

重要事項説明書及び契約書

指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護
介護保険・医療保険 共通

ひゅっげ訪問看護リハビリステーション
株式会社 PilinaOne

株式会社 PilinaOne が設置するひゅっげ訪問看護リハビリステーション（以下「事業所」という。）は、利用者に対して、指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業（以下「サービス」という。）を提供します。

事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたい重要事項をご説明します。

1 事業者の概要

- (1) 法人名 株式会社 PilinaOne
- (2) 所在地 〒721-0952 広島県福山市曙町5丁目13番8号
- (3) TEL 084-982-7532
- (4) FAX 084-982-7534
- (5) 代表者 代表取締役 星山 雅敬
- (6) 設立年月日 令和6年1月25日

2 事業所の概要

- (1) 事業所名 ひゅっげ訪問看護リハビリステーション
- (2) 所在地 〒721-0952 広島県福山市曙町5丁目13番8号
- (3) TEL 084-982-7532
- (4) FAX 084-982-7534
- (5) 管理者 石田 智子
- (6) 事業所番号 3461590907（令和6年5月1日指定）

3 運営方針

- (1) サービスの提供にあたって、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、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。
- (2) 利用者の意思及び人格を尊重し、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) 関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
- (4) サービスの提供にあたっては、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明することに努め、サービスの終了に際しては、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者へ情報の提供を行います。

4 事業の運営

- (1) サービスの提供にあたっては、主治医の訪問看護指示書（以下「指示書」という。）に基づき適切な訪問看護の提供を行います。
- (2) サービスの提供にあたっては、事業所の従事者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとします。

5 営業日及び営業時間

- (1) 営業日 日曜日から土曜日
- (2) 営業時間 8時30分から17時30分
- (3) その他、常時24時間、電話等により連絡可能な体制とします。

※年末年始(12月30日から1月3日)はお休みとなります。

※利用者の状況に応じて、必要な場合には営業時間以外でのサービス提供も行っています。

6 通常のサービスの実施地域

通常のサービスの実施地域は、福山市、笠岡市、府中市の区域とします。

7 従事者の職種と員数及び職務の内容

- (1) 管理者：1名

従事者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されているサービスの実施に関し、従事者に対し遵守すべき事項についての指揮・命令を行います。

- (2) 看護師：1名以上

事業所の利用申込に係る調整、主治医との連携・調整、利用者及びその家族からの相談に応じ、訪問看護計画及び報告書作成、関係機関との連絡調整等を行い、利用者及びその家族に説明を行います。また、指示書に基づき訪問看護を行います。

- (3) 准看護師：1名以上

指示書に基づき訪問看護を行います。

- (4) 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士：1名以上

指示書に基づき、運動機能、日常生活能力の維持・向上を目的としたリハビリテーションを行います。

訪問看護計画と担当職員

主治医の指示及び居宅サービス計画等に基づき、利用者の心身の状態と希望を確認して訪問看護計画を作成し、説明の上で同意を得ます。担当職員の変更を希望される場合は管理者へご相談ください。状況と職員体制を踏まえて調整します。安全確保やサービス継続のため、事業所から担当者変更をご相談する場合があります。

8 サービスの内容

- (1) 医師の指示による医療処置 主治医の指示に基づく医療処置
- (2) 病状の観察 病気や障害の状態の観察・助言、血圧・体温・脈拍等の確認
- (3) リハビリテーション 運動機能・日常生活能力の維持及び向上
- (4) 認知症への対応 リハビリテーションを含めた対応・相談・援助
- (5) 医療機器の操作援助・管理 在宅酸素、人工呼吸器、留置カテーテル、経管栄養チューブ、ストーマ等の管理
- (6) 服薬指導 服薬についての指導・相談
- (7) 褥瘡の予防・処置 褥瘡部の処置、体位変換等の指導
- (8) ターミナルケア 痛みへの対応、療養環境の調整、本人・家族の精神的支援
- (9) 生活指導 (相談・援助)
- (10) 家族指導 (相談・援助)

9 利用料及びその他の費用額

(1) 訪問看護計画書・報告書を作成し、サービス開始時及び状態の変化等に応じて看護職員が定期的に訪問し、状態を評価します。理学療法士等による訪問は、看護業務の一環として、リハビリテーションを中心に看護職員に代わって行う訪問であることを説明し、同意を得ます。

(2) サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額（月単位）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、介護保険負担割合証に記載されている割合にて計算し支払っていただきます。なお、医療保険の場合は、診療報酬の額によります。

