

日本財団在宅看護センター

おひさまナースステーション

訪 問 看 護

【本冊子の目次】

重要事項説明書	1～5頁
訪問看護契約書	6～8頁
別表1 医療保険による利用料金	
別表2 介護保険による利用料金	
個人情報使用同意書	13頁
署名欄	14頁
ご利用料金の補足	

ご利用者

様

重要事項説明書

【令和 6 年 6 月 1 日】

1. おひさまナースステーションの概要

名 称	おひさまナースステーション
所在地	〒132-0025 東京都江戸川区西一之江 2-30-23
事業者名	株式会社 ハートワーカー
事業所番号	指定訪問看護 (1362390435)
管理者及び連絡先	小西 由香 03-6677-1634
サービス提供地域	江戸川区 ※ 訪問エリアはご相談ください
開設	平成30年4月
営業時間	月～土曜日 / 午前9時～午後5時

* 日曜日・年末年始 12月30日～1月3日は休日となります。

名 称	おひさまナースステーション 墨田サテライト
所在地	〒130-0004 東京都墨田区本所 3-7-9
事業者名	株式会社 ハートワーカー
事業所番号	指定訪問看護 (1362390435)
管理者及び連絡先	小西 由香 03-5809-7428
サービス提供地域	墨田区一部 ※ 訪問エリアはご相談ください
開設	令和3年9月
営業時間	月～土曜日 / 午前9時～午後5時

* 日曜日・年末年始 12月30日～1月3日は休日となります。

2. 事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	看護師	1名		管理兼訪問看護	1名
事務職員				事務	2名
看護職	看護師	5名	2名	訪問看護	7名
	准看護師			訪問看護	
	理学療法士	1名	1名	リハビリ	2名

3. サービス内容と禁止行為について

1) サービス内容

- ①全身状態の観察
- ②療養上のお世話／日常生活の援助
(保清援助、口腔ケア、髭剃り、爪切り、食事援助、排泄援助など)
- ③リハビリテーション
- ④心のケア
- ⑤ご家族への支援 (看護の知識・技術指導、介護の悩み相談など)
- ⑥病気の治療や痛み・苦痛を和らげるための看護ケア
医療処置や医療機器・カテーテルの管理、お薬の管理など
- ⑦緊急時の対応

2) 看護師等の禁止行為

看護師等はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑥ その他利用者又は家族等に対して行う宗教・政治・営利活動、その他迷惑行為

3) サービス利用上の禁止行為

利用者様またはご家族による看護師等に対する以下のハラスメント行為を禁止しています。

- ① サービスに必要がないことを強制的に行わせること
- ② 看護師等の指摘・指示を無視すること
- ③ 故意に必要な情報や連絡事項を与えないこと
- ④ 不必要な身体への接触
- ⑤ 容姿および身体上の特徴に関する不必要な発言・質問
- ⑥ 性的および身体上の事柄に関する不必要な発言・質問
- ⑦ 個人を中傷するうわさの流布及び個人のプライバシーの侵害
- ⑧ 交際・性的関係の強要
- ⑨ わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ⑩ 身体的暴力行為を行うこと
- ⑪ 人格を傷つける発言を行うこと
- ⑫ 一方的に恫喝すること
- ⑬ 私物を意図的に壊すことや隠すこと
- ⑭ その他前各号に準ずる言動を行うこと

4. ご利用料金

(1) 利用料金

別表1（医療保険料金表）、別表2（介護保険料金表）を参照

(2) 交通費

サービス提供地域の場合は、交通費は請求致しません。サービス提供地域以外の場合は、公共の交通機関を利用した往復の交通費をいただきます。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記のキャンセル料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は至急ご連絡ください。また、ご都合により一時的に訪問曜日の変更も場合によっては可能ですので、担当看護師にお申し出ください。

ご利用の一週間前までにご連絡いただいた場合	無 料
ご利用の6日から前日までにご連絡いただいた場合	当該基本料金の10%
ご利用の当日にご連絡いただいた場合	当該基本料金の50%
ご連絡のない場合	当該基本料金の100%

