

一般社団法人ぷくぷく

訪問看護サービス 重要事項説明書

西暦 年 月 日現在

1. 事業者の概要

事業者名	一般社団法人ぷくぷく	法人種別	社団法人
代表者	代表理事 福井 聡子		
所在地	〒651-1211 兵庫県神戸市北区小倉台1丁目12番地10		
電話番号	078-907-5420	F A X	078-907-5422
設立年月日	令和3(2021)年12月20日		

2. 事業所の概要

事業所の名称	訪問看護ステーションぷくぷく		
所在地	〒651-1211 兵庫県神戸市北区小倉台1丁目12番地10		
電話番号	078-907-5420	F A X	078-907-5422
事業所番号	医療保険 5090548 介護保険 2865090548	指定日	令和4(2022)年4月1日
管理者名	福井 聡子		
通常の事業実施地域	神戸市（北区・西区・垂水区・兵庫区・中央区・灘区・東灘区）、 西宮市（北部）、三田市		

※上記地域以外でもサービスを実施する場合があります。（交通費は実費）

※上記地域内では交通費はサービス料金に含まれています。

3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	ご利用者が、暮らす地域において自由に楽しく快適に過ごせる毎日となるよう、何ができるかについて様々な角度から常に考え実現することを目的としています。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご利用者が、暮らす地域において自由に楽しく快適に過ごせる毎日を目指すべく、アイデアや工夫を行い希望の実現に努めます。</li> <li>医療サービスの枠組みにとらわれず、福祉サービスの観点も併せ持った訪問看護サービスを提供していきます。</li> <li>ご利用者だけでなく、ご家族の方の暮らしも豊かになれるような訪問看護サービスの提供を目指します。</li> </ul>

4. 事業所の職員体制

職種	人数等	資格等
管理者	1名（常勤職員）	看護師
訪問看護職員	常勤換算2.5人以上 （うち1名は常勤職員）	看護師、准看護師の免許を有する者
訪問リハビリ職員	必要に応じ配置	理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の免許を有する者

## 5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日 ただし、祝日及び12月30日から1月3日を除く
営業時間	9:00～17:00 ※緊急時は随時対応

## 6. サービスの内容

(1) 医師の指示に基づき、訪問看護計画をたて、サービスを実施いたします。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 病状・障害の観察</li> <li>② 清拭・入浴・洗髪等による清潔の保持</li> <li>③ 食事および排泄等日常生活の世話</li> <li>④ 床ずれの予防・処置</li> <li>⑤ リハビリテーション</li> <li>⑥ 療養生活や介護方法の指導</li> <li>⑦ カテーテル等の管理</li> <li>⑧ 生活上の不安・悩みの相談対応</li> <li>⑨ その他医師の指示による医療処置</li> </ul> |
|--|

※医療処置に必要な衛生材料等は、かかりつけ医療機関よりの支給、又は自費購入でお願いします。

- (2) 訪問看護計画についてはご利用者又はご家族に適宜説明し、同意を頂いたうえ交付いたします。
- (3) このサービスの提供にあたっては、指示の医療機関と連携し、状態の改善・維持もしくは悪化の予防に努め、適切にサービスを提供します。
- (4) サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかり易いように説明します。もしわからないことがあれば、いつでも担当職員にご質問下さい。
- (5) 職員は、常に身分証明書を携行していますので、必要な場合はいつでも、その場でお求め下さい。

## 7. サービス提供の流れ

訪問看護サービス提供の基本的な流れは以下のとおりです。

受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>① ご利用者やご家族等の電話・メール等により受け付けます</li> <li>② 主治医又はかかりつけ医の指示により受け付けます</li> <li>③ 関係機関等からのご相談により受け付けます</li> </ul>
契約・承諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 管理者により訪問日時の調整を行います</li> <li>② 制度利用について説明を行います</li> <li>③ 訪問による重要事項説明と契約書・承諾書等の契約と承諾を行います</li> </ul>
訪問時の挨拶	ご利用者宅の確認、ご利用者の状態観察、医療・福祉サービス等の把握、それまでに実施された看護の記録内容の把握
アセスメント	ご本人・ご家族の状態把握、心身の機能状態の評価、現在抱えている懸案事項、特別事項の確認を行います。 ご利用者の希望する訪問曜日・時間の確認を行います。(
計画書作成と承諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 支援に関する計画等及び医師の指示書との照合と調整を行います</li> <li>② 訪問看護計画書の作成とその承諾を行います</li> </ul>
連携調整	医療機関・福祉機関等との連携調整を行います ご利用者を担当するサービス事業者等との連携調整を行います
派遣者調整	担当となる訪問看護師の調整を行います

