

重要事項説明書兼契約書（医療保険）

1. 事業所概要

| | |
|------------|--|
| 事業所名 | ピーチおかやま訪問看護ステーション |
| 所在地 | 岡山県岡山市北区西古松1丁目24番地6号 |
| 事業者指定番号 | 3360190924 |
| 管理者・連絡先 | 岡 香織 TEL 086-236-6033 |
| 通常の事業の実施地域 | 岡山市北区中央福祉事務所管内、北区北福祉事務所管内（京山・中山・香和）中区（操山・操南・東山中学校区のみ） 南区、都窪郡早島町の中学校区 |

2. 事業所の職員体制

| 職種 | 人員 |
|----------|------------------|
| 管理者（看護師） | 1名 |
| 看護師 | 7名（常勤4名 / 非常勤3名） |
| 理学療法士 | 1名（常勤） |

3. 当事業所のサービス方針

【看護理念】

私たちは、岡山の皆様が在宅医療を通じ「自分らしく」安心して過ごせるように、一所懸命にお手伝いをいたします。

【行動指針】

- 1) ご利用者様とそのご家族に対して在宅療養上での双方のニーズに目を向け、日常の生活を営むことができるように、あらゆる社会資源の活用をご利用者様、ご家族様と共に考えていきます。
- 2) ご利用者さまの抱える病気に対しての不安を軽減し、安心して療養生活が送れるように必要な情報の提供、異常の早期発見に努め、各種機関との連携を図ります。
- 3) 腎不全患者様の保存期から透析導入期、維持期などそれぞれの時期におけるご利用者様の心理的、身体的特性を理解し専門的視野から連携を図り、ご利用者様・ご家族様にとって安心して療養生活ができるように支援します。
- 4) 看護師の能力開発に向けて看護学生の受け入れ、研修参加、資格修得、学会発表など、学ぶ姿勢を持ち自己研鑽していきます。

4. 営業時間及び営業時間

| | |
|----------|---|
| 営業日・営業時間 | <p>営業日：月曜日～金曜日。</p> <p>休業日：土・日・祝日</p> <p>お盆（8月13日～15日頃）</p> <p>年末年始（12月30日～1月3日頃）</p> <p>営業時間：午前8時30分から午後5時30分</p> <p>上記時間以外にも、緊急時等、利用者またはご家族などから電話により看護に関する意見をも求められた場合には、24時間常時対応できる体制をとっています。</p> |
|----------|---|

5. 訪問看護サービス内容

当事業所があなたに提供するサービスは以下のとおりです。

<病状に合わせた看護>

- ① 病状の観察と判断（危機の予測・予防・早期発見・早期対応）
- ② 身体の保清（清拭、洗髪、入浴介助など）
- ③ 褥瘡の予防、処置
- ④ カテーテル等の管理
 - 食事及び排泄等の日常生活の世話
- ⑤ 機能訓練
- ⑥ ターミナルケア
- ⑦ 認知症患者の看護
- ⑧ 療養生活や介護方法の指導
- ⑨ 腎不全患者の看護（腹膜透析管理）
- ⑩ 医師の指示による医療処置

6. サービス料金

主治医が訪問看護の必用を認めた方に、主治医の交付した訪問看護指示書及び訪問看護計画書に基づき訪問看護を提供し、基本利用料並びにその利用料をお支払いいただきます。

【後期高齢医療費保険者証をもっている方(75歳以上)】

| | | |
|-----------|---------------|--------------------|
| 一般の方 | 訪問看護に要する費用の1割 | 後期高齢医療費 保険者証に記載 |
| | 訪問看護に要する費用の2割 | |
| 現役並みの所得の方 | 訪問看護に要する費用の3割 | |

【その他の医療保険の方】

- ・ 75歳以上の者は、1割（現役並み所得者は3割。）
- ・ 70歳から74歳までの者は、2割（現役並み所得者は3割。）
- ・ 70歳未満の者は3割。
- ・ 6歳（義務教育就学前）未満の者は2割。

*医療保険で定める報酬に基づいて負担額の請求を行います。

7. 支払い方法

- ・指定口座からの SMBC ファイナンスにて自動振替とさせていただきます。
- ・振替日は、26 日です（26 日が土、日、休日の場合は、その翌日）
- ・毎月、7 日前後に前月分（1 カ月）の利用料の請求書をお渡しします。
- ・初月の利用料は、事務手続上、翌々月に同時に振替となります。（2 か月後からの振替開始です。最初の振替は、2 か月後に 2 か月の分引き落としとなります）

