

指定(介護予防)訪問看護
重要事項説明書

姫路医療生協

訪問看護ステーションあほし

1. 法人の概要

法人名	姫路医療生活協同組合（創立１９７４年８月）
所在地	姫路市双葉町１０番地
連絡部署	姫路医療生活協同組合 本部
	電話番号 ０７９－２８５－３３９８
	FAX番号 ０７９－２８４－２６４７
ホームページアドレス	https://himeji-mcoop.or.jp/
法人種別	協同組合
代表者	代表理事 西村 哲範
法人が行っている他の業務	病院 診療所 歯科 居宅療養管理指導 居宅介護支援 訪問介護（総合事業含む） 通所介護（総合事業含む）（介護予防）通所リハビリ （介護予防）訪問リハビリ （介護予防）福祉用具貸与・販売 定期巡回随時対応型訪問介護看護 （介護予防）小規模多機能型居宅介護 看護小規模多機能型居宅介護 （介護予防）認知症対応型共同生活介護 地域包括支援センター

2. 事業所の概要

事業所の名称	姫路医療生協訪問看護ステーションあぼし
所在地	姫路市網干区垣内北町1597
電話番号	０７９－２７１－３７０５
FAX番号	０７９－２７２－８０５６
指定事業所番号	2864090127
管理者氏名	小垣 英美
開設年月日	訪問看護 ２０００．４．１
	介護予防訪問看護 ２００６．４．１
事業実施地域	① 姫路市（家島町、夢前町、安富町を除く） ② たつの市（新宮町・揖西町を除く） ③ 太子町
営業日	月～土（祝日及び12/30～1/3を除く）
営業時間	（月曜日～金曜日）９：００～１７：００ （土曜日）９：００～１３：００ ※営業時間外も24時間体制をとり対応を行います。

3. 従業員の員数及び職務内容

職種	職員数	職務内容
管理者	1 名	当該事業所の従業者の管理、利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 従業者に「運営に関する基準」を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
保健師 看護師	常勤換 算法で 2.5 以 上	① 主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）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（介護予防）訪問看護計画書を作成します。 ② （介護予防）訪問看護計画書に基づき、訪問看護・リハビリを提供します。 ③ 訪問日、提供した看護内容等を記載した（介護予防）訪問看護報告書を作成します。
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	適当数	理学療法士等による（介護予防）訪問看護は、看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものであるため、より専門性の高いリハビリテーション職員（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）が看護職員の代わりにサービスを行います。
事務	必要数	事務

※身分証明書を携行、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは提示します

4. 理念と基本方針

姫路医療生活協同組合 理念

その人らしく、気持ちよく生きる

姫路医療生協 訪問看護ステーション 理念

住み慣れた地域でその人らしく最期まで

すごせるように、安心・安全・

こころあたたまる看護を提供します

＜基本方針＞

- ・わたしたちは、医療生協の基本理念である「いのちの章典」に則り、尊厳ある訪問看護サービスを行います。
- ・わたしたちは、参加と共同の視点に立ち、地域・ボランティアの方々と協力・共同し、利用者が住みなれた地域で安心して、その人らしく暮らせるよう訪問看護サービスを提供します。
- ・介護事業利用委員会等の活動を通して、利用者のご意見・要望を反映し、サービスに対する自己評価を行い、資質向上に努めます。

5. 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、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、法令遵守と質の向上を目指し、福祉の増進を図る事を目的とします。

(2) 運営方針

- ① 訪問看護を提供することにより、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、在宅療養ができるように努めるものとします。
- ② 利用者が可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことが出来るように、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又リハビリテーションは「心身機能」「活動」「参加」などの生活機能の維持向上を目指すものとします。
- ③ 訪問看護師等は、(介護予防)訪問看護計画書に、利用者の希望及び心身の状況、主治医の指示等を踏まえて、看護目標、具体的サービス内容を記載します。但し、理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士（以下、理学療法士等と言う）による指定訪問看護においては、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合、(介護予防)訪問看護計画書及び(介護予防)訪問看護報告書は理学療法士等が提供する内容についても、一体的に含むものとし、看護職員と理学療法士等が連携して作成します。
- ④ 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- ⑤ 事業の運営にあたって、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスを提供する者とは密接な関係を保ち、総合的サービスの提供に努めるものとします。
- ⑥ 姫路医療生活協同組合の理念にもとづき運営するものとします。
- ⑦ 事業所は、看取りを含めたターミナルケアにおいて、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容を踏まえ、利用者本人及びその