	担当となった訪問看護師への看護の内容の説明と確認をします
オリエンテーション	ご利用者宅に管理者並びに担当訪問看護師が訪問し、重要事項の説明と訪問看護計画書を説明します
看護の開始	訪問看護を開始します ※ご利用者の状態が変更された場合は、速やかに主治医と連携をとり緊急対応をします
モニタリング	管理者は適宜訪問し、提供している看護内容、ご利用者の心身の状態、ご家族の状況、訪問看護師の質等の確認をします
計画の変更	看護の内容変更が必要と判断した時は、関係機関に連絡・調整等を行い、計画書を修正しご利用者並びにご家族への説明と承諾をとります ※計画書は原則1ヶ月に1回確認をして、変更・修正し、ご利用者並びにご家族への説明・承諾をとります ※医師への報告は原則1ヶ月に1回以上行います(必要時はその都度行います)
終了	訪問看護計画の達成等により終了の手続きをとります。又、ご利用者・ご家族の希望により訪問看護の契約を解約することによる終了もあります

## 8. サービス利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う訪問看護師等

サービス提供にあたっては、複数の訪問看護師等が交替してサービスを提供する場合もあります。

### (2) 訪問看護師等の交替

#### ①ご利用者からの交替の申し出

選任された訪問看護師等の交替を希望する場合には、当該訪問看護師等が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問看護師等の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問看護師等の指名はできません。

#### ②事業者からの訪問看護師等の交替

事業者の都合により、訪問看護師を交替することがあります。訪問看護師を交替する場合は、ご利用者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

### (3) サービス実施時の留意事項

#### ①定められた業務以外の禁止

ご利用者は、年金の管理、金銭の貸借等、金銭の取り扱い等「6. サービスの内容」で定められたこと以外の業務を事業者に依頼することはできません。

#### ②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ③備品等の使用

サービス実施のために必要となる水道、電気、ガス、備品等の費用はご利用者にご負担いただきます。

### (4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、ご利用者・ご家族等と相談の上サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

### (5) 訪問看護師等の禁止行為

訪問看護師等は、ご利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ①ご利用者もしくはそのご家族等からの物品等の授受
- ②飲酒及び喫煙
- ③ご利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ④その他ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

## 9. 利用料金

### (1) 利用料

訪問看護は医療保険または介護保険の利用ができ、保険証の負担割合や公費に応じた自己負担額が生じます。なお、利用料金については別紙のとおりとなり、保険の種類と内容および加算により変動いたします。

ただし、介護保険の場合、給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。

また、任意契約による訪問看護は、全額自己負担になります。

※訪問看護サービスの料金を定めている関係法令が変更になった場合には、変更後の利用料金が適用されます。

※保険適応外部分について料金を改定する際には 1 か月以上前にご利用者に文書で連絡します。

※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なければなりません。

### (2) キャンセル料

ご利用をキャンセルする場合は、至急、事業所へご連絡ください。急なキャンセルの場合は、下記の料金を請求させていただきます。ただし、急変、急な入院等のやむを得ない場合は請求いたしません。

ご利用の1時間前までにご連絡いただいた場合	無 料
ご利用の1時間前までにご連絡いただけなかった場合	2,000 円

### (3) 交通費

通常の事業の実施地域以外の場合は、原則、下記の金額を請求させていただきます。

公共交通機関を使用した場合	実 費
自動車を利用した場合	
通常の事業実施地域を超えた地点より、1 キロメートルごとに	50 円
ご自宅や駐車許可指定区域内にて駐車できない事由が生じ、有料駐車場等を一時利用する場合の駐車料金	実 費

