

## 訪問看護重要事項説明書

### 1. ヒューマンライフケアの理念

「笑顔」と「こころ」いつでも人が真ん中  
 すべての人を尊重し、いつでも笑顔で触れ合おう、  
 いつでも互いを思いやろう。いつでもそっと支え合おう。

ヒューマングループは、「為世為人（いせいいじん）— 世の為、人の為」を綱領とし、その名の示すとおりに「人」を原点に、「教育」を基点としたさまざまな事業を展開しています。

ヒューマンライフケアは其中で、「『笑顔』と『こころ』いつでも人が真ん中」を理念に、介護や保育など様々な角度から人を支える活動を行っています。「まずは正面から向き合い、すべてを受け入れる」という姿勢で、「私たちに関わるすべての人々と、笑顔でふれあい、こころを通わせたい」というメッセージが込められています。

### 2. 運営の方針

- (1) 訪問看護は、看護師等は利用者の成長発達促進、全体的な日常生活の維持・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出来るように支援するものとします。
- (2) 事業者は、利用者の意思および人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- (3) サービスの提供にあたっては、主治の医師または歯科医師からの情報伝達やサービス担当者会議を通じる等の適切な方法により、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等、利用者の日常生活全般の状況の的確な把握に努め、利用者や利用者の家族に対し適切な相談および助言を行います。
- (4) 訪問看護計画は、事業者は利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえ、主治医の訪問看護指示書に基づき作成するものとし、作成（変更）にあたっては、その内容について契約者および利用者または利用者の家族に対して説明して、契約者および利用者の同意を得るものとします。また、当該計画を作成（変更）した際には、当該計画を契約者および利用者に交付します。
- (5) サービスの提供にあたっては、訪問看護計画書に基づき、必要な支援を行うとともに、サービスの提供の開始時から当該計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は当該計画の実施状況の把握（モニタリング）を行って結果を記録し、これを主治医に報告するものとします。
- (6) 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者が虚弱な高齢者であることに充分配慮し、利用者に危険が伴うような強い負荷を伴うサービスの提供は行わないとともに、安全管理体制の確保を図ること等を通じて、利用者の安全面に最大限配慮するものとします。

### 3. 事業者の概要

名称及び法人種別	ヒューマンライフケア株式会社
事業者の所在地	東京都新宿区西新宿七丁目5番25号
代表者名	代表取締役 瀬戸口 信也
電話/FAX番号	(TEL) 03-6846-0223 / (FAX) 03-6846-1217
ホームページ	<a href="http://human-lifecare.jp/">http://human-lifecare.jp/</a>

## 4. 当事業所の概要

## (1) 基本情報

事業所名	ヒューマンライフケア町田木曽ホスピスホーム
所在地	東京都町田市木曽西 4-12-15
指定事業所番号	訪問看護ステーションコード (7496623)
指定年月日	令和7年10月1日
連絡先	TEL 042-866-9747/FAX 042-861-1381 (月～金曜、祝日の9:00～18:00まで、土、日曜12/29～1/3を除く。)
管理者	福山 航帆
通常のサービス提供地域	町田市 *上記地域以外の方でもご希望の方は遠慮なくご相談ください。

## (2) 当事業所の職員体制

	人数	備考(兼務の有無等)
管理者	1名	-
看護職員(看護師又は准看護師)	3名以上	内、常勤1名以上

## (3) 職務内容

## ① 管理者

管理者は、当事業所の従業者の管理および業務管理を一元的に行います。また、法令等に規定されているサービスの実施に関して遵守すべき事項について指揮命令を行います。

## ② 看護職員

看護職員は、看護師又は准看護師、保健師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の資格を有する従業者がサービスの提供にあたります。

## (4) 営業日・営業時間

営業日	月曜日～金曜日(祝日含む) *土・日曜日、12月29日～1月3日は休業。
営業時間	9:00～18:00

## (5) サービス提供日・サービス提供時間

サービス提供日	月曜日～金曜日(祝日含む)
サービス提供時間	9:00～18:00

\*利用者から要請があった場合は、上記以外の曜日や時間帯にも可能な限り対応致します。

## 5. サービス内容

次のうち、訪問看護計画により必要とされるものについて、サービスの提供を行います。

- ・病状、心身の状況の観察
- ・日常生活の看護（食事・排せつ・清拭、洗髪等による清潔の保持等）
- ・褥瘡の予防・処置
- ・リハビリテーション
- ・認知症患者の看護
- ・療養生活や看護方法の相談、支援
- ・医療機器の管理（HOT、人工呼吸器等）
- ・カテーテル等の管理
- ・ターミナルケア
- ・その他医師の指示による医療処置
- ・24時間対応体制

