

重要事項説明書

訪問看護メニーピープル広島西

説明日：西暦 年 月 日

本契約書締結の証として、甲乙は署名又は記名、押印のうえ、本契約書を2通作成し、甲乙各1通を保有する。尚、各当事者は本書の作成、記名押印等に代えて、電磁的方法によって本契約書の締結を証することができる。この場合、電子データである電子契約書ファイルを原本とし、同ファイルを印刷した文書はその写しとする。

甲（利用者）

契約内容、個人情報の取扱、及び重要事項の説明・交付を受けた。

利用者名	住所
	氏名 印

身元引受人	住所
	氏名 印

利用者甲に代わり署名を行い、利用者本人の契約意思を確認した。

代筆者	住所
	氏名 印 続柄

乙（事業所）

運営者名 MANY PEOPLE 株式会社 代表取締役 坂根 慧

管理者名 訪問看護メニーピープル広島西 管理者 西坂 理絵

説明者	
-----	--

（注）「身元引受人」欄は、利用者本人とともに契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場に立って事業者との連絡調整等を行える方が記載する。

（注）「代筆者」欄は、利用者本人が心身の状況により、自ら署名することが難しい場合に、利用者欄に本人に代わって記名・押印される家族等関係者が、契約内容を確認したうえで記名・押印する。代筆の場合、利用者欄へ押印する。

サービスを提供する事業者について

法人名	MANY PEOPLE 株式会社
代表者	代表取締役 坂根 慧
所在地	広島県広島市佐伯区五月が丘 1 丁目 33 番 3-401 号
連絡先	電話：082-961-4065／FAX：082-961-4068

サービスを提供する事業所について

事業所名	訪問看護メニーピープル広島西
管理者	所長 西坂 理絵
所在地	広島県広島市佐伯区五月が丘 1 丁目 33 番 3-401 号
連絡先	電話：082-961-4065／FAX：082-961-4068
通常の実施地域	広島市（ただし、離島は除く）

緊急連絡先

利用者の 主治医	医師氏名	
	医療機関	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏名	関係（ ）
	住所	
	電話番号	

第1条 （目的）

この規程は、MANY PEOPLE 株式会社が設置する訪問看護メニーピープル広島西（以下「事業所」という）において実施する指定訪問看護の事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の看護師、准看護師、保健師、理学療法士、作業療法士等（以下「訪問看護員等」という）が、利用者に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。

第2条 （運営方針）

1. 事業所は、訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努める。
2. 事業所は事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努める。
3. 事業所は、提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとする。
4. 事業の実施に当たっては、市町、地域包括支援センター、地域の保険・医療福祉サービスと綿密な連携を図り、適正なサービスの提供に努めるものとする。

第3条 （営業日及び営業時間）

1. 営業日 月曜日～日曜日及び祝日、ただし、12月30日～1月3日を除く
2. 営業時間 9時～18時
3. その他 サービスの提供は、営業日・営業時間に拘らず可能な場合は対応する
4. 事務受付時間 9時～18時

第4条 （事業所の職員体制）

事業所に勤務する従業員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

1. 管理者：看護師もしくは保健師 1名（常勤兼務）
 - ・ 管理者は事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に実施
2. 看護職員：看護師もしくは准看護師または保健師 常勤換算 2.5名以上（うち、常勤 1名以上）
 - ・ 訪問看護計画書及び報告書を作成し（准看護師を除く）、訪問看護を担当する
3. 理学療法士、作業療法士または言語聴覚士 適当数

- ・ 看護職員の代わりに、看護業務の一環としてのリハビリテーションを担当する

第 5 条 （提供するサービスの内容と利用料金）

医師の指示に基づき、以下サービスを実施する。

1. 療養上の世話
 - ・ 清拭・洗髪などによる清潔の管理・援助、食事（栄養）及び排泄等日常生活療養上の世話、ターミナルケア
2. 診療の補助
 - ・ 褥瘡の予防・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. 家族の支援に関すること
 - ・ 家族への療養上の指導・相談、家族の健康管理

利用料金は、別紙に記載のとおり。

（注） 利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合、利用料は、全額を一旦利用者負担により支払う。この場合、「サービス提供証明書」を交付し、「領収書」を添えて、お住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行う。

第 6 条 （利用者から受領する費用の額及びその他の費用の額）

サービスを提供した場合の利用料の額は、後期高齢者医療保険制度等の医療保険関係法令及び介護保険法その他関係法令に基づき厚生労働大臣が定めるものとし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護保険負担割合証に示された負担割合に応じて 1 割又は 2 割、若しくは 3 割の支払いを受けるものとする。