家族と話し合いを行い、利用者本人の意思決定を基本に、他の医療及び介護関係者との連携の上対応します。

⑧高齢者虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進を行います。(詳細は、第 15 条に規程)

6. サービス内容及び料金

当事業所では、居宅サービス計画に沿って作成した（介護予防）訪問看護計画に基づき以下のサービスを提供します。

(1) 提供するサービス内容

①日常生活の看護

健康状態の観察／疾病予防・悪化防止の支援／栄養、食事援助のケア／排泄のケア
清潔のケア／療養環境の整備、療養生活助言／寝たきり、床ずれ予防／コミュニケーションの支援

②医療的処置・管理

チューブ類の管理／服薬管理／床ずれ・創部の処置／医療機器の管理／その他医師の指示による処置、管理等

③リハビリテーション、住宅改修の相談

日常生活動作の訓練、指導／関節拘縮の予防、訓練／機能訓練、指導／福祉機器の選定相談／住宅改修に関する相談／外出への工夫

④認知症の看護や精神、心理的看護

認知症、精神科疾患のある人の看護／生活リズムの調整方法／事故防止のアドバイス／内服薬の管理／社会参加への相談

⑤ターミナルケア

倦怠感、苦痛緩和の看護／精神的支援／療養環境の整備等

⑥介護者の支援

日常の健康相談／看護、介護方法に関する相談／不安やストレスの相談／介護者の休養に関する相談／介護用品の相談等

⑦各種在宅サービスの相談

市区町村等の公的なサービスの相談／民間の各種在宅関連サービスの相談／その他保健・医療・福祉に関するサービスの相談／利用できる制度の紹介等

(2) 利用料金

①利用料金については別に定める料金表の通り

②利用料は負担割合証に基づいて負担していただきます

ただし、保険給付がなされない場合は全額自己負担となります。

③以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

- ・介護保険給付の支給限度額を超えたサービス
- ・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となる場合には、いったん、利用料を全額自己負担していただくこと及びサービス提供証明書を発行します。

④(介護予防)訪問看護の提供開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し、事前に説明を行い、利用者の同意をいただきます。

(3) 利用者負担額のお支払方法

利用料金は1ヶ月ごとに計算し次のいずれかの方法により、翌月27日（金融機関が休業の場合は翌営業日）までにお支払いください。

- ・自動口座引き落とし（金融機関自動口座引き落とし手続きは別途申し込み用紙記入）
- ・現金払い

(4) 領収書の発行

事業者は、利用者から利用者負担金の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を発行します。なお、自動口座引き落としでの支払いの場合、翌月の請求書と共に送付します。

原則、再発行は出来ませんので大切に保管してください。

(5) その他 ※別に定める料金表の通り

死後の処置料（ご家族の希望時）

事業実施地域以外への交通費

サービス実施に必要な利用者宅の水道・ガス・電気の費用は利用者の負担となります。

7. 苦情相談窓口について

(1) 苦情相談窓口

◇ 姫路医療生協訪問看護ステーションあぼし

管理者 小垣 英美

TEL 079-271-3705 FAX 079-272-8056

受付時間：月曜日～金曜日 9：00～17：00

土曜日 9：00～13：00

相談方法：電話・面接・書面等

◇ 姫路市介護保険課 TEL 079-221-2923

受付時間：月曜日～金曜日 9：00～17：00

◇ 兵庫県国民健康保険団体連合会 TEL 078-332-5617

受付時間：月曜日～金曜日 8：45～17：15

(2) 当事業所の苦情・相談について

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合、又は作成した（介護予防）訪問看護計画に基づいて提供された（介護予防）訪問看護サービスに関する苦情の申し立てや相談があった場合は、管理者の責任と指示の基に速やかに対応いたします。

8. 契約の終了

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了したものとします。

① 利用者が死亡した場合

- ② 要介護認定により利用者の心身状態の自立と判別された場合
- ③ 利用者から契約終了の意思表示がなされたとき
- ④ 事業者がやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

9. 利用者からの契約の解除

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解除を希望する7日前までに申し出ていただければ解除することができます。ただし、利用者の健康状態の急変、急な入院などやむをえない事情がある場合は契約終了希望日の7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

