

JMA 海老名訪問看護ステーション

重要事項説明書

【本冊子の目次】

第 1 重要事項説明書・・・・・・・・・・・・・・・・・・2～9 頁

内容

- 1 事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・2～3 頁
- 2 提供するサービスの内容及び費用について・・・・・・・・ 4 頁
- 3 利用料、利用者負担額その他の費用の請求及び支払い方法について・4～5 頁
- 4 サービスの提供にあたって・・・・・・・・・・・・・・・・ 5 頁
- 5 虐待の防止について・・・・・・・・・・・・・・・・・・5～6 頁
- 6 秘密の保持と個人情報の保護について・・・・・・・・ 6 頁
- 7 緊急時の対応方法について・・・・・・・・・・・・・・・・ 6 頁
- 8 事故発生時の対応方法について・・・・・・・・・・・・・・・・6～7 頁
- 9 身分証携行義務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7 頁
- 10 心身の状況の把握・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7 頁
- 11 サービス提供の記録・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7 頁
- 12 衛生管理等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7 頁
- 13 業務継続に向けた取り組みについて・・・・・・・・・・ 7 頁
- 14 サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項・・・・・・・・ 8 頁
- 15 サービス提供に関する相談、苦情について・・・・・・・・8～9 頁

第 1 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、指定訪問看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 事業所の概要

事業者名称	社会医療法人ジャパンメディカルアライアンス ① JMA海老名訪問看護ステーション ② JMA海老名訪問看護ステーション 座間サテライト
管理者氏名	滝澤 裕紀子
所在地 連絡先	① 住所 : 海老名市中央 4 丁目 16-1 電話番号 : 046-235-5955 (直通) ② 住所 : 座間市相武台 1 丁目 50-1 電話番号 : 046-298-3011 (直通)
設立年月日	平成 11 年 3 月 1 日
提供可能サービス及び 介護保険事業所番号	訪問看護 1464290029
通常の事業の提供地域	海老名市・綾瀬市（一部）・座間市・相模原市（一部）

名称・法人種別	社会医療法人 ジャパンメディカルアライアンス	
代表者名	理事長 賛 正基	
法人所在地・電話	神奈川県海老名市中央4丁目16-1 TEL 046-233-1311	
業務の概要	病院、診療所及び介護老人保健施設の経営 市町村の委託をうけて行う地域包括支援センター 居宅介護支援事業所及び 居宅サービス事業所・介護予防サービス事業所	
ホームヘルスケア事業部 について	サービス種	事業所名
	訪問看護	JMA海老名訪問看護ステーション
	居宅介護支援事業所	ケアネット海老名第Ⅰ ケアネット海老名第Ⅱ ケアネット座間 ケアネット磯子
	訪問介護事業所（介護予防含む）	ヘルパーネット海老名
	福祉用具貸与・購入・住宅改修 （介護予防含む）	ケアレンタル海老名
地域包括支援センター	海老名中央地域包括支援センター 海老名東地域包括支援センター	

(1) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	「訪問看護」は、利用者の居宅（自宅）において看護師等が療養上の世話または必要な診療の補助を行うサービスです。
運営の方針	<ol style="list-style-type: none"> 1) ご利用者様の生活の質の確保、健康管理、全体多岐な日常生活動作の維持・回復を図ると共に、病状に応じた適切な看護を提供し、家庭において、より安定した療養生活が継続して送られるように支援することを目的とします。 2) 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に努め、協力と理解のもとに適切な運営を図るものとします。

(2) 営業日及びサービス提供時間

営業日	月～金：8時30分～17時30分 土：8時30分～12時30分
休日	日曜日・祝日・年末年始（12/30～1/3）

※営業日・営業時間に関わらず、緊急時等予め契約されている方には、時間外でも対応いたします。

(3) 事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 2 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 3 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常勤 1名
看護師	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 2 主治の医師の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い、同意を得ます。 3 利用者へ訪問看護計画を交付します。 4 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。 5 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。 6 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 8 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 	常勤 10名以上 非常勤 5名以上 うち、座間サテライトに 4名以上
理学療法士	<ol style="list-style-type: none"> 1 計画書及び報告書を作成し、リハビリサービスを提供します。 	常勤 3名

2 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

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	主治の医師の指示に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス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	<p>①看護介護行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全身状態の観察、バイタルチェック（体温・脈拍・呼吸・血圧等） ・身体の保清（清拭・洗髪・陰部洗浄・行為・おむつ交換・口腔ケア・手浴・足浴・入浴介助・髭剃り等） ・療養指導（生活上の注意事項・食事指導・排泄に関する対策や指導等） ・服薬管理、指導 <p>②医療処置行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別管理加算対象（以下の管理指導・ケア） 尿道留置カテーテル・自己導尿・経鼻チューブ・胃瘻・人工肛門・人工膀胱・気管切開部・在宅酸素・褥瘡（状態により）・末梢点滴（頻度により）・中心静脈栄養法・ドレーン類・人工呼吸器等 ・特別管理加算対象外（以下の管理指導・ケア） 創傷及び褥瘡（床ずれ）処置・喀痰の吸引・点滴・排泄管理（浣腸・摘便）等 <p>③リハビリ援助行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・拘縮予防、座位、起居動作、歩行訓練等 ・言語、嚥下訓練等 <p>④介護者への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護方法の指導、社会資源の紹介 ・褥瘡（床ずれ）予防、リハビリの方法、食事指導（介助の工夫・方法等） ・室内環境整備の工夫、安全対策の工夫、感染症に対する対応方法等 ・介護者の健康相談、助言