※介護保険の被保険者が医療保険適用となる場合は以下のとおり

末期の悪性腫瘍・多発性硬化症・重症筋無力症・スモン・筋萎縮性側索硬化症・脊髄小脳変性症・ハンチントン病・進行性筋ジストロフィー症・パーキンソン病関連疾患（進行性核上性麻痺・大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病（ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ三以上であって生活機能障害度が II 度又は III 度のものに限る。）をいう。）・多系統萎縮症（線条体黒質変性症・オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群をいう。）・プリオン病・亜急性硬化性全脳炎・ライソゾーム病・副腎白質ジストロフィー・脊髄性筋萎縮症・球脊髄性筋萎縮症・慢性炎症性脱髄性多発神経炎・後天性免疫不全症候群・頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態

(3) その他、処置に要した備品に係る費用については、実費を徴収します。

(4) 前項の利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を交付します。

(5) サービスの提供の開始に際し、予め利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の費用の内容及び金額に関し、事前に文書で説明したうえで、支払いに同意する旨の文書に署名または記名押印をさせていただきます。

(6) 費用を変更する場合は、あらかじめ内容及び金額を文書で説明し、必要な同意を得ます。

10 支払方法

毎月、前月分を 10 日までに請求します。支払方法を選択していただき、選択した方法で 25 日までにお支払い下さい。*振込手数料は各自でご負担下さい。

☐ 窓口での現金支払い ☐ 銀行振込 ☐ 口座引き落とし

銀行名	店名（読み）	預金種目	口座番号
広島銀行	福山胡町支店（ふくやまえびすまちしてん）	普通	3485862

11 衛生管理及び従事者の健康管理等

(1) 施設の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講ずるものとします。

(2) 事業所は従事者に対し、感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年 1 回以上の健康診断を受診させるものとします。

(3) 感染症の予防・まん延防止の指針を整備し、対策を検討する委員会を概ね 6 か月に 1 回以上開催します。職員に対して研修・訓練を定期的の実施し、結果を共有します。

12 サービス利用にあたっての留意事項

（１） 利用者はサービスの提供を受ける際には、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態等を従事者と確認し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるように留意して下さい。

（２） 体調に異変があった場合は、速やかに申し出て下さい。

（３） 安全な訪問のため、ペットの隔離、訪問中の喫煙を控えること、動線の確保等をお願いする場合があります。サービス範囲外の買物代行・掃除・洗濯等はお引き受けできません。

（４） 職員は、金品の借用、私的な金銭取引、宗教・政治活動の勧誘、利用者に対する暴言・暴力・性的な言動等を行いません。職員への贈答や個人的な連絡先の交換はご遠慮ください。

13 緊急時等における対応方法

（１） サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとします。

（２） 利用者に対してサービスの提供により事故が発生した場合は、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連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとします。

（３） 事故の状況・対応を記録し、必要に応じて市町村等に報告します。原因を検証し、再発防止策を講じます。安全管理に関する手順を整備し、職員への周知・研修を行います。

14 非常災害対策

消防・風水害・地震等に備えた計画を定め、防火管理者又は火気・消防等の責任者を置き、年１回、避難・救出等の訓練を行います。災害時は利用者及び職員の安全を確認し、訪問時間・方法の変更や訪問の中断を行う場合があります。主治医・関係事業所等と連携し、必要な支援の継続に努めます。

業務継続に向けた取組

感染症や非常災害に備え、サービスの継続及び早期再開のための業務継続計画（BCP）を策定します。職員への周知、定期的な研修・訓練及び計画の見直しを行います。利用者・家族とは、災害時の連絡方法、避難先、必要物品等を事前に確認します。

15 身体拘束・虐待防止に関する事項

（１） 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとします。

- ① 身体拘束・虐待を防止するための従事者に対する研修の実施
- ② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③ その他、身体拘束・虐待防止のために必要な措置

（２） 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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するものとします。

（３） 虐待防止の担当者を定め、委員会の開催、指針の整備、定期的な研修を行います。生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行いません。やむを得ず行う場合は、その態様、時間、心身の状況及び理由を記録します。

16 苦情処理

(1) サービスの提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとします。

【常設窓口】 TEL：084-982-7532 FAX：084-982-7534

【受付時間】 9：00から17：00

【担当者】 管理者 石田智子

(2) 事業所は提供したサービスに関し、介護保険法第23条の規定により、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提出の求め又は当該市町村からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。また、相談・苦情については、管理者及び担当の看護職員等が対応します。不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し、管理者、担当者に引き継ぎます。