### (4) 衛生材料及び医療器具

医療処置に必要な衛生材料等は、かかりつけ医療機関からの支給、または自費購入でお願いします。そのため、事業所で購入の際は実費徴収となります。

### (5) 支払方法

利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し請求いたします。毎月 10 日前後に前月利用分の請求書を作成し、利用明細書を添えて郵送または持参にてお渡しいたします。請求月末日までに、銀行からの自動引落としによるお支払いをお願いいたします。

※指定難病、指定小児慢性特性疾病、自立支援医療等の医療費助成を受けられているご利用者で自己負担額計算が必要な場合は、利用月最終訪問の際に自己負担上限額管理表をご提示ください。

※入金確認後、領収書を発行いたしますので、大切に保管してください。

※お支払いが 3 か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず 1 か月以内にお支払いいただけない場合には、契約を解約させていただいたうえで未払い

分をお支払いいただきます。

## 10. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に緊急事態が発生した場合は、ご利用者の主治医、緊急連絡先（ご家族等）にご連絡いたします。

ご利用者の 主治医	医療機関名	
	主治医	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先①	氏名	(続柄： )
	電話番号	
緊急連絡先②	氏名	(続柄： )
	電話番号	

## 11. 個人情報の保護について

- (1) 当該事業所は、ご利用者等の個人情報適切に取り扱うことは重大な責務と考え、事業所が保有するご利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。
- ① 当該事業所の従業員は関係法令等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得たご利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
  - ② 当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得たご利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
  - ③ 当該事業所ではご利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめご利用者もしくはご家族からの同意を得た上で必要な範囲内でご利用者又はご家族の個人情報を用います。
- (2) 当該事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドライン等の趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

## 12. 虐待の防止について

当該事業所は、ご利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために以下の対策を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選任しています。

虐待防止責任者	代表理事 福井 聡子
---------	------------

- ② 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- ③ 苦情解決のための体制を整備しています。
- ④ サービスの提供中に、養護者(ご家族・同居人等)等による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報する等、必要な措置を講じます。

す。

### 13. 事故発生時の対応・損害賠償

サービス提供中に事故が発生した場合は、ご利用者がお住まいの市町村、ご家族、その関係機関等に連絡を行い、必要な措置を講じます。万が一事故が発生し、ご利用者又はご家族の生命・身体・財産に損害を生じた場合は、不可抗力による場合を除き、速やかにご利用者に対して損害を賠償します。

ただし、ご利用者又はご家族に重大な過失がある場合は、この限りではありません。なお、事業者は、損害賠償保険に加入しています。

損害賠償保険	「訪問看護事業者賠償責任保険」 一般社団法人全国訪問看護事業協会
--------	-------------------------------------

### 14. サービス内容及び個人情報取り扱い等に関する苦情・相談について

サービスの内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。公的機関においても苦情の相談ができます。

事業者窓口	窓口担当者 代表理事兼管理者 福井 聡子 理事 福井 雅人 苦情解決責任者 代表理事兼管理者 福井 聡子 TEL・FAX 078-907-5420 受付日時 月曜日から金曜日 9時から18時まで (祝日及び12月29日～1月3日を除く) 相談の方法 電話、面談、文書、FAX等
市町村窓口	○神戸市保健福祉局 介護指導課 TEL: 078-322-6326 (平日 8:45～12:00, 13:00～17:30)  ○兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口 TEL: 078-332-5617 (平日 8:45～17:15)  ○神戸市消費生活センター (契約についてのご相談) TEL: 078-371-1221 (平日 9:00～17:00)
公的団体の窓口	兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談窓口 所在地 兵庫県神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 TEL 078-332-5617 受付日時 月曜日から金曜日(祝日及び12月29日～1月3日を除く) 午前8時45分から17時15分まで

### 15. 記録の保管について

#### (1) 用紙で保管する場合

- ・鍵のかかる保管場所に保管します。
- ・請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録はサービス提供終了後、請求が完了した日から最低5年間保管をします。
- ・保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

#### (2) 電子媒体で保管する場合

- ・ご利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、ご利用者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- ・データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュ

