

指定訪問看護・指定介護予防訪問看護・指定訪問看護（医療保険）重要事項説明書

（令和7年4月1日現在）

当事業所は、利用者に対して指定訪問看護・指定介護予防訪問看護・指定訪問看護（医療保険）を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1 事業者の概要

事業者名称	社会福祉法人 高松市社会福祉協議会
所在地	香川県高松市福岡町二丁目24番10号
代表者氏名	会長 加藤 昭彦
電話番号	087-811-5666
設立年月日	昭和38年9月26日

2 事業所の概要

事業所の種類	指定訪問看護事業所 平成29年1月15日指定 高松市指定 第3760190557号 指定介護予防訪問看護事業所 平成29年1月15日指定 高松市指定 第3760190557号 指定訪問看護事業所（医療保険） 平成29年1月15日指定 四国厚生支局指定 第0190557号
事業所の名称	社会福祉法人 高松市社会福祉協議会 訪問看護ステーション
所在地	香川県高松市福岡町二丁目24番10号
電話番号	087-806-0502
ファックス番号	087-811-5255
管理者	池脇 久美

3 事業の目的と運営方針

事業の目的

居宅において、主治医が訪問看護の必要を認めた利用者に対して、適切な訪問看護を提供することを目的とする。

運営方針

- （1）事業者は、利用者の特性を踏まえて、可能な限りその居宅において、要介護状態の軽減又は悪化防止に資するように、療養上の目標を設定して支援する。
- （2）事業の実施にあたっては、主治医、居宅介護支援事業所、関係市町村、地域の保健・医療

福祉機関、地域包括支援センターとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供を努めるものとする。

- (3) 事業者は、必要なときに必要な訪問看護の提供が行えるよう、事業実施体制の整備に努める。

4 事業所の職員体制

当事業所では、利用者に対して訪問看護サービスを提供する職員として以下の職種の職員を配置しています。

- (1) 主な職員の配置状況 ※ 指定基準を遵守しています。

職 種		員 数
管 理 者	看 護 師	1 名
看 護 職 員	看 護 師 等	3 名以上（1 名は管理者兼務）

- (2) 職員は、利用者の居宅を訪問するに当たっては、常に身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族等からの提示を求められたときは、いつでも身分証明書を提示します。

5 事業所の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日（国民の祝日（振替休日を含む。）及び12月29日から翌年の1月3日までを除く。）
営業時間	月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時

※ ただし、24時間常時電話等による連絡・相談ができる。

6 訪問看護を利用できる日及び時間

利用できる日	月曜日から金曜日（天災その他やむを得ず業務を遂行できない日を除く）
利用可能時間	午前8時30分～午後5時

※ 夜間・休日の急変など、緊急の場合には電話連絡により24時間、相談・訪問等適切に対応します。

7 事業所の営業地域

通常の地域	高松市の全域。ただし、男木島・女木島・大島・塩江町を除く。
-------	-------------------------------

8 事業所が提供するサービスと利用料金等

- (1) 訪問看護計画とサービスの内容

当事業所では、主治医の訪問看護指示書及びケアプランに基づき、下記のサービス内容から「訪問看護計画」を定めて、サービスを提供します。「訪問看護計画」は、利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「訪問看護計画」は、利用者及びその家族等に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出によりいつでも見直すことができます。

ただし、利用者の状態の変化、ケアプランに位置づけられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて当該訪問看護計画を変更することがあります。

【サービスの内容】

① 療養上の世話

食事（栄養）の管理・援助、排せつの管理・援助、清潔の管理・援助（清拭等）、ターミナルケア

② 診療の補助

褥瘡の処置、カテーテル管理等の医療処置

③ リハビリテーションに関すること

④ 家族支援に関すること

家族への療養上の指導、相談等

※上記①～③については、利用者ご本人にのみ行います。

（２）サービスの利用料金等

① 介護保険をご利用の場合

介護保険の給付の対象となるサービスについては、利用料金の通常 9 割が介護保険から給付されます。ただし、65 歳以上の被保険者のうち、一定以上の所得がある方は、これとは異なる場合があります。