(3) 事業所は提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

(4) 介護保険では、サービス等についての苦情を処理する仕組みが制度的に位置付けられておりサービス事業者・居宅介護支援事業者・市町村・国保連合会等の各主体が利用者からの苦情への対応を行っています。苦情・相談等がある場合には、下記の窓口にご連絡ください。

(5) 相談・苦情は、日時、具体的な内容、当事者の説明、確認できた事実を区別して記録します。回答の目安を伝え、調査・検討した結果と改善策を説明します。苦情の申立てを理由に不利益な取扱いはい行いません。

苦情受付機関	広島県後期高齢者医療広域連合	電話番号：082-502-7822
苦情受付機関	広島県国民健康保険団体連合会	電話番号：082-554-0782
苦情受付機関	広島県福山市介護保険課	電話番号：084-928-1166

17 個人情報の保護

(1) 事業所は、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」及び関係ガイダンス等を遵守し適切な取扱いに努めるものとします。

(2) 従事者が得た利用者の個人情報については、サービス担当者会議・事業所でのサービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとします。

(3) 従事者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。

(4) 従事者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従事者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、従事者との雇用契約の内容とします。

(5) 必要に応じて、主治医・薬剤師・介護支援専門員等と、病状、処置、服薬、緊急時の対応方針等を共有します。ICTを活用する場合も、利用目的・共有先・情報の範囲を説明し、必要な同意を得た上で、アクセス制限等の安全管理措置を講じます。

18 損害賠償

利用者に対してサービスの提供により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うものとします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者のおかれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

19 サービスの利用の開始・中止・変更・追加等

（１）訪問看護 計画書作成と同時に契約を締結し、サービスの提供を開始します（居宅サービス計画書の作成を依頼されている場合は、事前に介護支援専門員とご相談下さい）。

（２）利用者は、契約期間中であっても、サービスの利用を中止又は変更できます。この場合、利用予定日の前日までに事業所に申し出て下さい。

（３）事業所の都合により、サービスが受けられなかった場合は、他の利用可能期間又は日時を利用者に改めて連絡します。

（４）事業所からの契約解除は、契約書第 8 条及び第 10 条に定める条件と手続に従います。ハラスメントへの対応は本説明書第 22 項及び第 23 項によります。利用料金の滞納は、正当な理由なく 3 か月以上滞納し、1 か月以上の支払期間を定めた催告後も支払いがない場合に、関係機関との調整を行った上で文書により解除することがあります。

20 キャンセル

サービスの利用を中止する際には、すみやかに事業所の連絡先までご連絡ください。

利用者の都合でサービスを中止にする場合には、サービス利用の前日までにご連絡ください。

当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることとなりますのでご了承ください。ただし、利用者の容体の急変・緊急など、やむをえない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセル料金 ： 2,000 円

21 その他運営に関する留意事項

（１）事業所は、従事者の資質向上のために研修の機会を、次の通り設けるものとし、また業務の執行体制についても検証・整備を行います。

- ① 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内
- ② 継続研修 年 6 回

（２）事業所は、以下のサービスに関する記録を整備し、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」に準じて、その完結の日から 5 年間保存するものとします。

- ① 主治医による指示の文書（第 69 条 第 2 項）
- ② 訪問看護計画書
- ③ 訪問看護報告書
- ④ 提供した具体的なサービスの内容等の記録（第 19 条 第 2 項）
- ⑤ 市町村への通知に係る記録（第 26 条）
- ⑥ 苦情の内容等の記録（第 36 条 第 2 項）
- ⑦ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録（第 37 条 第 2 項）

（３）この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、株式会社 PilinaOne 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。

22 カスタマーハラスメントの防止

基本方針と判断の考え方

当事業所は、利用者の尊厳と権利を尊重するとともに、職員の安全及び心身の健康を守り、安心して訪問看護を継続できる環境を整えます。利用者・家族・関係者による要求や言動のうち、内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして対応します。訪問先、事業所、電話、メール、SNS 等の場を問いません。

正当な意見・苦情、説明や改善を求めること、担当者変更の希望は、それ自体をハラスメントとは扱いません。要求に妥当性がある場合でも、暴力・脅迫等の手段は許容しません。判断は職員の受け止めだけで決めず、言動の内容・程度・頻度・経緯、病状、説明の理解状況、実際の影響を確認して行います。