10. 業者からの契約の解除

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- (1) .利用者又はその家族が事業者や職員に対して身体的暴力・精神的暴力・セクシュアルハラスメント等の言動を行った場合

①身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

例：○コップをなげつける

○蹴られる

○手を払いのけられる

○たたかれる

○手をひっかく、つねる

○首を絞める

○唾を吐く

○服を引きちぎられる

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：○大声を発する

○サービスの状況をのぞき見る

○怒鳴る

○気に入っている職員以外に批判的な言動をする

○威圧的な態度で文句を言い続ける

○刃物を胸元からちらつかせる

○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする

○訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める

○利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾っ

て受け取るように求められた。

○利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する

○特定の職員にいやがらせをする

○サービス利用中に職員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、録音を行う行為又はインターネット等に掲載する行為を行った場合

③セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：○必要もなく手や腕をさわる

○抱きしめる

○女性のヌード写真を見せる

○入浴介助中、あからさまに性的な話をする

○卑猥な言動を繰り返す

○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる

○活動中の職員のジャージに手を入れる

（出典「厚労省の介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」より引用）

（2）その他契約を継続し難いほど重大な背信行為を行った場合

（3）利用者がサービス料金の支払いを正当な理由もないまま遅延し督促したにもかかわらず支払いが行われない場合

（4）利用者が正当な理由もなくサービスの休止をしばしばくりかえした場合

（5）本契約の解除を行う場合は、関係事業者や保険者及び地域包括支援センター等にも報告させていただきます。

11. 記録の保管

事業所は、職員・設備・備品及び会計に関する諸記録を整備し、また（介護予防）訪問看護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

12. 緊急時における対応方法

（1）サービス提供中に、利用者の病状に急変及び事故等、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族様・主治医及び介護支援専門員等へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

（2）利用者の病状に急変及び事故等の時あらかじめ確認させていただいている緊急時の対応方法に沿い適切な処置を講じるものとします。

13. 非常災害業務継続計画の策定と推進

非常災害業務継続計画の策定を行い委員会を組織し、発生時において利用者に対する事業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れるために、従業者に当該計画を周知し必要な研修及び訓練を定期的の実施し、いざ非常災害発

生時に行動できる運営を行います。

14.感染症の予防及びまん延防止のための対策（衛生管理等も含む）及び感染症業務継続計画の策定と推進

感染症の予防及びまん延防止のための対策（衛生管理等も含む）及び感染症業務継続計画を策定し、委員会を組織し、法定回数委員会を開催します。委員会にて感染症を未然に防止することや、感染症が発生した場合拡大しないよう可及的速やかに対応する体制を構築し、従業者に当該計画を周知し必要な研修及び訓練を定期的の実施します。

15.虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進

（１）事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等防止・身体的拘束等の適正化のため次の措置を講じるものとします。

① 1回/6ヶ月、法人で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会（テレビ電話装置等の活用も行う）を開催→各事業体で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会で周知・検討→各事業所で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会で周知・検討し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

②高齢者虐待防止及び身体的拘束適正化のための指針の整備

③従業者に対し、虐待防止及び身体的拘束等の適正化のための研修を法定数実施するとともに、新規採用時には必ず研修を実施

④上記措置を適切に実施するための担当者を置く

（２）事業所はサービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

（３）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に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を記録し、利用者・家族に説明し同意を得ます。定期的にモニタリングを実施し、身体的拘束等の必要性について検討を行い、適正な運営を図ります。

（４）事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は介護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、これを姫路市等に通報するものとします。

16. サービス提供時における事故発生の対応

（１）事故防止について

事故を未然に予防するために当事業所では職員教育及び設備・環境等最大限の努力を行っています。しかし、転倒などを含む事故を完全に防げるものではありませんのでご了承ください。

（２）対応について

状況確認の上、管理者の指示の下、迅速に対応します。

必要に応じて、事前に確認した連絡先の家族等にお知らせします。また市町村への報告等については、各市町村等の事故等発生時の報告取扱規程等に沿い対応します。

17. 損害保険への加入

- (1) 当事業所は損害賠償責任保険に加入しています。
- (2) 当事業所からのサービス提供時において、従事者の責めに帰すべき事由にあり、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対しその損害を賠償します。ただし、事業所に故意または重大な過失がなかった場合はこの限りではありません。