リテイを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。

- ・外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。
- ・記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付がご本人及びご家族に限り可能です。

## 16. 契約の解約、終了

契約は有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の1週間前までに事業者までお知らせください。この場合、解約料は徴収しません。

事業者からの解約はやむを得ない場合のみとし1か月以上の予告期間をもって文書により理由を通知します。

## 17. 重要事項の変更について

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合には、ご利用者にその内容を文書で通知し、口頭で説明及び同意を得るものとします。

## 18. その他

- ①訪問看護の利用は必ず医師の指示が必要です。かかりつけ医のない場合は、ご相談に応じます。
- ②事業所の事業計画や財務内容についてご希望される方は事業所で閲覧できます。
- ③被保険者証や公費受給者証について、初回利用時及び内容に変更があった際にコピー、もしくは写真データを頂きます。また、毎月1回、内容に変更がないかご確認をさせていただきます。また、上限管理額票（ノート）についても同様にご確認させて頂く場合がございます。
- ④事業所は、その事業の運営について、法人の役員または事業所の管理者が暴力団員等ではなく、暴力団員等の支配を受けません。

訪問看護サービスの提供の開始にあたり、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、ご利用者又は代理人、事業者がそれぞれ署名押印の上、各 1 通を保有するものとします。

説明日	西暦	年	月	日
説明者	職名	管理者	氏名	福井 聡子 (印)

【事業者】	所在地	〒651-1211 兵庫県神戸市北区小倉台 1 丁目 12 番地 10
	事業所名	一般社団法人ぷくぷく 訪問看護ステーションぷくぷく
	代表者名	代表理事 福井 聡子 (印)

私は、上記の内容について説明を受け、訪問看護サービスの提供開始に同意しました。

【ご利用者】	住所	
	氏名	(印)

【代理人又は立会人】	住所	
	氏名	(印) (続柄: )

※立会人とは、事業者とご利用者のどちらにも属さないで、双方の意思を確認する第三者を言います。

# 一般社団法人ぷくぷく

## 訪問看護サービス 重要事項説明書

西暦 年 月 日現在

### 1. 事業者の概要

事業者名	一般社団法人ぷくぷく	法人種別	社団法人
代表者	代表理事 福井 聡子		
所在地	〒651-1211 兵庫県神戸市北区小倉台1丁目12番地10		
電話番号	078-907-5420	F A X	078-907-5422
設立年月日	令和3(2021)年12月20日		

### 2. 事業所の概要

事業所の名称	訪問看護ステーションぷくぷく		
所在地	〒651-1211 兵庫県神戸市北区小倉台1丁目12番地10		
電話番号	078-907-5420	F A X	078-907-5422
事業所番号	医療保険 5090548 介護保険 2865090548	指定日	令和4(2022)年4月1日
管理者名	福井 聡子		
通常の事業実施地域	神戸市（北区・西区・垂水区・兵庫区・中央区・灘区・東灘区）、西宮市（北部）、三田市		

※上記地域以外でもサービスを実施する場合があります。（交通費は実費）

※上記地域内では交通費はサービス料金に含まれています。

### 3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	ご利用者が、暮らす地域において自由に楽しく快適に過ごせる毎日となるよう、何ができるかについて様々な角度から常に考え実現することを目的としています。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご利用者が、暮らす地域において自由に楽しく快適に過ごせる毎日を目指すべく、アイデアや工夫を行い希望の実現に努めます。</li> <li>医療サービスの枠組みにとらわれず、福祉サービスの観点も併せ持った訪問看護サービスを提供していきます。</li> <li>ご利用者だけでなく、ご家族の方の暮らしも豊かになれるような訪問看護サービスの提供を目指します。</li> </ul>

### 4. 事業所の職員体制

職種	人数等	資格等
管理者	1名（常勤職員）	看護師
訪問看護職員	常勤換算2.5人以上 （うち1名は常勤職員）	看護師、准看護師の免許を有する者
訪問リハビリ職員	必要に応じ配置	理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の免許を有する者

