

【重要事項説明書】

(令和8年6月1日)

1. 事業者概要

事業者名称	株式会社Heart care
代表者名	代表取締役 大島 香織
所在地	福岡県北九州市八幡西区浅川2丁目10番22号
連絡先	電話 093-695-0015 FAX 093-695-0014
主たる事業所の名称	訪問看護ステーション ぽっぽスマイル
所在地	福岡県北九州市八幡西区浅川2丁目10番22号
サテライト事業所の名称	訪問看護ステーション ぽっぽスマイル サテライト町上津役
所在地	福岡県北九州市八幡西区町上津役東2-21-25
管理者	大島 香織
連絡先	電話 093-695-0015 FAX 093-695-0014
サービス種類	訪問看護及び介護予防訪問看護
指定事業所番号	(介護)北九州市指定 4066690720号 (医療機関コード)6690720
指定年月日	令和元年10月1日
第三者評価の実施	無し

2. 事業の目的、運営の方針等

(事業の目的)

訪問看護ステーション ぽっぽスマイル（以下「ステーション」という。）が行う訪問看護及び介護予防訪問看護の事業（以下「事業」という。）は、ステーションの看護師等が、要介護状態又は要支援状態にあり、主治医が指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の必要を認めた高齢者に対し、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことにより、その利用者が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に支援することを目的とする。

(運営の方針)

- ①訪問看護ステーションの看護師その他の従業者は、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の機能の維持回復を目指して支援します。
- ②事業所は、申請、届出等に係る手続き及び費用の請求に係る手続きを適正に行うものとします。
- ③事業所は、介護保険事業、健康保険事業等の健全な運営を損なうことのないよう努めるものとします。

(関係機関との連携・情報共有)

- ①事業者は、サービスの提供に際し、居宅介護支援事業者、主治医、保健医療・福祉サービス提供者等の関係機関と密接に連携し、必要な情報を提供します。
- ②事業者は、関係機関と情報通信機器(ICT)を用いた連携体制を構築し、利用者様(又はそのご家族等)の同意を得た上で、関係機関が記録した利用者様の医療・ケアに関する情報を取得及び活用して訪問看護の計画的な管理を行うとともに、事業者が記録した診療情報等を関係機関と共有するよう努めるものとします。
- ③事業者は、主治医に対して、サービスの提供に当たり把握した利用者様の心身の状況、服薬状況(残薬の状況を含みます。)等に係る必要な情報の提供を行います。また、服薬状況については、必要に応じ利用者様の同意を得た上で、利用者様に対し調剤を行う保険薬局に情報を提供するよう努めるものとします。

(利益供与及び不当な誘導の禁止について)

- ①事業者は、利用者様に対して、お支払いいただく費用の額に応じて事業者が行う収益業務に係る物品の値引きをすることその他の経済上の利益の提供により、利用者様が当事業所において訪問看護を受けるように誘引することはいたしません。

- ② 事業者は、他の事業者又はその従業員に対して、利用者様を紹介する対価として金品を提供することその他の経済上の利益を提供することにより、利用者様が当事業所において訪問看護を受けるように誘引することはいたしません。
- ③ 事業者は、訪問看護の提供に関し、利用者様に対して特定の医師を主治医とするべき旨、又は特定のサービスを提供する事業者及び施設を利用すべき旨の指示等を行うことの対価として、当該医師又は事業者等から金品その他の財産上の利益を受け取ることはいたしません。

3. 営業地域、営業日及び営業時間

営業地域	北九州市八幡西区、北九州市若松区、遠賀郡、中間市、直方市
事業所営業日	月曜日～金曜日（祝日、振替休日、国民の休日、8月13日～15日、12月30日～1月3日を除く）
事業所営業時間	午前9時～午後5時
サービス提供日	月曜日～日曜日（年365日）
サービス提供時間	午前9時～午後5時30分 ※必要時・緊急時はこの限りではありません

※電話等により、24時間常時連絡が可能な体制を整備しており、緊急時訪問看護加算・24時間対応体制加算の契約利用者に対しては24時間体制で、ご相談及び臨時訪問をおこないます。