利用者負担の割合は、保険者から発行されます負担割合証により確認させていただきます。

○ 利用者は、訪問看護利用料金表（別紙）に定めた訪問看護サービスに対する費用を支払うものとします。

○ 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。ただし、要介護又は要支援の認定を受けた場合、同認定の有効期間内のものについては、自己負担額を除く金額が介護保険から償還払いとして払い戻されます。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

○ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

○ 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の限度額を超えた部分が利用者の負担となります。

② 医療保険をご利用の場合

健康保険法等のサービスにおける利用者負担の割合は、加入する医療保険と所得額によって異なります。利用者負担の割合については、医療保険被保険者証で確認させていただきます。

○ 利用者は、訪問看護利用料金表（別紙）に基づく、利用者負担額を支払うものとします。

（３）交通費

当事業所のサービスを利用される場合の、サービスの提供の際に要する交通費は無料とします。

（４）利用料金のお支払い方法

サービス利用料金は、1 か月ごとに計算し、毎月 20 日までに前月分を請求しますので、原則として金融機関による口座振替によりお支払ください。振替日は、毎月 27 日です。なお、27 日が金融機関休業日の場合は、その日以降の金融機関の直近の営業日となります。

（５）利用の中止、変更、追加

急に利用中止キャンセルの申し出をされた場合、キャンセル料として下記の料金をお支払い

いただく場合があります。ただし、利用者の体調不良等正当な理由がある場合は、この限りではありません。

※キャンセル料

ご連絡をいただく時間		キャンセル料
訪問前	ご利用前日の17時までにご連絡をいただいた場合	無料
訪問前	ご利用の当日にご連絡いただいた場合	利用料金の25%
訪問後	訪問後にサービスをキャンセルする場合	利用料金の50%

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問看護員の稼働状況により、利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

(6) サービスの終了

① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くださればいつでも解約できます。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等、止むを得ない事情により終了させていただく場合は、終了1か月前までに文書で通知するとともに、地域の他の訪問看護事業者をご紹介します。

③ 自動終了

以下の場合、自動的にサービスを終了いたします。

- 利用者が訪問看護事業所を変更した場合
- 利用者が介護保険施設等に入所された場合
 - 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が非該当と認定された場合
- 利用者がお亡くなりになった場合
- その他・ハラスメント

契約締結時に心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意に告げず、または不実の告知を行い、その結果重大な事情を生じさせた場合や利用者及びそのご家族などが当事業所、当事業所の職員に対して、本契約を継続し難いほどの迷惑行為を行った場合、サービス従事者等に対してハラスメント行為を行い、継続したサービス提供が困難と事業所が判断した場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます。

(本契約を継続し難い迷惑行為の例)

- ・怒鳴る、大声で罵る、叩く、殴る、刃物を向けるなどの暴力又は乱暴な言動。
- ・性的な話をする、必要もなく手を握る、体を触る、嫌がらせをする理不尽なサービスを要求する等のハラスメント行為。
- ・職員の自宅住所や電話番号を何度もしつこく聞く、ストーカー行為度を越えた謝罪の要求、長時間の電話、理不尽な苦情を申し立てる等の行為。
- ・その他職員の名誉を著しく棄損する行為。

9 サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問看護員

サービス提供時に、担当の訪問看護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問看護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問看護員の交替

① 利用者からの交替の申し出

選任された訪問看護員の交替を希望する場合には、当該訪問看護員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、事業所に対して訪問看護員の交替を申し出ることができます。

ただし、利用者から特定の訪問看護員の指名についてのご要望には沿いかねます。

② 事業所からの訪問看護員の交替

一定期間ごとに、担当の訪問看護員を交替します。その他事業所の都合により、訪問看護員を交替することがあります。

訪問看護員を交替する場合は、利用者及びその家族等に対して、サービス利用上の不利益が生じないように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

利用者は、「8 事業所が提供するサービスと利用料金等」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

② 訪問看護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・命令はすべて事業所が行います。ただし、事業所はサービスの実施にあたって、利用者の事情・意向等について十分に配慮いたします。