適用対象は、サービス遂行に起因して生じた、第三者に対する身体障害・財物損壊・人格権侵害（プライバシー侵害）とします。ただし、故意または重大な過失の場合にのみ責任を負います。

18. 損害賠償責任

当事業所が、介護事業の提供を行う上で、本契約の各事項に違反し、介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、利用者のサービス利用に支障を生じさせ損害を与えた場合には、事業所はその損害を、速やかに賠償する義務を負います。

19. 損害賠償がなされない場合

当事業所は、以下の各号に該当する場合に損害賠償責任の対象とならないことがあります。

- (1) 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
- (2) 利用者が、サービスの実施にあたって必要なことに関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
- (3) 利用者の急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合。
- (4) 利用者が、事業所もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合。

20. 従業者の研修について

- (1) 管理者は業務を実施するにあたり、従業者の資質向上のために研修の機会を設けます。
- (2) 従業者に対する技術の確認・向上のためのOJTを実施します。
- (3) 研修の実施については、入職時研修及び年2回以上は実施し、諸記録を整備します。

21. 留意事項

- (1) 利用者又は家族に対して宗教活動、政治活動、営利活動は行いません。
- (2) 実習生の受け入れについて

後継者育成のため、看護学生等の実習受け入れを行っております。訪問看護師との同

行訪問のお願いを個別させていただくことがあります。

(3) ご利用者様に飼育されているペットについてのお願い

当事業所では、職員の安全確保および業務の円滑な遂行のため、下記の対応をお願いしております。

ご利用者様が犬などのペットを飼育されている場合は、サービス提供時に職員とペットとの接触がないようにご配慮ください。特に、敷地内・玄関周辺・室内において、職員が訪問・滞在する時間帯は、ケージへの収容、別室への移動、リードの固定など、安全な管理をお願いいたします。職員が噛まれるなどけがをした場合、治療費は原則飼い主負担とさせていただきます。

22. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載された内容に変更が生じる場合は、書類を交付し、説明の上、同意を求めます。

(介護予防) 訪問看護の提供開始にあたり、利用者に対して、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

説明日:(西暦) 年 月 日

姫路医療生協訪問看護ステーションあぼし

説明者

私は本書面により事業者から重要事項の説明を受け同意いたします。

(西暦) 年 月 日

利用者

氏名

上記代理人

氏名

続柄 ()

重要事項説明書(医療保険)

姫路医療生協

訪問看護ステーションあぼし

1. 法人の概要

法人名	姫路医療生活協同組合（創立１９７４年８月）
所在地	姫路市双葉町１０番地
連絡部署	姫路医療生活協同組合 本部
	電話番号 ０７９－２８５－３３９８
	FAX番号 ０７９－２８４－２６４７
ホームページアドレス	https://himeji-mcoop.or.jp/
法人種別	協同組合
代表者	代表理事 西村 哲範
法人が行っている他の業務	病院 診療所 歯科 居宅療養管理指導 居宅介護支援 訪問介護（総合事業含む） 通所介護（総合事業含む） （介護予防）通所リハビリ （介護予防）訪問リハビリ （介護予防）福祉用具貸与・販売 定期巡回随時対応型訪問介護看護 （介護予防）小規模多機能型居宅介護 看護小規模多機能型居宅介護 （介護予防）認知症対応型共同生活介護 地域包括支援センター

2. 事業所の概要

事業所の名称	姫路医療生協訪問看護ステーションあぼし
所在地	姫路市網干区垣内北町1597
電話番号	０７９－２７１－３７０５
FAX番号	０７９－２７２－８０５６
指定事業所番号	2864090127
管理者氏名	小垣 英美
開設年月日	（医療）訪問看護 １９９９．１１．４
	（介護）訪問看護 ２０００．４．１
	介護予防訪問看護 ２００６．４．１
事業実施地域	① 姫路市（家島町、夢前町、安富町を除く） ② たつの市（新宮町・揖西町を除く） ③ 太子町
営業日	月～土（祝日及び12/30～1/3を除く）
営業時間	（月曜日～金曜日）９：００～１７：００ （土曜日）９：００～１３：００ ※営業時間外も24時間体制をとり対応を行います。