8. キャンセル料金について

- (1) 利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問看護サービスの利用を中止または変更することができます。その際は、サービスの実施日の前日 17 時までに事業所に申し出てください。
- (2) 訪問看護サービスの利用を中止した際は、別日にサービス提供を振り替えます。その際、事業所の稼働状況により希望する期日にサービス提供ができない可能性があります。
- (3) ご利用者の急な入院等の場合には、キャンセル料金は請求いたしません。

下記に準じキャンセル料金が発生する場合がありますのでご了承ください。

| ご連絡をいただく時間 | キャンセル料金 |
|--|--------------|
| 当日の訪問時間予定時間の 1 時間以前に連絡があった場合 | 予定訪問料の半額 |
| 当日の訪問時間予定時間の 1 時間以内および訪問予定時間後に連絡があった場合 | 予定訪問料金の 100% |

9. 当事業所の契約期間

- 1) この契約の期間は、令和 年 月 日から 令和 年 月 日までとします。
- 2) 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

10. 利用者の解約権

利用者は、事業者に対していつでも 1 週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

11. 事業所の解約権

事業者は、利用者や、その家族等の著しい不法行為（事業者や職員の生命・身体・健康・財産・名誉・信用等を侵害する行為）により、契約を継続することが困難となった場合、30 日前に利用者、その家族等にその理由を記載した文書で通知することにより、事業所が契約を解除することができます。ただし、やむを得ない事由が認められるときは直ちに解約することができます。この場合は、事業者はサービス経過を作成した医師やケアマネ及び連携を必要とする機関にその旨を連絡します。

12. 契約の終了

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- 1) 第 9 条第 2 項に基づき、利用者から契約を更新しない旨の申し出があり契約期間が満了したとき

- 2) 第 10 条に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
- 3) 第 11 条で定める条件が満たされ、事業者から契約解除の意思表示がなされたとき
- 4) 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します
 - ① 利用者が死亡した場合

13. サービス提供の記録

- (1) サービスは「訪問看護計画書」に沿って提供します。
- (2) サービスを提供した際には「訪問看護サービス記録書」等の書類に必要事項を記入します。
- (3) 前記記録については、完結後 5 年間は適正に保管します。

14. 秘密の保持

- (4) 本事業所の職員は、当該事業を行う上で知りえたご利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

15. サービス物品等の準備、提供について

- (1) サービス提供にあたり弊所が使用する消耗品（オムツ等の介護物品）は、全額利用者負担で利用者が用意するものとします。
- (2) サービス提供するにあたり使用する電気、ガス、水道等の仕様は無償で許可するものとします。

16. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに下記の主治医へ連絡を行い指示を求める等、必要な措置を講じます。

| | | |
|----------------|------------------------------|--|
| 利用者の主治医 | 医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号 | |
| 緊急連絡先 (家族等) | 氏名（利用者との続柄） 電話番号 | |

17. 事故発生時の対応

ご利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合には、その旨を県民局・市町村・利用者の家族に関する居宅介護支援事業者に対して連絡を行うとともに必要な措置を講じます。また、その事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を徹底します。また、利用者に対して損害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。

18. 賠償責任

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体

財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。但し自ずの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

19. 虐待防止のための措置に関する事項

- (1) 当事業所では、利用者等の人権の擁護・虐待の防止に関する責任者を選定し、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ます。
- (2) 従業員の虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施（研修方法や研修計画）を定期的に行い、研修を通じて、従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。

20. 感染対策について

- (1) 当事業所では、感染予防のため、訪問時に洗面所をお借りして手指洗浄をする場合があります。
- (2) 感染症蔓延予防の為に、使用した手袋やおむつ、医療物品等は自宅で破棄します。
- (3) 当事業所では、感染予防策を講じ看護事業を実施しておりますが、COVID-19を含む感染症等の感染リスクをゼロにすることは困難な現状があります。
- (4) 感染予防策を実施したとしても、利用者又はその家族、周囲の方々への感染リスクがあることを承諾いただいた上でのご利用をお願いします。
- (5) 感染予防策を講じた上で、利用者又はその家族、周囲の方々に COVID-19 を含む感染症に罹患し、何かしらの不利益を被ることになったとしても、当事業所での責任は負いかねます。

21. 業務継続に向けた取組の強化について

- (1) 感染症等や非常災害の発生時において、お客様に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施し、非常時においても早期の業務再開が行えるよう計画（業務継続計画）を策定します。また、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対し、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に行います。
- (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) 災害の状況によりできる限りの安全確保をした上で、訪問を打ち切ることもあります。
 - ・災害のための緊急依頼は対応できません。
 - ・実際に地震等の災害が発生した時は、各自ですべきことや避難方法、連絡方法などを家族で話し合っておいてください。

| | | | | |
|----|---------------|----|----|-----|
| 1. | 非常時災害時のキーパーソン | 名前 | 続柄 | TEL |
| 2 | 災害時避難場所 | 場所 | | |

