用させていただくことがあります。
- (6) 訪問看護サービスの提供に伴い発生したごみについては、原則として利用者宅での処分をお願いします。感染予防等の観点から処分方法に配慮が必要なものについては、事業所より説明します。
- (7) 受動喫煙防止のため、訪問中、利用者及び同席される方の喫煙はご遠慮ください。
- (8) 訪問の際は、ペットをケージに入れる、リードにつなぐ等のご配慮をお願いします。
- (9) 従業者は、年金の管理、金銭の貸借、現金、預貯金通帳、印鑑、証書、カード類、重要書類その他貴重品等のお預かりや管理を行うことはできません。
- (10) 原則として、事業所では利用者宅の鍵をお預かりできません。やむを得ず鍵の管理が必要な場合は、事前に利用者又は家族等と協議し、管理方法を確認したうえで対応します。
- (11) 訪問看護サービスは、主治医の指示に基づき、利用者の療養生活を支援するために提供するものです。調理、買い物、掃除等の家事一般はお引き受けできません。
- (12) 利用者の家族等への訪問看護サービスの提供はできません。
- (13) 利用者又は家族等に、事業所に対応が困難な感染症が発生した場合は、訪問を中止又は変更させていただく場合があります。
- (14) 従業者に対する贈り物や茶菓子の接待等は、ご遠慮ください。
- (15) 特定の看護職員等の指名はお受けできません。また、従業者の個人連絡先はお伝えできません。
- (16) 従業者が特定される写真、動画、音声等の SNS 等への掲載はお控えください。
- (17) 暴力、暴言、ハラスメントその他訪問看護サービスの提供に支障を生じさせる行為は固くお断りします。これらの行為により、訪問看護サービスの安全かつ継続的な提供が困難と判断される場合は、サービスの中断、提供方法の見直し又は契約の解除を行うことがあります。

(令和 8 年 9 月 1 日改定)