3. 従業員の員数及び職務内容

職種	職員数	職務内容
管理者	1名	当該事業所の従業員の管理、利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 従業員に「運営に関する基準」を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
保健師 看護師	常勤換 算法で 2.5以 上	① 主治医の指示に基づき、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書を作成する ② 訪問看護計画書に基づき、訪問看護・リハビリを提供する ③ 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する
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	適当数	理学療法士等による訪問看護は、看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものであるため、より専門性の高いリハビリテーション職員（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）が看護職員の代わりにサービスを行います。
事務	必要数	事務

※身分証明書を携行、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは提示します

4. 理念と基本方針

姫路医療生活協同組合 理念

その人らしく、気持ちよく生きる

姫路医療生協 訪問看護ステーション 理念

住み慣れた地域でその人らしく最期まで

すごせるように、安心・安全・

こころあたたまる看護を提供します

< 基本方針 >

- ・わたしたちは、医療生協の基本理念である「いのちの章典」に則り、尊厳ある訪問看護サービスを行います。
- ・わたしたちは、参加と共同の視点に立ち、地域・ボランティアの方々と協力・共同し、

利用者が住みなれた地域で安心して、その人らしく暮らせるよう訪問看護サービスを提供します。

- ・介護事業利用委員会等の活動を通して、利用者のご意見・要望を反映し、サービスに対する自己評価を行い、資質向上に努めます。

5. 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、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、法令遵守と質の向上を目指し、福祉の増進を図る事を目的とします。

(2) 運営方針

- ①訪問看護を提供することにより、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、在宅療養ができるように努めるものとします。
- ②利用者が可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことが出来るように、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又リハビリテーションは「心身機能」「活動」「参加」などの生活機能の維持向上を目指すものとします。
- ③訪問看護師等は、訪問看護計画書に、利用者の希望及び心身の状況、主治医の指示等を踏まえて、看護目標、具体的サービス内容を記載する。但し、理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士（以下、理学療法士等と言う）による指定訪問看護においては、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合、訪問看護計画書及び訪問看護報告書は理学療法士等が提供する内容についても、一体的に含むものとし、看護職員と理学療法士等が連携して作成します。
- ④利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- ⑤事業の運営にあたって、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスを提供する者とは密接な関係を保ち、総合的サービスの提供に努めるものとします。
- ⑥姫路医療生活協同組合の理念にもとづき運営するものとします。
- ⑦事業所は、看取りを含めたターミナルケアにおいて、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容を踏まえ、利用者本人及びその家族と話し合いを行い、利用者本人の意思決定を基本に、他の医療及び介護関係者との連携の上対応します。
- ⑧高齢者虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進を行います。（詳細は、第15条に規程）

6. サービス内容及び料金

当事業所では、訪問看護計画に基づき以下のサービスを提供します。

(1) 提供するサービス内容

①日常生活の看護

健康状態の観察／疾病予防・悪化防止の支援／栄養、食事援助のケア／排泄のケア
清潔のケア／療養環境の整備、療養生活助言／寝たきり、床ずれ予防／コミュニケーションの支援

②医療的処置・管理

チューブ類の管理／服薬管理／床ずれ・創部の処置／医療機器の管理／その他医師の指示による処置、管理等

③リハビリテーション、住宅改修の相談

日常生活動作の訓練、指導／関節拘縮の予防、訓練／機能訓練、指導／福祉機器の選定相談／住宅改修に関する相談／外出への工夫

④認知症の看護や精神、心理的看護

認知症、精神科疾患のある人の看護／生活リズムの調整方法／事故防止のアドバイス／内服薬の管理／社会参加への相談

⑤ターミナルケア

倦怠感、苦痛緩和の看護／精神的支援／療養環境の整備等

⑥介護者の支援

日常の健康相談／看護、介護方法に関する相談／不安やストレスの相談／介護者の休養に関する相談／介護用品の相談等

⑦各種在宅サービスの相談

市区町村等の公的なサービスの相談／民間の各種在宅関連サービスの相談／その他保健・医療・福祉に関するサービスの相談／利用できる制度の紹介等

(2) 利用料金

①利用料金については別に定める料金表の通り

②利用料は健康保険、国民健康保険、後期高齢者医療保険等の加入保険の負担金割合（1割～3割）により算定します。基本療養費、管理療養費、各種加算等があります。負担割合証に基づいて負担していただきます。