22. 成年後継制度の活用支援

必要に応じ、地域包括支援センターや市町村担当課等の相談窓口を利用者又は家族に紹介する等関係機関と連携し、利用者が成年後見制度を活用することができるように支援します。

23. お願い

- (1) サービスのご利用にあたって次の業務を行うことができませんのであらかじめご了承ください

●各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する扱い

- (2) 訪問到着時間は、他の利用者の状況や、交通事情などにより前後する場合があります。訪問時刻が当初の予定よりも15分以上前後する場合のみ、電話連絡します。
- (3) 他の利用者の様態が急変したなどの場合、訪問時間を急遽変更する場合があります。
- (4) 以下の事は、利用者、家族ともにお控えください。
喫煙、飲酒、心付け（飲食物、現物、金銭の提供など）
- (5) 訪問時は、ペットをケージに入れるか、別室に入れていただくようお願いします。
- (6) 非通知からの着信は折り返しができないため、連絡される際は非通知設定をせずに連絡をおねがいします。

24. 相談窓口・苦情対応

サービスに関する相談・要望・苦情等は次の窓口で対応します

ピーチおかやま訪問看護ステーション

担当者 岡 香織

電話：086-236-6033

FAX：086-236-6034

受付時間：営業時間内でお受いたします。

月曜日～金曜日の8時30分～17時30分（祝日は除く）

苦情処理体制手順

- 1) 苦情台帳に記載いたします
- 2) 処遇処理について
関係者と連携を図り改善に努めます
- 3) 苦情処理の改善について利用者に説明します
- 4) 経過、結果を記載いたします

○公的機関においても、苦情申し出等ができます。

岡山市国民健康保険団体連合会 電話：086-223-8811

岡山市介護保険課 電話：086-803-1240

岡山市事業者指導課 電話：086-212-1012

早島町役場町民課 電話：086-482-1013

25. 個人情報

個人情報の利用目的について 個人情報保護のため「個人情報の保護に関する法律」及び「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ダンス」を遵守します。また、オンラインでの会議やカンファレンスにおいても参加者以外への情報の漏えい防止に必要な安全管理を行います。したがって、利用者及びその家族のプライバシーの尊重に万全を期するとともに、正当な理由なく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしません。また、退職後も同様とします。当事業所において利用者の個人情報の使用目的は以下のとおりです。

- 1 当事業所が利用者等に提供するサービス

- 2 業務の維持・改善のための資料
- 3 居宅支援事業所や医療機関等に対する情報提供
- 4 学生の実習への協力
- 5 介護保険業務
- 6 業務上必要な行政への対応
- 7 ご家族への心身の状況説明及びご家族からの問い合わせ対応
- 8 損害賠償保険等に係る保険会社への相談又は届出
- 9 当該事業所からの案内
- 10 第三者評価及び外部監査

受け持ち担当看護師は_____です。毎月、訪問看護計画書を作成など主となり担当していただきますが、訪問はチームで連携していきます。

当事業所は、訪問看護サービスの提供にあたり、利用者または利用者の家族に対してサービス内容及、料金、重要事項について説明をいたしました。

令和 年 月 日

事業所

住所 岡山県岡山市北区西古松 1 丁目 24 番地 6 号

事業者 ピーチおかやま訪問看護ステーション

代表者員 岡 恵子 印

電話 086-236-6033

説明者 _____ 印

管理者 岡 香織 印

私又は私の家族は、事業者より上記の重要事項、並びに訪問看護料金（別紙 1）について説明を受けました

また、この文書が契約書の一部となることについても同意します。

（注 1） 別紙 1 の訪問看護利用料は、診療報酬改定によって、改定された場合は、自動的に改訂されます。なお、その場合は、新しい基本利用料を書面でお知らせします。

更に貴事業所の 24 時間連絡体制により看護に関する相談に常時対応でき、必要時は計画外の訪問看護を利用するため緊急時訪問看護を算定することを同意します。

利用者 郵便番号（ - ）

【住所】

【氏名】

印

【電話】

家族 郵便番号（ - ）

【住所】

【氏名】

印

【電話】

【間柄】

1. 代理人 2. 立会人 3. 署名代理人

(注) 上記のうち、該当する番号に○ *代理人は必ず押印

郵便番号 (-)

【住所】

【氏名】

印

【電話】

【間柄】

立会人は、本人と共に契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場にたって事業者との連絡調整を行える方がいる場合に記入（契約上の法的な義務は負いません）