4. 事業所の職員体制

職	職種	常勤	非常勤	職務内容
管理者 兼 訪問看護師	看護師	1名		・ステーションの従業員の管理、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の利用の申込みに係る調整、主治医や居宅介護支援事業者との連携・調整、業務実施の把握、その他の管理を一元的に行う。 ・指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の提供に当たる
訪問看護師等	看護師	5名	9名	・訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成し、利用者様またはその家族に説明する。 ・指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の提供に当たる
	理学療法士	1名	1名	
	作業療法士	2名	2名	
	言語聴覚士	1名		
事務職員		2名	1名	必要な事務を行う

※サービス従事者は、常に従業員証明書を携行し、利用者様またはその家族から求められた時は、いつでも提示するものとします。

5. 提供するサービスの内容

利用者の心身の状況、病歴、病状、服薬状況（残薬の状況も含む）、介護の状況、その置かれている環境
他のサービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

・主なサービスの内容

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| ① 症状・障害の観察 | ② 清拭・整髪等による清潔の保持 |
| ③ 医療機器・カテーテルの管理 | ④ 床ずれの予防及び処置その他創処置 |
| ⑤ 食事及び排泄等日常生活の世話 | ⑥ 服薬の確認・指導、残薬の確認・情報提供 |
| ⑦ 療養生活や介護方法の指導 | ⑧ ターミナルケア |
| ⑨ その他医師の指示による医療処置・看護ケア等 | |
| ⑩ リハビリテーション | |

※理学療法士等による訪問看護は、看護業務の一環として行われるリハビリテーションを中心としたものであるためより専門性の高い有資格者のリハビリテーション職員（理学療法士、作業療法士、言語聴覚士）が看護職員の代わりにサービスを行います。

⑪ 訪問看護計画書・訪問看護報告書・サービス提供記録の作成

※利用者様またはそのご家族等に説明を行います。

5年間これを保存し、お客様又はそのご家族等の請求に応じてこれを開示するものとします。

正確かつ最新の内容を保つように整備します。

6. サービス提供にあたっての留意事項

サービス従事者は、サービスの提供にあたり、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利用者居宅での飲食
- ⑤身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（緊急、やむを得ない場合を除く）

7. 利用料

利用者様は、訪問看護料金表に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料、及びサービスを提供する上で別途必要になった費用を支払います。介護報酬改定・診療報酬改定により料金に変更になった場合は、改定後の金額が適用されます。この場合、事業所は速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知します。

8. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護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（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- ①事業所は従業者に対し、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 to 実施します。
- ②事業所は、定期的に業務策定計画の見直しを行い、必要に応じて業務策定計画の変更を行います。

9. 感染症対策について

事業者は、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理を行います。また、事業所において感染症が発生または蔓延しないように次の各号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定期的に行い
その結果について従事者に周知徹底をおこなう。（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）
- (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する。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施する。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を配置する。

10. 虐待防止の取り組み

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的 to 開催するとともに、その結果について従業者 to 周知徹底を図る（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）
- (2) 虐待防止のための指針の整備する。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施する
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を配置する。
- ⑤利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。

11. 暴力・ハラスメントへの対応

- ①事業所は、利用者または家族が事業所の従業者に対し、直接的な暴力・理不尽なクレームや言動怒鳴る・誹りのない暴言、従業者の身体を触る・性的な発言等（電話を介してこれらの言動に及ぶ場合も含む）を行った場合、速やかにサービス提供を中止し、医師・行政機関・介護支援専門員へ報告します。
- ②事業所は、適切な指定訪問看護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等、必要な措置を講じるものとします。

12.安全管理体制の確保について

- 1 事業者は、指定訪問看護に係る安全管理のための体制を確保するものとします。
- 2 事業者は、安全管理に関する基本的な考え方及び事故発生時の対応方法等に関する指針を整備するものとします。
- 3 事業者は、指定訪問看護の提供により発生した事故やインシデント等について速やかに報告する制度を整え組織的な分析及び改善策を実施するための体制を整備するものとします。
- 4 事業者は、安全管理のための基本的考え方及び具体的方策等について従業者に周知徹底を図ることを目的とし安全管理の体制確保のための職員研修を定期的実施するものとします。

