

# 訪問看護に関する重要事項説明書

貴殿に対する訪問看護の提供にあたり、当事業所が説明すべき事項は次のとおりです。

## 1. 事業の目的と運営の方針

### (1) 事業の目的

この事業は、看護師等が家庭訪問して、病気や障害のために支援を必要とされる方の看護を行うサービスで、介護保険制度と、医療保険制度を利用することができます。主治医の医療方針やケアプランに沿って、他のサービスと連携しながら看護を行うことで、安心して在宅療養が続けられることを目的とします。

### (2) 運営の方針

当事業所は、利用者の意思、人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを行い、関係機関との連携を十分に行い協力と理解のもとに円滑な事業の運営を図ります。

## 2. 職員の職種、人員、職務内容

| 区 分            | 職 種    | 資 格                        | 人 員            | 勤 務 内 容                                |
|----------------|--------|----------------------------|----------------|----------------------------------------|
| 訪問看護<br>ステーション | 管 理 者  | 看 護 師                      | 1              | 管 理 監 督                                |
|                | 訪問看護師等 | 看 護 師<br>理学療法士 及び<br>作業療法士 | 11 以上<br><br>6 | 訪問看護計画及び報告書<br>を作成し、訪問看護・リ<br>ハビリを担当する |
|                | 事務職員   |                            | 2              | 必要な事務を行う                               |

## 3. 営業日・営業時間

|       |                                          |
|-------|------------------------------------------|
| 営 業 日 | 月曜日～土曜日（祝祭日・8/13・12/29～1/3を除く）           |
| 営業時間  | 平日 8:30 から 17:30 まで、土曜日 8:30 から 12:30 まで |

## 4. 訪問看護の提供方法、内容

かかりつけ医が交付した訪問看護指示書により、看護計画を作成し訪問看護を実施します。

①病状の観察 ②療養上のお世話 ③褥瘡の予防・処置 ④医療機器の管理 ⑤医師の指示による医療処置 ⑥在宅でのリハビリテーション ⑦ターミナルケア ⑧家族への介護指導・相談

## 5. 利用料金

訪問看護を提供した場合、利用料として別紙利用料金一覧表に基づき金融機関指定口座から 26 日に自動引落としにて徴収いたします。

## 6. ご利用にあたっての留意事項

当事業所は、健康保険法第 3 条第 13 項に規定する電子資格確認を行う体制を有し、看護師等が居宅同意取得型のオンライン資格確認等システムにより保険情報や診療情報等を取得させていただきます。取得した情報を活用して訪問看護・指導を実施いたします。取得できない場合は、保険証や医療受給者証等を確認させていただきます。これらの書類について変更が生じた場合は、必ずお知らせください。

その他、別紙サービス利用に際してのお願いを参照ください。

## 7. 緊急時の対応

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、主治医の指示に従い適切な対応にあたります。また、速やかに利用者の家族、緊急連絡先、居宅介護支援事業所などへ連絡します。

## 8. 非常災害時の対応

訪問できない何らかの災害が発生した場合は、連絡手段が確保されている場合を除いては、予定されている訪問を急遽、取り止める場合があります。連絡手段が確保できた時点で連絡を入れさせていただきます。

## 9. サービス内容に関する相談・苦情窓口

本事業所利用に対する要望・苦情・居宅サービス計画等について相談がある場合は、次のところで承ります。

|                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| 一般社団法人鶴岡地区医師会 訪問看護ステーションハローナース |                      |
| 管 理 者                          | 本 間 幸 井              |
| 電 話                            | (0235)25 - 3055      |
| 受付時間                           | 平 日 8:30 から 17:30 まで |
|                                | 土曜日 8:30 から 12:30 まで |

上記以外の苦情に対応する主な窓口

| 窓口の名称            | 電話番号              | 対応時間     |
|------------------|-------------------|----------|
| ① 鶴岡市長寿介護課       | 0235-25-2111 (代表) | 業務時間に応ずる |
| ② 山形県国民健康保険団体連合会 | 0237-87-8000 (代表) |          |

### 10. 虐待防止について

利用者等の人権擁護・虐待の防止等のために、以下の対策を講じます。

#### (1) 虐待防止責任者を選任しています。

|             |               |
|-------------|---------------|
| 虐待防止に関する責任者 | 管 理 者 本 間 幸 井 |
|-------------|---------------|