対象となる具体的な行為

(1) 身体的な暴力及び危険行為

殴る、蹴る、つねる、噛む、強くつかむ、物を投げつける、刃物を向ける、威嚇のために物を壊すなど、職員に危害を加え、又は危険を生じさせる行為。

(2) 脅迫及び人格を傷つける言動

「殺す」「家に行く」等と脅す、人格や容姿を侮辱する、差別的な発言をする、大声で怒鳴り続けるなどの行為。

(3) 性的な嫌がらせ

身体を触る、抱きつく、性的な発言や質問を繰り返す、性的な画像を見せる、ケアに必要な露出をする、交際や私的な接触を強要する行為。

(4) 過度な要求及び不当な強要

訪問看護の範囲外の家事・買物等、法令や医師の指示に反する処置、記録の改ざん、不当な金品・返金、土下座、職員の解雇や処罰を強要する行為。必要な説明や代替案の提示後も、威圧等により特定職員の指名や訪問日時の変更を無理に通そうとする行為。

(5) 拘束及び業務の妨害

出入口をふさいで帰さない、必要な説明を終えても威圧して長時間拘束する、対応方法を説明した後も同一要求で頻回の電話・メッセージを送り業務を妨げる、つきまといや待ち伏せをする行為。緊急性のある療養相談はこれに含めません。

(6) プライバシー侵害及び情報発信による加害

職員の住所・私的連絡先等を執拗に聞き出す、個人情報・顔写真等を承諾なく公開して嫌がらせをする、事実と異なる情報や侮辱をインターネット等で広めて名誉を傷つけ、業務を妨げる行為。正当な相談・通報や、記録目的の録音・撮影のみを一律にハラスメントとは扱いません。

病状や障害への配慮

認知症、せん妄、精神症状、障害、痛み、不安等が言動に影響する場合は、主治医等と原因を評価し、説明方法、ケア方法、環境、訪問体制の調整等を検討します。診断名や症状のみを理由に利用を断ることはありません。病状による言動であっても、危険がある場合には職員と利用者の安全確保を優先します。

23 ハラスメント発生時の対応とサービス継続

1 安全の確保と報告

職員はその場で無理に解決しようとせず、危険な言動の中止を求め、管理者へ報告します。生命・身体に差し迫った危険があるときは退避し、当日の訪問を中断する場合があります。必要に応じて 110 番・119 番通報、主治医への連絡等を行います。

2 事実の確認と記録

管理者が窓口となり、利用者・家族・職員等から事情を確認します。発生日時、場所、具体的な発言・行動、経緯、被害、対応を記録し、事実と意見・推測を分けます。必要な範囲でメッセージ、写真等を保全します。事業所が録音・録画を行う場合は、原則として目的を説明し、法令に従い、必要な範囲と期間に限定して適切に管理します。

3 改善のお願いと支援方法の調整

確認した具体的な行為、サービスや職員への影響、改善していただきたい内容及び改善の確認時期を、口頭又は文書で説明します。利用者・家族の意見も聴き、主治医・介護支援専門員等と支援方法を検討します。状況に応じて、担当職員の変更、複数名での訪問、管理者の同席、訪問日時・場所・連絡窓口の調整、ご家族等の同席依頼を行います。

担当者変更のみで解決とせず、行為の背景と再発防止策を確認します。複数名訪問等により費用が発生する場合は、保険制度上の要件を確認し、あらかじめ内容と金額を説明して必要な同意を得ます。職員保護を理由に一方的な追加料金を請求しません。

4 訪問中断後の対応

中断後は、利用者の療養上の必要性と安全を確認し、主治医等と連携して再開条件及び代替の支援方法を速やかに検討します。訪問中断と契約解除は区別し、中断したことのみをもって直ちに契約を終了させません。

5 契約解除を検討する場合

改善要請や支援体制の調整を行っても暴力・脅迫・性的な嫌がらせ・不当な要求・業務妨害等が改善せず、安全なサービスの継続が困難で、提供を継続できない正当な理由がある場合に限り、管理者及び法人が契約書第 8 条に基づき個別に判断します。ハラスメントがあったことだけで、一律に契約を解除することはありません。

解除する場合は、具体的な理由、これまでの対応及び終了予定日を記載した文書で、1 か月以上前に通知します。主治医・介護支援専門員・市町村等と連携し、他事業所の紹介や引継ぎ等を速やかに行い、必要な医療・ケアが途切れないよう支援します。利用者は判断や対応に関して、第 16 項の窓口へ相談・苦情を申し立てることができます。

6 職員の保護と再発防止

被害を受けた職員の担当変更、休養や相談の機会の確保等を行い、相談したことを理由に不利益な取扱いをしません。事案を必要な範囲で共有し、研修・対応手順の見直しを行います。必要に応じて行政、警察、弁護士等へ相談します。相談窓口は管理者 石田智子、電話 084-982-7532 です。