13. 緊急時および事故発生時の対応方法

- ①サービスの提供にあたり、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたとき、又は事故が発生したときは速やかに主治医に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、市町村、当該利用者の家族当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に報告を行うものとします。
- ②事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し再発生を防ぐための対策を講じるものとします。
- ③当事業者の提供する訪問看護サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因をみとめられる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は下記の損害賠償保険に加入しております。

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険

14. 苦情処理体制

担当者による苦情受付→担当者による調査確認→利用者様またはご家族への面談、文書による調査報告
再発防止策の掲示、損害補填方法の検討提案など、あわせてスタッフ会議等での、苦情内容と再発防止に向けた取り組みの周知徹底。

(相談窓口)

当事業所	相談担当者 管理者 大島 香織
連絡先	電話 093-695-0015 FAX 093-695-0014
相談受付時間	平日 月曜日～金曜日 午前9時から午後5時まで

公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

地区	担当	電話番号
八幡西区	保健福祉課介護保険課担当	093-642-1446
若松区	保健福祉課介護保険課担当	093-761-4046
水巻町	福祉課高齢者福祉係	093-201-4321
芦屋町	福祉課高齢者福祉係	093-223-0881
岡垣町	福祉課高齢者福祉係	093-282-1211
遠賀町	福祉課高齢者福祉係	093-293-1234
遠賀郡	福岡県介護保険広域連合 遠賀支部	093-291-5266
中間市	保健福祉部介護保険課	093-246-6283
直方市	健康長寿課高齢者支援係	0949-25-2391
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口		092-642-7859

【訪問看護契約書】

利用者と訪問看護ステーション ぽっぽスマイル(以下「事業者」とします。)は、訪問看護の利用について次のとおり契約します。

(契約の目的)

第1条 事業者は、利用者に対し、介護保険法関連法、もしくは医療保険法関連法のもとに利用者が居宅においてその能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように適正な訪問看護を提供し、利用者は事業者に対して、そのサービスにかかる利用料を支払うことを契約の目的とします。

(契約期間)

第2条 契約期間は、契約日より1年間とします。契約満了の1ヶ月前までに当事者のいずれかから、契約終了の申出がない場合には、さらに1年間更新するものとし、その後も同様とします。

(訪問看護の内容)

第3条 事業者は利用者の希望を聞き、主治医の指示、及び居宅サービス計画書に沿って訪問看護計画書を作成し利用者及びその家族に説明します。

2. 事業者は、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、訪問看護サービスの目標を設定し、前項に規定する訪問看護計画書に基づき、計画的にサービスを行います。
3. サービスの内容、利用回数は利用者と事業者との合意により変更できます。事業者は、利用者から訪問看護内容の変更の申込みがあった場合は、第1条の規定に反するなど、変更を拒む正当な理由がない限り変更等を行います。変更にあたっては、その内容を利用者及び家族に対し説明し同意を得ます。

(訪問看護の利用料)

第4条 利用者は介護保険法関連法、もしくは医療保険法関連法に定める料金を支払います。

2. 事業者は利用者から料金の支払いを受けた場合はその領収書を発行します。
3. 事業者は、利用者に料金の変更がある場合は事前に説明し同意を得ます。
4. 事業者は介護保険法等関連法令の適用を受けない訪問看護サービスがある場合はあらかじめその利用について説明し同意を得ます。
5. 利用者は、利用料の変更に応じられない場合は、事業者に対し文書で通知し契約を解約することができます。
6. 連帯保証人は、本契約に基づき利用者が負担する利用料支払債務を利用者と連帯して保証します。連帯保証人の極度額は50万円とします。

(利用料の滞納)

第5条 利用者が正当な理由がなく利用料を3か月以上滞納した場合、事業者は1か月の期限を定めて督促し、なお支払いのない時は契約を解約します。

2. 事業者は前項の規定による契約の解約を行った場合には、利用者担当の介護支援専門員、利用者の居住区である市町村等に連絡するなど必要な支援を行います。

(契約終了)