## 5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日 ただし、祝日及び12月30日から1月3日を除く
営業時間	9:00～17:00 ※緊急時は随時対応

## 6. サービスの内容

(1) 医師の指示に基づき、訪問看護計画をたて、サービスを実施いたします。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 病状・障害の観察</li> <li>② 清拭・入浴・洗髪等による清潔の保持</li> <li>③ 食事および排泄等日常生活の世話</li> <li>④ 床ずれの予防・処置</li> <li>⑤ リハビリテーション</li> <li>⑥ 療養生活や介護方法の指導</li> <li>⑦ カテーテル等の管理</li> <li>⑧ 生活上の不安・悩みの相談対応</li> <li>⑨ その他医師の指示による医療処置</li> </ul> |
|--|

※医療処置に必要な衛生材料等は、かかりつけ医療機関よりの支給、又は自費購入でお願いします。

- (2) 訪問看護計画についてはご利用者又はご家族に適宜説明し、同意を頂いたうえ交付いたします。
- (3) このサービスの提供にあたっては、指示の医療機関と連携し、状態の改善・維持もしくは悪化の予防に努め、適切にサービスを提供します。
- (4) サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかり易いように説明します。もしわからないことがあれば、いつでも担当職員にご質問下さい。
- (5) 職員は、常に身分証明書を携行していますので、必要な場合はいつでも、その場でお求め下さい。

## 7. サービス提供の流れ

訪問看護サービス提供の基本的な流れは以下のとおりです。

受付	④ ご利用者やご家族等の電話・メール等により受け付けます ⑤ 主治医又はかかりつけ医の指示により受け付けます ⑥ 関係機関等からのご相談により受け付けます
契約・承諾	④ 管理者により訪問日時の調整を行います ⑤ 制度利用について説明を行います ⑥ 訪問による重要事項説明と契約書・承諾書等の契約と承諾を行います
訪問時の挨拶	ご利用者宅の確認、ご利用者の状態観察、医療・福祉サービス等の把握、それまでに実施された看護の記録内容の把握
アセスメント	ご本人・ご家族の状態把握、心身の機能状態の評価、現在抱えている懸案事項、特別事項の確認を行います。 ご利用者の希望する訪問曜日・時間の確認を行います。(
計画書作成と承諾	①支援に関する計画等及び医師の指示書との照合と調整を行います ②訪問看護計画書の作成とその承諾を行います
連携調整	医療機関・福祉機関等との連携調整を行います ご利用者を担当するサービス事業者等との連携調整を行います
派遣者調整	担当となる訪問看護師の調整を行います

	担当となった訪問看護師への看護の内容の説明と確認をします
オリエンテーション	ご利用者宅に管理者並びに担当訪問看護師が訪問し、重要事項の説明と訪問看護計画書を説明します
看護の開始	訪問看護を開始します ※ご利用者の状態が変更された場合は、速やかに主治医と連携をとり緊急対応をします
モニタリング	管理者は適宜訪問し、提供している看護内容、ご利用者の心身の状態、ご家族の状況、訪問看護師の質等の確認をします
計画の変更	看護の内容変更が必要と判断した時は、関係機関に連絡・調整等を行い、計画書を修正しご利用者並びにご家族への説明と承諾をとります ※計画書は原則1ヶ月に1回確認をして、変更・修正し、ご利用者並びにご家族への説明・承諾をとります ※医師への報告は原則1ヶ月に1回以上行います(必要時はその都度行います)
終了	訪問看護計画の達成等により終了の手続きをとります。又、ご利用者・ご家族の希望により訪問看護の契約を解約することによる終了もあります

## 8. サービス利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う訪問看護師等

サービス提供にあたっては、複数の訪問看護師等が交替してサービスを提供する場合もあります。

### (2) 訪問看護師等の交替

#### ①ご利用者からの交替の申し出

選任された訪問看護師等の交替を希望する場合には、当該訪問看護師等が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問看護師等の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問看護師等の指名はできません。

#### ②事業者からの訪問看護師等の交替

事業者の都合により、訪問看護師を交替することがあります。訪問看護師を交替する場合は、ご利用者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