## 6. 利用料金

### (1) 利用料金

医療保険の法定利用料に基づく利用者自己負担額は、原則として下記の通りご負担いただきます。ただし、医療保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額利用者自己負担となります（非課税）。

また、医療保険適用の場合であっても、医療保険の給付金が事業者を支払わない事由（滞納等）があるときは、利用者一旦利用料金の全額をお支払いいただきます。

【訪問看護（医療保険）】自己負担金額について

後期高齢者対象の方	・1割 ・現役並み所得者の方は3割
一般の健康保険等	・生活保護世帯に属する方は利用料がかかりません。 ・未就学児、就学児は年齢に応じ、一部利用料がかかる場合がございます。 ・重度心身障害者医療費、ひとり親家庭医療費の助成を受けている方は世帯の所得等に応じ、一部利用料がかかる場合がございます。

【訪問看護】サービス料金表

《別表》訪問看護 サービス料金表（以下「別表」という。）をご参照ください。

※医療給付費（医療報酬）の改訂があった場合、料金体系は改定された医療給付費に準拠するものとします。

※課税対象サービスについては適格請求書等保存方式（インボイス制度）において、消費税の端数処理は一請求当たり税率ごとに1回、と規定される消費税算出方法を適用します。

### (2) 交通費

前記4の(1)の通常のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、サービス従業者が訪問するための交通費の実費（自動車の場合は、路程1kmあたり50円）をご負担いただきます。

### (3) キャンセル料

サービス利用日の前々日までにご連絡のご連絡をいただけなかった場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

（連絡先 電話 042-866-9747）

①サービス利用日の前々日までにご連絡いただいた場合	無料
②サービス利用日の前日（営業時間内）までにご連絡いただいた場合	利用者自己負担額の50%
③サービス利用当日にご連絡いただいた場合	利用者自己負担額の100%

\* 但し、利用者の容体の急変など、緊急やむを得ない事情の場合は、キャンセル料は不要です。

### (4) その他の費用および留意事項

① 利用者のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者または利用者の家族のご負担となります。

- ② 利用者の担当となる看護職員の選任（変更）は、事業者が行い、利用者が指名することはできません。なお、事業者の都合により担当の看護職員を変更する場合は、利用者および利用者の家族に事前に連絡するとともに、サービスの利用に不利益が生じないよう十分に配慮します。
- ③ 看護職員は、金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
- ④ 看護職員は、健康保険制度上、利用者の支援等を行うこととされています。利用者のご家族のための医療行為など、「直接本人の援助」に該当しない行為については行うことができませんのでご了承ください。（精神科訪問看護を利用される場合は、この限りではありません。）
- ⑤ 看護職員は、事業者のサービスに関する事項を除き、利用者に対し、または利用者とともに行う経済的・営利的活動または政治・宗教活動その他これに類する行為は禁止されておりますので、ご了承ください。
- ⑥ 看護職員は、利用者のお住まいへの出入りの際、感染症の予防のため、手洗い、うがい等をさせていただきますのでご了承ください。
- ⑦ 看護職員に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- ⑧ 料金のお支払い方法  
 毎月、月末を締め日とした当月料金の合計額の請求書に明細を付してお届けします。請求書の内容を確認の上、下記の方法により、翌月27日までににお支払いください。  
 (ア) 原則、契約者指定口座からの自動振替  
 翌月27日（金融機関が休日の場合はその翌営業日）に振替させていただきます。  
 お支払い確認後、領収証をお渡しいたします。  
 (イ) やむを得ない事情により、(ア)の支払方法が不可な場合に限り、事業所に申し出のうえ、事業者の指示する別の支払い方法（事業者指定口座への振込み）。なお、振込み手数料は契約者のご負担となります。  
 ※お支払いの確認をされましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

## 7. 事業者のサービスの特徴等

事 項	有無	備 考
看護職員の変更の可否	○	変更を希望される場合は、その理由（業務上不適切と判断される事由）を明らかにして、当事業所までお申し出ください。 *業務上不適切と判断される事由がない場合、変更を致しかねる場合があります。
従業員への研修の実施	○	年間計画に基づく
サービスマニュアルの作成	○	
その他		

## 8. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者・第1号介護予防支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族等	氏名	続柄 ( )
	連絡先	
介護支援専門員 (ケアマネジャー)	事業者名 および氏名	( )
	連絡先	
その他 ( )	氏名	
	連絡先	

## 9. 事故発生時の対応方法

- (1) サービスの提供中に事故が発生した場合は、事前の打ち合わせによる連絡先および市区町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況および事故に際して採った処置については記録し、事故の要因を十分に検討して原因解明を行い、再発防止に努めます。