ただし、保険給付がなされない場合は全額自己負担となります。

③訪問看護の提供開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し、事前に説明を行い、利用者の同意をいただきます。

(3) 利用者負担額のお支払方法

利用料金は1ヶ月ごとに計算し次のいずれかの方法により、翌月27日（金融機関が休業の場合は翌営業日）までにお支払ください。

- ・自動口座引き落とし（金融機関自動口座引き落とし手続きは別途申し込み用紙記入）
- ・現金払い

(4) 領収書の発行

事業者は、利用者から利用者負担金の支払いを受けたときは、利用料とその他の利

用料（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を発行します。なお、自動口座引き落としでの支払いの場合、翌月の請求書と共に送付します。

原則、再発行は出来ませんので大切に保管してください。

(5) その他 ※別に定める料金表の通り

死後の処置料（ご家族の希望時）

事業実施地域以外への交通費

サービス実施に必要な利用者宅の水道・ガス・電気の費用は利用者の負担となります。

7. 苦情相談窓口について

(1) 苦情相談窓口

◇ 姫路医療生協訪問看護ステーションあぼし

管理者 小垣 英美

TEL 079-271-3705 FAX 079-272-8056

受付時間：月曜日～金曜日 9：00～17：00

土曜日 9：00～13：00

相談方法：電話・面接・書面等

(2) 当事業所の苦情・相談について

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合、又は作成した訪問看護計画に基づいて提供された訪問看護サービスに関する苦情の申し立てや相談があった場合は、管理者の責任と指示の基に速やかに対応いたします。

8. 契約の終了

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了したものとします。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 利用者からの契約終了の意思表示がなされたとき
- ③ 事業者がやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

9. 利用者からの契約の解除

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解除を希望する7日前までに申し出ていただければ解除することができます。ただし、利用者の健康状態の急変、急な入院などやむをえない事情がある場合は契約終了希望日の7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

10. 事業者からの契約の解除

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- (1) 利用者又はその家族が事業者や職員に対して身体的暴力・精神的暴力・セクシュアルハラスメント等の言動を行った場合

- ① 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

例：○コップをなげつける

- 蹴られる
- 手を払いのけられる
- たたかれる
- 手をひっかく、つねる
- 首を絞める
- 唾を吐く
- 服を引きちぎられる

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：○大声を発する

- サービスの状況をのぞき見する
- 怒鳴る
- 気に入っている職員以外に批判的な言動をする
- 威圧的な態度で文句を言い続ける
- 刃物を胸元からちらつかせる
- 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- 家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
- 訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める
- 利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた。
- 利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
- 特定の職員にいやがらせをする
- サービス利用中に職員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、録音を行う行為又はインターネット等に掲載する行為を行った場合

③セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：○必要もなく手や腕をさわる

- 抱きしめる
- 女性のヌード写真を見せる
- 入浴介助中、あからさまに性的な話をする
- 卑猥な言動を繰り返す
- サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる
- 活動中の職員のジャージに手を入れる

(出典「厚労省の介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」より引用)

- (2) その他契約を継続し難いほど重大な背信行為を行った場合
- (3) 利用者がサービス料金の支払いを正当な理由もないまま遅延し督促したにもかかわらず支払いが行われない場合
- (4) 利用者が正当な理由もなくサービスの休止をしばしばくりかえした場合
- (5) 本契約の解除を行う場合は、関係事業者や保険者及び地域包括支援センター等にも報告させていただきます。

11. 記録の保管

事業所は、職員・設備・備品及び会計に関する諸記録を整備し、また訪問看護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

12. 緊急時における対応方法

- (1) サービス提供中に、利用者の病状に急変及び事故等、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族・主治医へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。
- (2) 利用者の病状に急変及び事故等の時はあらかじめ確認させていただいている緊急時の対応方法に沿い適切な処置を講じるものとします。

13. 非常災害業務継続計画の策定と推進

非常災害業務継続計画の策定を行い委員会を組織し、発生時において利用者に対する事業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れるために、従業者に当該計画を周知し必要な研修及び訓練を定期的の実施し、いざ非常災害発生時に行動できる運営を行います。