第6条 利用者は事業者に対し、5日間以上の予告期間においてこの契約の解除ができます。なおこの場合事業者は利用者に対し、文書による確認を求めることができます。ただし、利用者の病状の急変急な入院などやむを得ない事情がある場合は直ちにこの契約を解約することができます。

2. 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

- (1) 事業所が、正当な理由なくサービスを提供しないとき
- (2) 事業者が、利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行ったとき
- 3. 事業者は、利用者及びその家族が正当な理由なく、又は故意に指定訪問看護の利用に関する指示に従わず要介護状態を悪化させた場合、又は相互の信頼関係を逸脱する行為を行う等、円滑なサービスを提供できないと判断した場合、1か月前に文書で通知することにより契約を終了します。
- 4. その他次のいずれかの事由に該当する場合は契約を終了します。
 - (1) 利用者が死亡、入院、入所、又は転出した場合
 - (2) 利用者の病状、要介護度等の改善により、訪問看護の必要を認められなくなった場合
 - (3) 事業者が守秘義務に反したり、常識を逸脱する行為を行った場合
 - (4) その他、解約せざるを得ない状況が生じた場合

(賠償責任)

第7条 事業者は、訪問看護提供に伴い、利用者又は家族の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合は利用者に対し、速やかに損害を賠償します。ただし、次の事項に該当する場合や、事業者に故意過失がなかった事を証明した場合はこの限りではありません。

- (1) 財産(金品、通帳などを含む)の紛失、盗難の不安があり、ご家族ご親族または、ご本人ご家族の承認を得た方が、ご利用中に同席されていない場合
- (2) 損害の原因が不可抗力(地震、火災、交通事故など事業所に責任がない事由)の場合

(ハラスメント対策)

第8条 サービス利用契約中に、ご利用者またはご家族が事業所の従業員に対し、暴力や、ハラスメント行為を行った場合は、速やかにサービス提供を中止し、医師・行政機関・ケアマネジャーら関係者に報告します。また、その状況の改善やご理解が得られない場合は、何らの勧告をするこなくサービス利用契約を解約します。ここにいう「暴力・ハラスメント行為」には、直接的な暴力に限らず、理不尽なクレームや言動、怒鳴るなど謂われのない暴言に及ぶ場合、従業員の身体を触る・性的な発言をする叫ぶ・あるいは大声を出すなど、様々な態様を含みます。電話を介してスタッフにこれらの言動に及ぶ場合も含みます。

(秘密保持)

第9条 事業者及びその従業員は、訪問看護を提供する上で知り得た利用者又は家族の秘密を守ることを義務とします。

- 2. 事業者は、サービス担当者会議において、利用者又はその家族の個人情報を提供する場合は事前に同意を得ます。
- 3. 事業者及びその従業員は退職後も在職中に知り得た利用者又はその家族の秘密を守ることを義務とします。

(苦情対応)

第10条 事業者は利用者又はその家族から訪問看護サービスに関する相談、苦情等に対応する窓口を設置し迅速かつ適切に対応します。

- 2. 事業者は利用者又はその家族が苦情申し立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益不公平な対応もいたしません。

(連携)

第11条 事業者は訪問看護の提供にあたり、主治医及び介護支援専門員、その他保健医療・福祉サービスを提供するものとの連携を密に行います。

2. 事業者は、当該契約の変更又は終了に際し、速やかに利用担当の介護支援専門員等にも連絡をします。
3. 提供した訪問看護に関する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業、その他の市町村が実施する事業に協力します。
4. 事業者は当該事業所が所在する地域の自治会等の地縁による団体に加入し、地域との交流に努めます。

(感染症や非常災害の発生時等の対応)

第12条 感染症や非常災害の発生等により、訪問看護の提供が困難な場合、日程、時間の調整をさせて頂く場合があります。

2. 感染症や非常災害の発生等により、訪問看護の提供が遅延、もしくは不能になった場合、事業所はそれによる損害賠償責任を負わないものとします。
3. 感染症や非常災害の発生等により、事業所の倒壊や多数の職員の被災等など、事業所単独での訪問看護の提供が困難になった場合、事業所の業務継続計画に則り、以下3事業所と連携し訪問看護の提供を行います。また、八幡医師会内の事務局を通じて他事業所と連携し訪問看護の提供を行う場合もあります。