*ただし、急な入院に関するキャンセル料はいただきません。

*3回以上ご連絡のない当日キャンセルをされた方に対しては、事業者側から訪問看護サービスの解約をさせていただく事もございます。

(4) ご利用料金のお支払方法

毎月15日前後に前月分の請求書を発行いたしますので、月末までに担当看護師にお支払い下さい。口座振替をご利用の場合は27日が引落とし日になります。振込をご希望の方は下記の口座までお振込み願います。

住信SBIネット銀行 法人第一支店（106） 普通預金口座
口座番号 1732057 口座名義 株式会社ハートワーカー

※振込み手数料はご負担ください。入金確認後、領収書を発行いたします。

(5) ご利用料金の連帯保証について

連帯保証人の方には、この契約から生じる利用者の債務について限度額50万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は利用者又は連帯保証人が亡くなった時に確定し、生じた債務についてご負担いただく場合があります。

(6) その他

ご利用者様のお住まいでサービスを提供するために使用する水道・ガス・電気・電話等の費用はご利用者様の負担になります。

5. 事業所の特色等

(1) 事業の目的

おひさまナーステーションが行う指定訪問看護及び介護予防訪問看護事業の適正な運営を確保するために、人員及び運営管理に関する事項を定め、ステーションの看護師等の従業者を配置し、病気やけが等により家庭において継続して療養を

受ける状態にあり、かかりつけの医師が指定訪問看護の必要性を認めた利用者に対し適正な訪問看護を提供する事を目的とする。

(2) 運営方針

- ①ステーションの看護師は、ご利用者の心身の特性を踏まえて可能な限りその居宅において、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その療養生活を支援し、心身機能の維持、回復を目指して支援する。
- ②事業の実施に当たっては、居宅介護支援事業所、関係区市町、地域の保健医療福祉機関との密接な連携をはかり、総合的なサービス提供に努めるものとする。

6. 緊急時の対応

緊急時訪問看護加算を利用されているご利用者様は、24時間連絡可能な体制です。必要時は緊急訪問をいたします。また、サービス提供中に病状の変化等があった場合は、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者等へ連絡します。

7. 事故発生時の対応

訪問看護サービスの提供により事故が発生した場合は、ご利用者様及びご家族、主治医、区市町、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに必要な措置を講じます。また、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。

8. 災害発生時の対応

災害発生時は、その規模や被害状況により通常業務を行えない可能性があります。災害時の情報・災害状況を把握し、安全を確保した上で利用者様の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時訪問を行います。

9. 虐待の防止について

虐待防止に関する責任者	小西由香 ・ 三好裕子
-------------	-------------

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 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しています。
- ⑤ 介護相談員を受け入れます。
- ⑥ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、速やかにこれを市町村に通報します。

1 0. 業務継続計画（BCP）について

感染症や災害発生時において、利用者に対する訪問看護サービスの提供を継続的に実施するために、また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、以下の措置を講じます。

- ① 業務継続計画に関する責任者（虐待防止と同じ）を選定し、従業者に周知する。
- ② 必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- ③ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行う。

1 1. ハラスメントの防止について

適切なサービス提供を確保する観点から、職場における各種ハラスメントを防止するために必要な措置を講じます。

スタッフが利用者または利用者の家族からハラスメントを受け、相当と認められる場合には、サービスの提供を制限もしくは中止することができるものとします。

1 2. サービス内容に関する苦情

【 事業所お客様相談／苦情窓口 】

おひさまナースステーション管理者 小西 由香 電話 03-6677-1634

- 1) 相談、苦情があった場合は、状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問し、苦情内容を確認する。
- 2) 把握した内容を検討し、迅速に対応を決定する。
- 3) 対応内容に基づき必要に応じて関係者へ連絡調整を行うと共にご利用者様へは必ず対応方法を含めた結果報告をする。
- 4) 当事業所で処理し得ない内容についても、行政機関等との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し対処する。

① 国民健康保険団体連合会

介護サービス苦情相談窓口 電話 03-6238-0177（9：00～17：00まで）

② 江戸川区 介護相談窓口 電話 03-5662-0061（9：00～17：00まで）

江東区 介護相談窓口 電話 03-3647-9481（9：00～17：00まで）

墨田区 介護相談窓口 電話 03-5608-6149（9：00～17：00まで）

1 3. ご利用者様へのお願い

サービスご利用の際には、各種保険者証、介護保険被保険者証、居宅介護支援事業者が交付するサービス利用表を提示して下さい。