### (3) サービス実施時の留意事項

#### ①定められた業務以外の禁止

ご利用者は、年金の管理、金銭の貸借等、金銭の取り扱い等「6. サービスの内容」で定められたこと以外の業務を事業者に依頼することはできません。

#### ②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ③備品等の使用

サービス実施のために必要となる水道、電気、ガス、備品等の費用はご利用者にご負担いただきます。

### (4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、ご利用者・ご家族等と相談の上サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

### (5) 訪問看護師等の禁止行為

訪問看護師等は、ご利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ①ご利用者もしくはそのご家族等からの物品等の授受
- ②飲酒及び喫煙
- ③ご利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ④その他ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

## 9. 利用料金

### (1) 利用料

訪問看護は医療保険または介護保険の利用ができ、保険証の負担割合や公費に応じた自己負担額が生じます。なお、利用料金については別紙のとおりとなり、保険の種類と内容および加算により変動いたします。

ただし、介護保険の場合、給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。

また、任意契約による訪問看護は、全額自己負担になります。

※訪問看護サービスの料金を定めている関係法令が変更になった場合には、変更後の利用料金が適用されます。

※保険適応外部分について料金を改定する際には 1 か月以上前にご利用者に文書で連絡します。

※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なければなりません。

### (2) キャンセル料

ご利用をキャンセルする場合は、至急、事業所へご連絡ください。急なキャンセルの場合は、下記の料金を請求させていただきます。ただし、急変、急な入院等のやむを得ない場合は請求いたしません。

ご利用の1時間前までにご連絡いただいた場合	無 料
ご利用の1時間前までにご連絡いただけなかった場合	2,000 円

### (3) 交通費

通常の事業の実施地域以外の場合は、原則、下記の金額を請求させていただきます。

公共交通機関を使用した場合	実 費
自動車を利用した場合	
通常の事業実施地域を超えた地点より、1 キロメートルごとに	50 円
ご自宅や駐車許可指定区域内にて駐車できない事由が生じ、有料駐車場等を一時利用する場合の駐車料金	実 費

### (4) 衛生材料及び医療器具

医療処置に必要な衛生材料等は、かかりつけ医療機関からの支給、または自費購入でお願いします。そのため、事業所で購入の際は実費徴収となります。

### (5) 支払方法

利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し請求いたします。毎月 10 日前後に前月利用分の請求書を作成し、利用明細書を添えて郵送または持参にてお渡しいたします。請求月末日までに、銀行からの自動引落としによるお支払いをお願いいたします。

※指定難病、指定小児慢性特性疾病、自立支援医療等の医療費助成を受けられているご利用者で自己負担額計算が必要な場合は、利用月最終訪問の際に自己負担上限額管理表をご提示ください。

※入金確認後、領収書を発行いたしますので、大切に保管してください。

※お支払いが 3 か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず 1 か月以内にお支払いいただけない場合には、契約を解約させていただいたうえで未払い

分をお支払いいただきます。

## 10. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に緊急事態が発生した場合は、ご利用者の主治医、緊急連絡先（ご家族等）にご連絡いたします。

ご利用者の 主治医	医療機関名	
	主治医	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先①	氏名	(続柄： )
	電話番号	
緊急連絡先②	氏名	(続柄： )
	電話番号	

## 11. 個人情報の保護について

- (1) 当該事業所は、ご利用者等の個人情報適切に取り扱うことは重大な責務と考え、事業所が保有するご利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。
- ①当該事業所の従業員は関係法令等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得たご利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ②当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得たご利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ③当該事業所ではご利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめご利用者もしくはご家族からの同意を得た上で必要な範囲内でご利用者又はご家族の個人情報を用います。
- (2) 当該事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドライン等の趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

## 12. 虐待の防止について

当該事業所は、ご利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために以下の対策を講じます。

- ①虐待防止に関する責任者を選任しています。

虐待防止責任者	代表理事 福井 聡子
---------	------------

- ②研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- ③苦情解決のための体制を整備しています。
- ④サービスの提供中に、養護者(ご家族・同居人等)等による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報する等、必要な措置を講じます。