(八幡医師会事務局 TEL 093-681-3300)

- | | |
|----------------------------|------------------|
| ①訪問看護ステーション むつみ (北九州市八幡西区) | TEL 093-618-6954 |
| ②訪問看護ステーション 四つ葉 (北九州市若松区) | TEL 093-982-0890 |
| ③訪問看護ステーション すずらん (中間市) | TEL 093-981-9753 |

4. 他事業所と連携して訪問看護の提供を行う場合、主治医が属する医療機関からの訪問看護指示書発行に関する料金が新たに発生する場合があります。また、当該事業所により自己負担金が異なる場合があります。この場合発生する追加料金は、利用者または家族が負担するものとします。

(その他)

第13条 大切なペットの安全を守るためにも、ケア中は別室に保護するかゲージに保護するか等の、ご協力をお願い致します。ペットが従業者に損害を加えた場合には、顧問弁護士と相談のうえ、その損害(治療費や休業補償など)を請求させて頂きます。この場合、事業者は従業者に代わって、その損害を請求できるものとします。

2. 予め文書により許諾した場合を除いて、訪問中に撮影・録画・録音する行為はもとより、その画像や音声等のデータをインターネット上のサイトに投稿することは、固くお断りいたします。なお、無断でこれらを行った場合はただちに当該データの削除を求めます。ご自宅内に見守りカメラや録画・録音機器等を設置されている場合は予めお申し出ください。
3. 訪問予定時間は目安であり、交通事情、悪天候、又は他の利用者様の病状急変等のやむを得ない事情により訪問時間が前後する場合があります。予定時刻より大幅に変更となる場合は、当ステーションよりご連絡いたしますので、あらかじめご了承ください。
4. 医療・介護従事者の育成を目的として、看護学生等の実習を受け入れています。実習生が訪問に同行させていただく場合は、あらかじめご説明の上、ご同意をいただきます。なお、同行を拒否された場合でも不利益な扱いを受けることは一切ありません。

(契約条項)

第12条 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行します。

2. 本契約に規定のない事項については、介護保険法等関係法令の規定を尊重し利用者及び事業者の協議に基づき定めます。

【個人情報について】

利用者及びその家族の個人情報について、次のとおり必要最小限の範囲内で使用いたします。

1. 使用期間

契約日より契約終了日まで

2. 使用条件

- ①個人情報の提供は、使用する目的の範囲内で必要最低限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ②個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録し、利用者及びその家族より請求があれば開示すること。

3. 使用する目的

※使用手段としてクラウドシステム・ビジネスチャット・電子メール・ビデオ通話等を利用する

①事業者内での利用

- ・訪問看護サービス提供のための計画・報告・連絡・相談等
- ・医療保険・介護保険請求等、会計・経理等の事務
- ・事故等の報告・連絡・相談
- ・看護サービスの質の向上のためのケア会議・スタッフミーティング・研修等
- ・その他、利用者に係わる事業者の管理運営業務

②医療機関・他事業者等への情報提供

- ・サービス担当者会議・ケア会議・退院カンファレンス等の会議
- ・主治医の所属する医療機関、連携医療機関、利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（計画・報告・連絡・相談・照会の回答等）
- ・審査支払機関や保険者等へ届出・相談・照会への回答等
- ・損害賠償保険等に係る保険会社等への相談・届出等
- ・感染症や非常災害の発生等により、事業所単独での訪問看護の提供が困難になり他事業所と連携して訪問看護の提供を行った場合（基本情報・サービス内容等）

③その他

- ・サービス業務の維持・改善のための基礎資料
- ・学生等の実習・研修への協力
- ・学会等での発表（原則匿名化。匿名が困難な場合には利用者の同意を得る）
- ・緊急を要する時の連絡等

4. 個人情報の保護

個人情報の保存方法・保存期間及び破棄処分については適応される法律のもとに取り扱うこと。