#### (2) 成年後見制度の利用を支援します。

#### (3) 苦情解決のための体制を整備しています。

#### (4) 看護師等に対し、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) サービスの提供中に、当該事業所看護師等又は養護者(利用者の家族等利用を現に養護する者)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に通報します。

### 11. ハラスメント対策について

職員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族によるハラスメント防止に向け、下記の点を利用者・家族に周知する。

#### (1) 事業所が行うサービスの範囲及び費用

#### (2) 職員に対する金品の心づけのお断り

#### (3) サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）

#### (4) サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に苦情相談窓口ご連絡をいただく

#### (5) 職員へのハラスメントを行わないこと

### 12. 秘密の保持

利用者及びその家族に関する個人情報、主治医、居宅サービス事業所、介護支援専門員との連絡調整等において必要が生じた場合は、関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払い使用できるものとして、同意をいただきます。

## ～ サービス利用に際してのお願い ～

### 【連絡について】

- ・病状の変化などで職員への連絡が必要な場合は、訪問看護ステーションにご連絡ください。  
担当職員の自宅や個人の携帯電話に直接連絡はできません。
- ・訪問をキャンセルする場合は、早めにご連絡をお願いいたします。

### 【提供する業務】

- ・職員にサービス提供内容以外の個人的な要件を依頼することはできません。
- ・職員の指名はできません。

### 【準備】

- ・サービスの実施にあたり、ご自宅の水道や電気、ガスなどを使用することがあります。
- ・契約時間内にサービスを提供するために、必要な物品（ガーゼ・テープ・ドレッシング材などの衛生材料、薬、お湯・バケツ・タオル・おむつなどの清拭用の物品など）のご準備をお願いします。
- ・大切なペットを守るため、また職員が安全にケアを行うためにも、訪問中は、飼育しているペットをゲージにいれる、リードをつないでいただく、居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。  
職員がペットに噛まれた場合などは、治療費等のご相談をさせていただく場合があります。
- ・貴重品・金銭の管理は、ご利用者様・ご家族様の責任にて行っていただきますようお願い申し上げます。  
不要なトラブルや疑いを避けるため、職員が出入りさせていただく場合には、貴重品や金銭等を極力目につく場所に置かないようご配慮をお願いいたします。

### 【プライバシー保護】

- ・利用者様の安否確認や見守りを目的としたカメラの使用およびケアの確認等で職員が画像に写りこむ場合は、プライバシー保護のため事前に職員の同意を得てください。
- ・見守りカメラの設置を含み、職員を撮影する際は、一言お伝えください。
- ・SNS等で画像を使用する場合も同様をお願いします。

### 【暴言・暴力行為・ハラスメントの禁止】

- ・暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

（ハラスメントの具体例）

| 分類      | 内容                                 | 例                                                                   |
|---------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1、身体的暴力 | 身体的な力を使って危害を及ぼす行為                  | ものを投げつける/つばを吐く/たたく/つねる/<br>手を払いのける/蹴る                               |
| 2、精神的暴力 | 他人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為 | 大声を出す/怒鳴る/特定の職員に嫌がらせをする/「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する/威圧的な態度で文句を言う/無視する |

|                 |                                 |                                                    |
|-----------------|---------------------------------|----------------------------------------------------|
| 3、セクシュアル・ハラスメント | 意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的嫌がらせ行為 | 必要もなく手や腕をさわる/抱きしめる/ヌード写真を見せる/性的な話をする/下半身を丸出しにする    |
| 4、その他           | 悪質クレームやストーカー行為など                | 特定の職員につきまとう/長時間の電話/利用者様や家族様が事業所や職員に対して理不尽な苦情を申し立てる |

#### 【その他】

- ・職員への茶菓の接待やお心づけは、一切しないようお願いいたします。
- ・サービス提供内容に対する疑問やご要望は、担当職員または、訪問看護ステーション管理者へお申し出ください。
- ・必要に応じて録音することがあります。
- ・虐待防止について自治体・関係者に報告・相談することがありますのでご理解ください。

一般社団法人 鶴岡地区医師会  
訪問看護ステーション ハローナース  
TEL 0235 (25) 3055