その他の費用は下表のとおり。

キャンセル料	・ サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡を受けた時間に応じて、以下のキャンセル料を請求する。	
	利用予定日の前日 18 時前までに連絡を受けた場合	無料
	利用予定日の前日 18 時以降に連絡を受けた場合	500 円（税別）
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合、キャンセル料は請求しない。		

・サービス提供時に利用者の居宅で必要となる電気、ガス、上下水道の費用	利用者負担
・通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費を請求

第7条 （訪問看護員等の禁止行為）

訪問看護員等に対し、以下の行為を禁止する。また、利用者もしくは家族等関係者からも要求することもできない。

- (1) 利用者又は家族等関係者からの金銭、預貯金通帳、各種証書、その他類する書類などの預かり
- (2) 利用者又は家族等関係者からの金銭、物品、飲食や便宜等の授受
- (3) 利用者の家族等関係者等に対するサービスの提供
- (4) 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- (5) 利用者の居宅での飲酒、飲食、喫煙
- (6) 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為。ただし、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
- (7) 宗教的活動、政治的活動、営利活動その他これらに類する活動

保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げる、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合、サービス提供を謝絶する。
 - ① 「直接本人の援助」に該当しないケース
 - ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買物、利用者が主に使用する居室以外の掃除
 - ② 「日常生活の援助」に該当しないケース
 - ・ 草むしり、花木の水やり、ペットの散歩など
 - ・ 家具家電の移動、修繕や模様替え
 - ・ 正月や節句等のために特別な手間をかけて行う調理など
- (2) 保険給付範囲外のサービス利用を希望される場合、居宅生活支援事業者等に連絡した上で、ご希望に応じて、配食サービス等の生活支援サービスの活用等の助言を行う。
- (3) (2)に例示するサービスを利用せず、当事業所におけるサービスを希望する場合、保険外のサービスとして、ご利用者様の全額自己負担によりサービスを提供すること

ができる。この場合、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となるため、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅サービス計画の変更を援助する。

第 8 条 （利用料金の請求及び支払い方法）

利用料金その他の費用の請求方法等	・ 利用料、利用者負担額及びその他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求する。請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者宛に送付する。
支払い方法等	・ 請求書を受け取った月の 27 日までに、以下のいずれかの方法により支払う。 (1) 利用者指定口座からの自動振替 (2) 振込または現金支払い ・ 支払い方法の別によらず、領収書を交付する（医療費控除の還付請求の際に必要なため大切に保管ください）。
※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 30 日以上遅延し、さらに支払いの督促から 7 日以内に支払いが無い場合、契約を解除し、未払い分を支払う。	

第 9 条 （担当する訪問看護員等の変更を希望される場合の相談窓口）

担当する訪問看護員等の変更を希望される場合は、以下の相談窓口まで相談ください。

相談担当者	介護看護部部長
連絡先	電話：082-961-4065／FAX：082-961-4068
受付日時	月曜日～土曜日 9 時～18 時

※担当する訪問看護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整しますが、当事業所の人員体制等により、ご希望に沿えない場合もあることをあらかじめご了承ください。

第 10 条 （サービス提供にあたって）

1. 訪問看護員等に対するサービス提供に対する具体的な指示・命令は、すべて事業者が行

う。実際に提供に際し、利用者の心身の状況や意向に十分配慮する。

2. 降雪や台風等の天候不順や災害等によりサービスの実施が困難な場合、利用者又はその家族関係者等に連絡のうえ、サービスを変更又は中止する場合がある。

第 11 条（虐待の防止及び身体拘束の適正化について）

1. 事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、以下の措置を講じる。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修を実施する。
- (2) 利用者及びその家族等関係者からの苦情処理体制を整備する。
- (3) 虐待防止のための対策等を検討するための虐待防止委員会を設置し、委員会における検討結果を従業者に周知徹底する。
- (4) 虐待防止のための指針を整備する。
- (5) 虐待防止責任者を配置する。
- (6) その他虐待防止のために必要な措置を講じる。
- (7) 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、直ちに市町に通報します。

虐待防止に関する責任者	事業所管理者
-------------	--------

2. 事業所は、身体拘束等を行うことを原則として禁止するとともに、切迫性、非代替性、一時性の観点から極めて緊急やむを得ない理由等があって実施する場合、次の措置を講じる。