③ 備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む。）は無償で使用させていただきます。緊急時等においては、訪問看護員が事業所等に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) 訪問看護員の禁止行為

訪問看護員は、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。

- ・利用者若しくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ・利用者の家族等に対するサービス(家族支援に係る相談等を除く。)の提供
- ・利用者若しくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ・その他利用者若しくはその家族等に行う迷惑行為

10 サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

当事業所では、サービス提供ごとに実施日時及び実施したサービス内容等を記録し、利用者にもその内容のご確認をいただきます。内容に間違いやご意見があれば、いつでもお申し出ください。なお、「訪問看護計画」及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日から5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

当事業所では、関係法令及び社会福祉法人高松市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づいて、利用者の記録や情報を適切かつ慎重に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料等の諸費用は、利用者の負担となります。）

11 守秘義務等

- (1) 事業者及び事業所職員は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

- (2) 事業者は、利用者に医療上緊急の必要性がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- (3) 上記にかかわらず、利用者に係る他の関連機関等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得たうえで、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

1 2 虐待の防止のための措置

事業者は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るため、次の措置を講じています。

- (1) 虐待の防止に関する責任者及び担当者の設置
 - 虐待防止責任者 管理者 池脇 久美
 - 虐待防止担当者 副主任 橋川 要子
- (2) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (3) 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底、虐待防止のための指針を整備
- (4) サービス提供中に当該事業所従事者又は擁護者(利用者の家族等高齢者を権利擁護する者)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、これを保険者へ通報する。

1 3 身体拘束等の禁止

事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じています。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (3) 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の実施

1 4 衛生管理等

事業者は、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、次の措置を講じています。

- (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の開催及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底
- (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の整備
- (3) 従業者に対する感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施

1 5 業務継続計画の策定等

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、従業者に対して周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的 to 実施しています。

1 6 損害賠償等

- (1) 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に損害を生ぜしめ、法律上の賠償責任を負った場合には、事業者が加入している損害賠償責任保険で速やかに誠意を持ってその損害に対する賠償を行います。
- (2) 「1 1 守秘義務等」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる

時を除き、損害賠償の対象とはなりません。

(3) 事業者は、上記(1)の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(4) 損害賠償がなされない場合

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ、以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 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、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取・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、事業者が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、事業者及びサービス従業者の指示・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

(5) 緊急時及び事故発生時の対応

- ① 事業者は、現にサービスの提供を行っているときに、利用者の健康状態等に急変が生じた場合その他必要な場合は、事前の打ち合わせに基づき家族又は親族、救急隊、主治医、関連機関等へ速やかに連絡をします。

主治医	氏 名	
	医 療 機 関 名	
	住 所	
	電 話 番 号	() —
緊急連絡先	氏 名	
	続 柄	
	住 所	
	電 話 番 号	() —
	携 帯 番 号	— —

- ② 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、関連機関、保険者等に連絡を行うとともに、必要な措置をします。また、事故の原因を調査・検討し、再発生を防ぐための対策を講じます。

(6) 事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能

事業者は、本契約の有効期間中、地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

17 苦情受付及び相談窓口

当事業所の訪問看護に関するご相談・苦情及び「訪問看護計画」に基づいて提供しているサービスについてのご相談・苦情を承ります。

社会福祉法人 高松市社会福祉協議会訪問看護ステーション 担当 池脇 久美	所在地 高松市福岡町二丁目24番10号 電話 087-806-0502 FAX番号 087-811-5255 受付時間 8:30～17:00 (土日・祝日・年末年始は除く)
香川県国民健康保険団体連合会	所在地 高松市福岡町二丁目3番2号 電話 087-822-7461 FAX番号 087-822-6023 受付時間 8:30～17:00 (土日・祝日・年末年始は除く)
高松市介護保険課	所在地 高松市番町一丁目8番15号 電話 087-839-2326 FAX番号 087-839-2337 受付時間 8:30～17:00 (土日・祝日・年末年始は除く)

※ 高松市以外にお住まいの方は、住所地の市町役場の介護保険担当課でも受け付けております。