

訪問看護サービス重要事項説明書  
介護予防訪問看護サービス重要事項説明書

当事業所は、介護保険法に基づく訪問看護事業を行うものとして指定を受けています。当事業所の概要や、提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを記載したものです。

## 1. 事業の目的

株式会社クリスタが開設するクリスタ訪問看護が行う指定訪問看護及び指定予防訪問看護の事業（以下「事業という」）の適正な運営を確保する為に、人員及び管理・運営に関する事項を定め、主治医が必要と認めた在宅療養者の在宅における心身の機能の維持回復を図ることを目的とし、保険医療及び福祉の総合的・一体化したサービスの展開を図る為、常に運営の向上に努め、良質のサービスを提供します。

## 2. 運営の方針

- 事業者は要支援又は要介護状態にあるご利用者がある有する能力に応じて、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、当該ご利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、精神・身体の特徴をふまえて全体的な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を行います。
- 訪問看護・介護予防訪問看護の実施にあたっては、ご利用者が関係する市町村や事業所、及び地域の保健・医療・福祉サービス等、綿密な連携を図り、ご利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは介護状態となることの予防のために適切なサービスの提供に努めます。

## 3. 当法人の概要

名称・法人種別	株式会社 クリスタ
所在地・連絡先	愛知県名古屋市中村区横井2丁目14 ロイヤルマンション横井203号・205号
業務の概要	訪問看護、予防訪問看護、訪問リハビリ

## 4. 事業所の概要

事業所名	クリスタ訪問看護ステーション
所在地	法人住所と同じ
管理者名	大岩 早苗

サービス 提供地域	名古屋市中村区・中川区・港区 蟹江町の一部 ※上記以外の地域でもご相談に応じます。
--------------	-------------------------------------------------

## 5. 職員の体制

職 種	区 分		常勤換算後 の人数
	常勤	非常勤	
管 理 者	1	0	0.1
看 護 師 (内 1 名管理者と兼務)			2.5 以上

## 6. 営業日及び時間

●営業日 月曜日から金曜日まで

●営業時間 平日 8時30分～17時30分まで

※居宅サービス計画により、休業日及び営業時間外であってもサービスを提供する場合があります。

## 7. 主となるサービス内容

訪問看護を提供するにあたっては、主治医との密接な連携を図るとともに、保健・福祉サービスを提供する担当者との連絡調整を図るものとします。

訪問看護の内容は次のとおりとし、主治医の訪問看護指示書および訪問看護計画書・報告書によるものとします。

### ●日常生活の支援

- ・食生活・活動・整容・保清などの現状把握や、具体的な支援
- ・日常生活が維持・向上できるための支援

### ●精神症状の悪化を防ぐ

- ・精神症状の把握、症状安定・改善のための援助
- ・服薬、通院継続のため援助
- ・緊急時の対応、処置
- ・家族を含めた、認知症に対する援助

### ●身体症状の発症や進行を防ぐ

- ・身体症状の把握や、生活習慣に関する助言・指導

- ・医療処置や点滴など輸液管理（主治医の指示がある場合のみ）
- ・床ずれの予防や処置
- ・機能訓練などのリハビリテーション
- ・コミュニケーション能力の維持・向上のための援助
- ・終末期医療、死去後家族に対するグリーフケア
- 社会資源の活用支援
  - ・地域で利用できるサービスや福祉制度の利用に関する情報提供および、利用のための援助
- 多職種との連携
  - ・主治医や施設内外の関係職種との連携
  - ・行政、地域との連携

## 8. 解約権

事業者は、ご利用者が著しく常識を逸脱する行為をなし、再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、訪問看護サービスの利用目的を達することが不可能になった時、契約を解除することができます。

## 9. 契約の開始及び終了

開始は、契約を結んだ日を基準とし、サービスを開始します。

終了は、次の項目に該当した場合に終了します。

- ①ご利用者の要介護認定区分が自立と判断された場合
- ②ご利用者及びご家族から契約解除の意思表示がなされた場合
- ③事業者から契約解除の意志表示がなされた場合
- ④ご利用者が医療機関に入院または介護保険施設等に入所された場合
- ⑤ご利用者が死亡した場合

## 10. 利用料金

サービスに対する利用者負担金は関係法令及び条例に基づいて定められています。各種加算においては、利用者またはその家族に説明、同意を得て請求させていただきます。

（料金については別紙参照）

尚、ご契約者様のご都合により当日キャンセルとなった場合、3000 円をキャンセル料として請求させていただきます。但し、ご契約者様の急な状態変化や急な入院等、やむを得ない事由がある場合は請求致しません。