- (1) 事業所は、身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (2) 事業所は、従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。
- (3) 事業所は、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置し、定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。身体拘束検討委員会においては、身体拘束等を行うことが真に必要なか否かの検証を事前に行う。
- (4) 居宅介護支援事業者等との協議及び指導助言を受け、可能な限り身体的拘束等行わない可能性を追求する。
- (5) 実施前に利用者及び家族等関係者に対する説明を行い、同意を得る。
- (6) 身体拘束等行う場合には、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その他必要な事項を記録し保管する。
- (7) 実施後も定期的な必要性の検証を行い、不要と判断した時点で直ちに中止する。

第 12 条（秘密の保持と個人情報の保護について）

1. 利用者及びその家族等関係者に関する秘密の保持について

- (1) 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努める。
- (2) 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等関係者の秘密を、正当な理由なく第三者に漏らさない。この秘密保持義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続する。
- (3) 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族等関係者の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持させるべき旨を、就業規則や規程に定める。

2. 個人情報の保護について

- (1) 事業者は、利用者から予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、利用者の個人情報を用いない。また、利用者の家族等関係者の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等でこれらを用いない。
- (2) 事業者は、利用者及びその家族等関係者に関する個人情報が含まれる記録物について、善良な管理者の注意を以て管理し、また処分の際にも第三者への漏えいを防止する。
- (3) 事業者が管理する情報について、利用者もしくはその家族等関係者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行う。なお、開示に際して必要な、複写料等の実費は、利用者もしくは家族等関係者の負担とする。

第 13 条（個人情報の取扱いについて）

1. 当社は、個人情報の取扱いについて、「個人情報保護方針」「個人情報保護規程」等を定め、個人情報保護管理者の監督下で適切な安全管理措置を、継続的に実行する。また、苦情の適切且つ迅速な処理に努める。
2. 当社は、個人情報を以下の各号に記載する目的の範囲内で、業務遂行上必要な限りにおいて使用する。
 - ① 利用者に介護・看護サービスを提供するため
 - ② 介護保険、医療保険事務遂行のため
 - ③ 他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者等と連携を図るため

- ④ 家族等関係者への心身の状況説明のため
 - ⑤ 報酬に係る審査支払機関へのレセプトを提出するため
 - ⑥ 報酬に係る審査支払期間又は保険者からの照会に対し回答するため
 - ⑦ 損害賠償責任保険に係る保険会社等への相談又は書類提出のため
3. 当社は、以下の各号に該当する場合を除き、利用者の同意なく個人情報を第三者に提供することは致しません。
- ① 本項2の利用目的のうち、他の事業者等への情報提供を行う以下の場合
 - ・ サービス担当者会議等での他の居宅サービス事業者との連携
 - ・ 伝送にて行う審査支払機関へのレセプト提出及び照会への回答
 - ・ 損害賠償責任保険などに係る保険会社等への相談又は届出等
 - ② 法令に基づく場合
 - ③ 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - ④ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のため、特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - ⑤ 国の機関又は地方公共団体若しくはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがあるとき
4. 当社は、利用者の個人情報最新且つ正確な状態で管理するよう努める。また、個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏えいなどを防止するため、不正アクセス、コンピュータウィルス等に対する適正なセキュリティ対策を講じる。
5. 当社は、介護保険法、その他関係法令に規定する保存年数を経過した利用者の情報は、承諾を得ることなく、完全に廃棄する。
6. 当社は、利用者が自身の個人情報について開示、訂正、利用停止等を求める権利を有していることを確認し、これらの要求がある場合特別な理由がない限り、速やかに対応する。当社の個人情報の取扱いについてのご意見、ご相談は、以下記載の当社個人情報相談窓口とする。

受付担当者：介護看護部 E-mail：mp-info@manypeople.co.jp
TEL：082-961-4065／FAX082-961-4068

7. 当社は、個人情報保護管理者を任命し個人情報の適切な管理を実施する。
8. 当社は、役員及び従業員に対し、個人情報の保護及び適切な管理方法についての研修を実施し、日常業務における個人情報の適切な取扱いを徹底する。また、サービス従事者が退職後においても、これら業務上知り得た個人情報の秘密を保持するよう、必要な対策を講じる。

第 14 条 （緊急時の対応方法）

1. 事業者は、訪問時において、利用者の体調等が急変した場合は、主治医又は指定された関係機関に連絡し、その指示に従う。ただし、生命の保持のため、真に必要な場合は、居宅介護支援事業者等と連携し、利用者及びその家族等関係者の同意なく、警察並びに救急への通報を行う。
2. 利用者及びその家族等関係者は、下表の事項を事業者に届け出るものとする。