14. 感染症の予防及びまん延防止のための対策（衛生管理等も含む）及び感染症業務継続計画の策定と推進

感染症の予防及びまん延防止のための対策（衛生管理等も含む）及び感染症業務継続計画を策定し、委員会を組織し、法定回数委員会を開催します。委員会にて感染症を未然に防止することや、感染症が発生した場合拡大しないよう可及的速やかに対応する体制を構築し、従業者に当該計画を周知し必要な研修及び訓練を定期的の実施します。

15. 虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等防止・身体的拘束等の適正化のため次の措置を講じるものとします。

- (1) 1回/6ヶ月、法人で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会（テレビ電話装置等の活用も行う）を開催→各事業体で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会で周知・検討→各事業所で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会で周知・検討し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

- ②高齢者虐待防止及び身体的拘束適正化のための指針の整備
- ③従業者に対し、虐待防止及び身体的拘束等の適正化のための研修を法定数実施するとともに、新規採用時には必ず研修を実施
- ④上記措置を適切に実施するための担当者を置く
- (2) 事業所はサービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- (3) 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に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を記録し、利用者・家族に説明し同意を得ます。定期的にモニタリングを実施し、身体的拘束等の必要性について検討を行い、適正な運営を図ります。
- (4) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は介護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、これを姫路市等に通報するものとします。

16. サービス提供時における事故発生の対応

(1) 事故防止について

事故を未然に予防するために当事業所では職員教育及び設備・環境等最大限の努力を行っています。しかし、転倒などを含む事故を完全に防げるものではありませんのでご了承ください。

(2) 対応について

状況確認の上、管理者の指示の下、迅速に対応します。

必要に応じて、事前に確認した連絡先の家族等にお知らせします。また市町村への報告等については、各市町村等の事故等発生時の報告取扱規程等に沿い対応します。

17. 損害保険への加入

(1) 当事業所は損害賠償責任保険に加入しています。

(2) 当事業所からのサービス提供時において、従事者の責めに帰すべき事由にあり、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対しその損害を賠償します。ただし、事業所に故意または重大な過失がなかった場合はこの限りではありません。

適用対象は、サービス遂行に起因して生じた、第三者に対する身体障害・財物損壊・人格権侵害（プライバシー侵害）とします。ただし、故意または重大な過失の場合にのみ責任を負います。

18. 損害賠償責任

当事業所が、介護事業の提供を行う上で、本契約の各事項に違反し、介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、利用者のサービス利用に支障を生じさせ損害を与えた場合

には、事業所はその損害を、速やかに賠償する義務を負います。

19. 損害賠償がなされない場合

当事業所は、以下の各号に該当する場合に損害賠償責任の対象とならないことがあります。

- (1) 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
- (2) 利用者が、サービスの実施にあたって必要なことに関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
- (3) 利用者の急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合。
- (4) 利用者が、事業所もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合。

20. 従業員の研修について

- (1) 管理者は、業務を実施するにあたり、従業員の資質向上のために研修の機会を設けます。
- (2) 従業員に対する技術の確認・向上のためのO J Tを実施します。
- (3) 研修の実施については、入職時研修及び年2回以上は実施し、諸記録を整備します。

21. 留意事項

- (1) 利用者又は家族に対して宗教活動、政治活動、営利活動は行いません。
- (2) 実習生の受け入れについて

後継者育成のため、看護学生等の実習受け入れを行っております。訪問看護師との同行訪問のお願いを個別させていただくことがあります。

- (3) ご利用者様に飼育されているペットについてのお願い

当事業所では、職員の安全確保および業務の円滑な遂行のため、下記の対応をお願いしております。

ご利用者様が犬などのペットを飼育されている場合は、サービス提供時に職員とペットとの接触がないようにご配慮ください。特に、敷地内・玄関周辺・室内において、職員が訪問・滞在する時間帯は、ケージへの収容、別室への移動、リードの固定など、安全な管理をお願いいたします。職員が噛まれるなどけがをした場合、治療費は原則飼い主負担とさせていただきます。

22. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載された内容に変更が生じる場合は、書類を交付し、説明の上、同意を求めます。

訪問看護の提供開始にあたり、利用者に対して、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

説明日：(西暦) 年 月 日

姫路医療生協訪問看護ステーションあぼし

説明者 _____

私は本書面により事業者から重要事項の説明を受け同意いたします。

(西暦) 年 月 日

利用者

氏名 _____

上記代理人

氏名 _____ 続柄 ()