上記の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に十分説明をし、支払いに対し同意を受けます。

交通費・土日祝日の追加料金：不要

## 11. 支払い方法

前月のサービスご利用分に関する利用者負担金を、翌月の期日にお支払いいただきます。

原則、口座振替によるお支払いとなります。請求・領収書は郵送いたします。

## 12. 緊急時・事故発生時の対応方法

営業日及び営業時間外においても、電話または必要に応じては訪問看護・介護予防訪問看護サービスを行います。訪問看護・介護予防訪問看護実施中にご利用者の病状に急変、その他の緊急事態が生じた時には必要に応じて手当てを行うと共に、速やかに主治医に連絡し適切な処置を行います。医師の指示及び訪問看護サービスの内容により、必要に応じて複数名の同行による訪問看護・介護予防訪問看護を行います。

## 14. 非常災害時の対応

地震・風雪水害などの自然災害発生、または警報などが発令された場合には、サービスの提供を中止する場合があります。その場合は事業者から連絡します。

## 15. 感染症対策の強化

事業者は、おおむね半年に1回以上の委員会開催された結果について周知し、感染症の予防及びまん延防止の為に指針を整備し、研修及び、訓練を定期的の実施します。

## 16. 秘密の保持と個人情報の保護について

事業者は、訪問看護・介護予防訪問看護サービスを提供するうえで知り得たご利用者及び、その御家族に関する秘密及び個人情報は、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。

## 17. 苦情の受付について

サービスに関する相談や苦情については、下記の窓口で受け付けております。

お気軽にご利用ください。

### ①当事業所相談・苦情窓口

電話 052-526-8270 FAX 052-526-8271

担当 大岩 早苗

受付時間 8:30 - 17:30 土日祝を除く

### ②公的機関における苦情・相談窓口

○愛知国民健康保険団体連合会 介護保険課（受付時間 9:00～17:00 土日祝日除く）

苦情相談窓口 052-971-4165（クガナイヨイロウゴを）

○名古屋市役所 健康福祉局 高齢福祉部 介護保険課

電話 052-972-3087（受付時間 9:00～17:00 土日祝日除く）

※上記の他 介護支援専門員（担当ケアマネージャー） 事業所

## 18. 損害賠償について

事業者は、サービス提供にあたってご利用者の生命、身体、財産に損害を与えた場合は、その損害を賠償します。但し、自らの責めに帰すべき事由によらない場合はこの限りではありません。

## 19. 高齢者虐待防止に関する事項

事業者は、ご利用者への差別の禁止、人権擁護、虐待防止のため、虐待防止に関する責任者の設置、苦情解決対策等の必要な体制整備を行うと共に、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する等の措置を講じます。

## 20. 身体拘束等の禁止

当事業者は、サービス提供にあたり、利用者の生命又は身体を保護するため緊急や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（以下「身体拘束等」という）を行うことはありません。また、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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。

## 21. ハラスメント対策について

サービス利用契約中に、ご利用者、ご家族が暴力、ハラスメント行為を行った場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。（・叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す）

## 22. 身分証の携行

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者またはご家族から、その提示を求められた際には、身分証を提示します。

## 23. その他

- 24時間・365日対応できる体制を整えており、ご自宅で安心して生活して頂ける様支援を行っていますが、看護師がご自宅に滞在できる時間が限られている為、日々の処置・病状が変化した場合など病院とは違った対応を工夫する必要があります。一部の医療処置について、ご本人・ご家族の方に対応をお願いしています。安全に処置が出来るよう訪問時に看護師から説明させていただきます。
- 土日は訪問対応可能なスタッフが限定されます。医療処置が必要な方、体調が不安定な方を優先し訪問させて頂いております。また、夜間や休日の訪問につきましては、看護師は自宅待機の体制を取っており、必要時看護師の自宅から訪問へ伺う体制となります。所要時間などについてご理解をお願いいたします。
- 交通事情、他の利用者様の病状等により予定時刻に遅延する場合がございます。予定時刻を大幅に過ぎてしまう場合はご自宅に連絡させていただきます。
- 台風・降雪等の天候不順及び災害等により訪問することが困難な場合、時間変更のご相談、もしくは訪問を中止させていただく場合がございます。
- 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。

- 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。
- 大切なペットの安全を守るためにも、ゲージに入れる等の、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。
- 看護学生の実習

当ステーションは看護学生の臨地実習を依頼されております。臨地実習時には、ご利用者様に事前承諾を得たのち訪問看護師と同行致しますのでご協力お願い致します。

附則 この説明書は令和6年6月1日から適用する

改訂 令和3年7月1日

令和6年6月1日

訪問看護サービスの提供に際し、本書面に基づき、重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

クリスタ訪問看護ステーション

説明者氏名： 印

本書面に基づき、サービス内容と、重要事項の説明を受けました。

令和 年 月 日

利用者氏名： 印

代理人氏名： 印

(本人との関係 )