(2) 職員の禁止行為

職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（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）
- ⑥ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

3 利用料、利用者負担額その他の費用の請求及び支払い方法について

- ① 診療報酬に係る利用者負担金（負担割合は、保険証により確認いたします）
- ② 介護報酬に係る利用者負担金（負担割合は、負担割合証により確認いたします）
- ③ 全額自己負担として、通常のサービス提供の範囲を超える保険外の費用と交通費

※ 利用料は、別紙1「ご利用料金表（医療保険）」、別紙2「ご利用料金表（介護保険）」にて説明いたします。

<p>①利用料、利用者負担額、その他の費用の</p> <p>請求方法等</p>	<p>ア 利用料利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月中旬までに利用者あてお届け（訪問時にお渡し、若しくは郵送）します。</p>
<p>②利用料、利用者負担額、その他の費用の</p> <p>支払い方法等</p>	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(イ)現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>

※ 利用料、利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

4 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、保険証・公費受給者証等を確認させていただきます。保険証の変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 主治の医師の指示並びに利用者の心身の状況、また利用者や家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします
- (4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます
- (5) 看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (6) 介護保険でご利用の方については、利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、主治の医師の指示並びに利用者の心身の状況、また利用者や家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。

5 虐待の防止について

事業者は、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) 事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。 管理者： 滝澤 裕紀子
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村に通報します。

6 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。<u>※別途個人情報使用同意書にて説明</u></p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

7 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

<p>医療機関等</p>	<p>主治医等の氏名 連絡先</p>
<p>緊急連絡先</p>	<p>氏名 連絡先</p>

8 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	訪問看護事業者総合補償制度
補償の概要	訪問看護業務の遂行に起因して生じた事故などの損害賠償

9 身分証携行義務

訪問看護師は、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。

10 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、関連機関などとの連携を図り、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

11 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、時間、内容等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

12 衛生管理等

- (1) 看護職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) 指定訪問看護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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症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。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します

13 業務継続に向けた取り組みについて

- (1) 感染症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を実施します。
- (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。

14 サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項

(1) ハラスメントについて

事業者は、介護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。

ア) 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

イ) 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

ウ) 意に沿わない性的言動、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、ご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、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の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、定期的な話し合いの場を設け、介護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、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

(2) その他

- ① 職員がお茶、お菓子、お礼や、品物等を受け取ることは、事業所として禁止しています。
- ② 貴重品金銭の管理は、ご利用者ご家族で行って下さい。職員が出入りする場所や時間帯に置くことは避けて下さい。
- ③ 大切なペットの安全を守るためにも、ケージに入れる等の、ご協力をお願いします。職員がペットに噛まれた場合、治療費のご相談をさせて頂く場合があります。
- ④ 24時間対応体制加算（医療保険）・緊急時訪問看護加算（介護保険）を算定されている方へ緊急訪問に伺うまで、1時間ほどお待たせする可能性があります。
日中は、他の方の訪問中でもあり、訪問調整にお時間が掛かる可能性があります
夜間・休日の当直はしていません。オンコールとして看護師が緊急用携帯電話を持って対応しており、看護師は自宅から緊急訪問に向かうこととなります。
- ⑤ 訪問看護ステーションでは、④に記載の通り24時間の対応をしております。そのため、緊急時の訪問調整にご協力をお願いすることがありますので、その際にご協力をお願いいたします。

15 サービス提供に関する相談、苦情について

○ サービスに対する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

事業所相談窓口	① JMA海老名訪問看護ステーション 所在地 海老名市中央4丁目16-1 電話番号 046-235-5955 (直通) ファックス番号 046-232-8612 相談員(責任者) 滝澤 裕紀子
	② JMA海老名訪問看護ステーション 座間サテライト 所在地 座間市相武台1-50-1 電話番号 046-298-3011 (直通) ファックス番号 046-298-3012 相談員(責任者) 野崎 直世 受付時間 月～金 8時30分～17時30分 土曜日 8時30分～12時30分

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申し出等が出来ます。

※医療保険でのご利用者様

名称	所在地	電話番号など
厚木保健福祉事務所	厚木市水引2-3-1	電話：046-224-1111
医療安全相談センター	横浜市中区日本大通1 神奈川県健康医療局保険医療部 医療課(西庁舎3階)	電話：045-210-4895 (直通) FAX：045-210-8856

※介護保険でのご利用者様

市町村名	居宅サービス(要介護1~5の方)	介護予防サービス(要支援1~2の方)
海老名市	介護保険課 事業者支援係	046-235-8232
綾瀬市	高齢介護課 介護保険担当 0467-70-5636	地域包括ケア推進課 地域包括担当 0467-77-1116
座間市	介護保険課 保険係 046-252-7719	介護保険課 地域支援係 046-252-7084
相模原市	福祉基盤課 指導班	042-769-9226
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係 045-329-3447		