利用者の 主治医	医師氏名	
	医療機関	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏名	関係（ ）
	住所	
	電話番号	

第 15 条 （事故発生時の対応方法）

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、市町、利用者、家族等関係者、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講る。また、利用者に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合、その損害を賠償するものとする。ただし、利用者もしくはその家族等関係者の故意又は重大な過失による場合は、その責めの一部又は全部を免れるものとする。なお、事業者は以下の損害賠償保険に加入している。

引受保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険商品名称	超ビジネス保険

第 16 条 （身分証携行義務）

訪問看護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族等関係者から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示する。

第 17 条 （心身の状況の把握）

サービスの提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

第 18 条 （居宅介護支援事業者等との連携）

1. サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努める。
2. サービス提供開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「定期巡回等計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付する。
3. サービス内容が変更された場合、又はサービス提供契約が終了した場合、その内容を記した書面又は写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付する。

第 19 条 （サービス提供の記録）

1. サービス実施の都度、そのサービスの提供日、内容等を記録し、その記録は、サービス完結の日から 5 年間保存する。
2. 利用者は、事業者に対し、保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができる。

第 20 条 （当事業所における業務継続計画について）

1. 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、事業所が可能な限り利用者に対して継続してサービスを提供するため、並びに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、必要な措置を講ずる。
2. 事業者は、従業員に対し、業務継続計画について十分な説明と周知を行うとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施する。
3. 事業者は、事業所と一体となって定期的に業務継続計画を見直し、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

第 21 条 （衛生管理等）

事業者は、事業所において感染症が発生し、または蔓延しないように、次の各号に掲げる

措置を講ずる。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を 3 ヶ月に 1 回開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (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防止のための研修、及び訓練を定期的を実施する。

第 22 条（従業者の就業環境確保について）

1. 事業者は、事業所と一体となって、適切なサービス提供を確保する観点から、就業環境において行われる性的な言動または優越的関係を背景とした環境であって、業務上必要且つ相当の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を定めている。
2. 利用者及びその家族等関係者の方についても、事業者が定める方針及び基本契約の定めに従い、前項に該当する事実が判明した場合に、契約終了等の措置を行う。

第 23 条（サービス提供に関する相談、苦情について）

1. 利用者又は家族等関係者からの相談、苦情を受け付ける窓口を設置する。
2. 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を伺い、場合によっては居宅に伺うなど、状況の把握や事実確認に努める。
3. 苦情相談担当者（応対を行った訪問介護員等）は、速やかに管理者に状況等を報告し、利用者又は家族等関係者の立場に立った適切な対処方法を検討する。
4. 検討内容については、適宜の時機に連絡する。また、最終的な対処方法などは必ず利用者又は家族等関係者に報告する。
5. 苦情又は相談内容について真摯に受け止め、個人情報の取扱いに十分配慮したうえで、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みに従業員全員で検討する。

【苦情申立の窓口】

事業者	訪問看護メニーピーブル広島西
所在地	広島市佐伯区五月が丘 1 丁目 33 番 3 号
連絡先	TEL : 082-961-4065 / FAX : 082-961-4068
受付時間	月～土曜日の 9 時～18 時（12 月 30 日～1 月 3 日を除く）

保険者	広島市介護保険課事業者指導係
所在地	広島県広島市中区国泰寺 1 丁目 6 番 34 号
連絡先	TEL : 082-504-2183 / FAX : 082-504-2136
受付時間	月～金曜日・8 時 30 分～17 時 15 分 (土日祝及び 8 月 6 日と 12 月 29 日～1 月 3 日を除く)
公的機関	広島県国民健康保険団体連合会
所在地	広島県広島市中区東白島 19 番 49 号 国保会館
連絡先	TEL : 082-554-0783 / FAX : 082-511-9126
受付時間	月～金曜日・8 時 30 分～17 時 15 分 (土日祝及び年末年始を除く)

第 24 条 (鍵の管理方法)

1. 事業所は、利用者又はその家族等関係者からの依頼を受けてその居宅の鍵の提供を受ける場合、事業所事務所で管理し、サービス提供時のみ「貸出記録簿」に記録した上で持ち出す。返却の際も同様とする。
2. 前項により借り受けた鍵を紛失した場合、事業所は直ちに利用者又はその家族等関係者に連絡し、必要な対応をとる。このとき、鍵の交換等の費用が発生する場合、事業所が負担する。

第 25 条 (第三者評価について)

当事業所では、第三者評価を行っていない。

以上