市区町村	市区町村および 担当部署	市区町村：町田市 担当部署：介護保険課給付係事故担当
	連絡先	042 - 724 - 4366

- (2) 事故の原因が事業者の責めに帰す場合、所定の手続きを経て損害賠償を速やかに行います。ただし、事故防止に十分注意したにもかかわらず生じた損害については、その賠償責任を負わないものとします。

## 10. 衛生管理について

- (1) 使用する備品等は清潔に保持し、定期的な消毒を施すなど常に衛生管理に十分留意するものとします。
- (2) 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、次に掲げる措置を講じます。
- 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を概ね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
  - 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を整備しています。
  - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

## 1 1. 高齢者虐待防止について

事業者は、利用者等の人權の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定します。

虐待防止に関する担当者	小松 夢子
-------------	-------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市区町村に通報します。

## 1 2. 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りです。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りです。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 1 3. 業務継続計画の策定について

- (1) 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の、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 1 4. サービス内容に関する苦情

- (1) 相談・苦情窓口

苦情受付担当者	福山 航帆	連絡先	042-866-9747
苦情解決責任者	福山 航帆		

- (2) 苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。
- ② 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認します。
- ・ 苦情の内容
  - ・ 苦情申出人の希望等
- ③ 苦情受付担当者は、苦情内容と希望等を事実確認の後、苦情解決責任者へ報告します。
- ④ 苦情受付担当者は、事実確認の結果を踏まえ、必要な場合には検討会議を行いつつ、速やかに具体的な対応を行います。
- ⑤ 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。
- ⑥ 受付担当者は、苦情解決や改善を重ねることで、サービスの質の向上および再発防止のため苦情の受付から改善までの経過と結果を記録します。

- (3) その他

事業者以外に、公的機関の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

市区町村	町田市
担当部署	医療安全相談センター
連絡先	042-724-5075

その他	
担当部署	
連絡先	

### 15. 秘密の保持について

- (1) 事業者およびサービス従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者および利用者の家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
- (2) 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議（利用する居宅サービス等の担当者を招集して行う会議）等において、利用者の個人情報を用いません。
- (3) 事業者は、利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。
- (4) 事業者は、事業者の従業員の退職時においても事業者の従業員が前各項を遵守することを目的とした誓約書を事業者に提出させます。

### 16. その他、運営に関する留意事項について

- (1) 事業所は、この事業を行うため、サービス提供記録簿、利用申込書、その他必要な帳簿を整備し、そのサービスの完結の日（サービスを最後に提供した日をいう）から5年間保存するものとします。
- (2) 運営に関する重要事項は、関係法令によるもののほか、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。
- (3) 利用者、契約者、代理人、利用者の家族、その他の利用者の関係者が、事業者・事業所その職員等に対し、不当な要求を行った場合、または社会通念上不相当な手段または態様により自己の要求を実現しようとした場合、事業者・事業所の判断により、サービスの提供の停止、または、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。

#### 【社会通念上不相当な手段または態様により自己の要求を実現しようとする場合の具体例】

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・土下座の要求
- ・継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- ・拘束的（不退居、居座り、監禁）な行動
- ・性的な言動

## 《署名欄》

以上、乙は、サービスの提供開始にあたり、重要事項について本書面を交付して、甲、利用者、代理人、利用者の家族に説明しました。なお、本書は2通作成し、甲および乙が1通ずつ保有するものとします。

私は、サービスの利用にあたり、乙から上記のとおり重要事項について説明を受け同意しました。

令和 年 月 日

必ずご本人様の自筆にてご署名ください。やむを得ない事情により、代筆が必要となる場合には、別途、代筆確認書のご提出をいただく必要があります。

契約者（甲）	氏名：
	住所：
	利用者との関係（続柄）：
利用者	氏名：
	住所：
代理人（選任した場合）	氏名：
	住所：
	甲との関係（続柄）：
利用者の家族（連帯保証人） （本契約第19条、第20条に定める）	氏名：
	住所：
	利用者との関係（続柄）：
立会人 ※立会人は、右記署名により、何らの法的権利義務を負うものではありません。	氏名：
	住所：
	民生委員・生活支援員・介護支援専門員 その他（ ）※該当するものに○で囲む
事業者（乙）	住所： 東京都新宿区西新宿七丁目5番25号 事業者名： ヒューマンライフケア株式会社 代表者名： 代表取締役 瀬戸口 信也 印
事業所	住所： 東京都町田市木曽西4-12-15 事業所名： ヒューマンライフケア町田木曽ホスピスホーム
説明日・説明者	説明日： 令和 年 月 日 説明者：