す。

### 13. 事故発生時の対応・損害賠償

サービス提供中に事故が発生した場合は、ご利用者がお住まいの市町村、ご家族、その関係機関等に連絡を行い、必要な措置を講じます。万が一事故が発生し、ご利用者又はご家族の生命・身体・財産に損害を生じた場合は、不可抗力による場合を除き、速やかにご利用者に対して損害を賠償します。

ただし、ご利用者又はご家族に重大な過失がある場合は、この限りではありません。なお、事業者は、損害賠償保険に加入しています。

損害賠償保険	「訪問看護事業者賠償責任保険」 一般社団法人全国訪問看護事業協会
--------	-------------------------------------

### 14. サービス内容及び個人情報取り扱い等に関する苦情・相談について

サービスの内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。公的機関においても苦情の相談ができます。

事業者窓口	窓 口 担 当 者 代表理事兼管理者 福井 聡子 理事 福井 雅人 苦情解決責任者 代表理事兼管理者 福井 聡子 T E L ・ F A X 078-907-5420 受 付 日 時 月曜日から金曜日 9時から18時まで (祝日及び12月29日～1月3日を除く) 相 談 の 方 法 電話、面談、文書、FAX等
市町村窓口	○神戸市保健福祉局 介護指導課 T E L : 078-322-6326 (平日 8:45～12:00, 13:00～17:30)  ○兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口 T E L : 078-332-5617 (平日 8:45～17:15)  ○神戸市消費生活センター (契約についてのご相談) T E L : 078-371-1221 (平日 9:00～17:00)
公的団体の窓口	兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談窓口 所 在 地 兵庫県神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 T E L 078-332-5617 受 付 日 時 月曜日から金曜日(祝日及び12月29日～1月3日を除く) 午前8時45分から17時15分まで

### 15. 記録の保管について

#### (1) 用紙で保管する場合

- ・鍵のかかる保管場所に保管します。
- ・請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録はサービス提供終了後、請求が完了した日から最低5年間保管をします。
- ・保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

#### (2) 電子媒体で保管する場合

- ・ご利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、ご利用者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- ・データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュ

リテイを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。

- ・外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。
- ・記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付がご本人及びご家族に限り可能です。

## 16. 契約の解約、終了

契約は有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の1週間前までに事業者までお知らせください。この場合、解約料は徴収しません。

事業者からの解約はやむを得ない場合のみとし1か月以上の予告期間をもって文書により理由を通知します。

## 17. 重要事項の変更について

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合には、ご利用者にその内容を文書で通知し、口頭で説明及び同意を得るものとします。

## 18. その他

- ①訪問看護の利用は必ず医師の指示が必要です。かかりつけ医のない場合は、ご相談に応じます。
- ②事業所の事業計画や財務内容についてご希望される方は事業所で閲覧できます。
- ③被保険者証や公費受給者証について、初回利用時及び内容に変更があった際にコピー、もしくは写真データを頂きます。また、毎月1回、内容に変更がないかご確認をさせていただきます。また、上限管理額票（ノート）についても同様にご確認させて頂く場合がございます。
- ④事業所は、その事業の運営について、法人の役員または事業所の管理者が暴力団員等ではなく、暴力団員等の支配を受けません。

訪問看護サービスの提供の開始にあたり、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、ご利用者又は代理人、事業者がそれぞれ署名押印の上、各 1 通を保有するものとします。

説明日	西暦	年	月	日
説明者	職名	管理者	氏名	福井 聡子 <span style="float: right;">Ⓜ</span>

【事業者】	所在地	〒651-1211 兵庫県神戸市北区小倉台 1 丁目 12 番地 10		
	事業所名	一般社団法人ぷくぷく 訪問看護ステーションぷくぷく		
	代表者名	代表理事 福井 聡子 <span style="float: right;">Ⓜ</span>		

私は、上記の内容について説明を受け、訪問看護サービスの提供開始に同意しました。

【ご利用者】	住所	
	氏名	<span style="float: right;">Ⓜ</span>

【代理人又は立会人】	住所	
	氏名	<span style="float: right;">Ⓜ (続柄: )</span>

※立会人とは、事業者とご利用者のどちらにも属さないで、双方の意思を確認する第三者を言います。