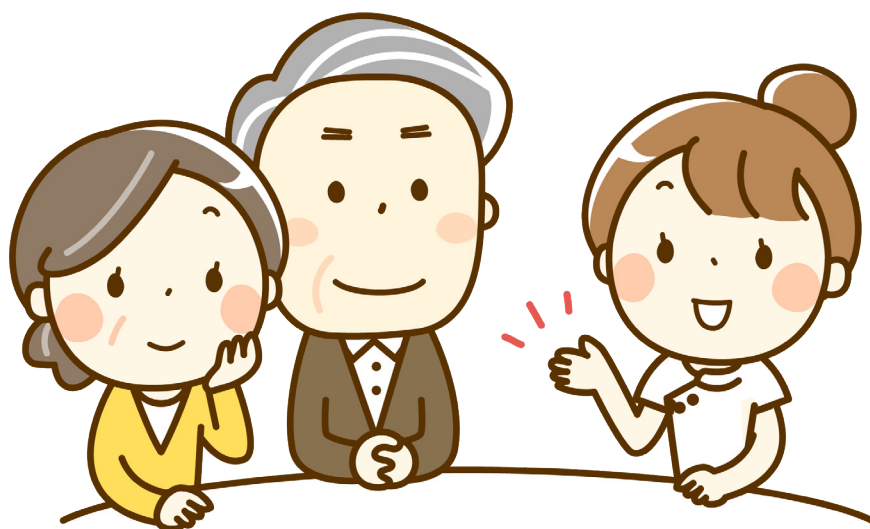


指定訪問看護 重要事項説明書



「指定訪問看護」重要事項説明書（2025年1月17日現在）

当事業所は、利用者に対し訪問看護サービスを提供させていただくにあたり、契約を締結する前に承知していただきたい事項について説明させていただきます。内容を十分ご理解いただいたうえで署名欄にご署名をお願いします。

1. 事業者の概要

事業者	株式会社くらしケア
法人所在地	愛知県名古屋市千種区小松町6丁目11番地3 レスカール大久手102号室
代表者名	代表取締役 益子 幸子
電話番号	058-214-6592
ホームページ	https://www.kurashicare.co.jp/
通常業務を実施する地域	名古屋市千種区・名東区・守山区・天白区・瑞穂区・熱田区・昭和区・東区・中区・北区・春日井市の区域

2. 利用者へ訪問看護サービス提供を担当する事業所について

事業所の名称	くらしケア名古屋訪問看護ステーション
施設の所在地	愛知県名古屋市千種区小松町6丁目11番地レスカール大久手102号室
事業所番号	2360190421
管理者の氏名	西井 拓巳
電話・FAX	電話：052-715-8880 FAX：052-715-7062

3. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 休業日：土曜日・日曜日・12月29日から1月3日
営業時間	午前9時から午後6時まで

4. サービス利用料及び利用者負担

別紙、「くらしケア利用料金表」「保険外訪問看護料金表」を参照。
死後の処置料は、15,000円の実費がかかります。

5. 事業の目的

利用者に対し、訪問看護・介護予防訪問看護のサービスを提供し、居宅において利用者が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にサービスを提供します。

精神科訪問看護は利用者が自宅で自立した生活に向かえるよう利用者主体で支援をしていく目的があります。従って「何かをするよう訪問看護が指示する」ことはせず「代わりに、くらしケアが何かをする」こともなく利用者と一緒に考えて行動を見守っていきます。

くらしケアの考える自立は社会資源を自ら活用し、症状と付き合いながら生活を組み立てられることです。



6. 運営方針

利用者に対し、ご自身の心身の状態に応じた適切な訪問看護サービスを提供します。サービス実施にあたり、従事者の確保・教育・指導に努め、利用者個々の主体性を尊重し、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な訪問看護サービスの提供に努めます。

くらしケアが大切にしていることは利用者が「どのような生活を送りたいのか」「どのようになりたいのか」を尊重しながら関わっていくことです。従って、くらしケアが主導して何かをしていくことはないので「やってくれない」という思いを抱くこともあるかもしれません。そのような思いが強くなった時は「どのような生活を送りたいのか」「どのようになりたいのか」に立ち戻り、そのために必要なことを一緒に考えながら関わっていきます。



7. 訪問看護計画書の作成

主治医の指示に基づき、利用者の意向（ご家族を含む）及び心身の状況等のアセスメントを行い、目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画を作成します。

居宅・介護予防サービス基準条例に則り、准看護師は訪問看護計画書及び報告書の作成を行うことができません。

くらしケアだけで作成すると、主観や主導的計画が入る可能性がないとも限りませんので、そうならないためにも一緒に作成をお願いします。一緒に計画を作成していくとご自身の「生活のベース」が見えてきます。その「生活のベース」から変化があったとき、良い兆候なのか良くない兆候なのかを一緒に考えることができます。もし良くない兆候であれば「生活に現れている何らかのサイン」として共有し、どうすれば対処できるのか？その方法を一緒に考えていきます。



8. サービス内容について

訪問看護計画に基づき、下に挙げるような訪問看護サービスを提供します。

【具体的な訪問看護の内容例】

- ① 症状や思いを確認し、日常生活への反映状況を一緒に確認
- ② 生活の中での困り事の相談
- ③ 内服管理への支援
- ④ 利用者を通した家族への支援
- ⑤ その他医師の指示による医療処置



訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。

人は1日に使えるエネルギーが限られています。そのエネルギーを、症状と付き合いつつ「自分がこうなりたい」という思いに向けた行動に向けられるよう、サポートしていきます。そのためには「症状」と「思い」のどちらのほうが日常生活に影響しているのかを見ていきます。

調子が良いときは「自分がこうなりたい」という思いに向けた行動にエネルギーを注ぐことができますが、調子が良くないときは、症状に影響された行動にエネルギーを注ぐことになります。そのようなとき、ご自身で振り返り、調子が悪いと気づき、対処行動ができれば良いですが、感情や精神症状は目に見えないのでご自身でも気づかないうちに症状に影響された行動に振り回されてしまいます。ですので先の看護計画でご説明した「生活に現れているサイン」を明らかにし、対処法を一緒に考えていくことがとても重要となります。

その他の記録として普段の訪問看護では、思いや捉え方のズレを少なくするための工夫として、目の前で記録を書かせて頂きます。



9. 訪問看護の回数と時間について

医療保険使用の場合、原則として1日1回、週3回までは保険適用となります。但し、特定疾患や急性増悪などの場合はこの限りではありません。また、介護保険使用の場合、回数の制限はありませんが、ケアプランに準じた提供となります。

1回の訪問看護の時間は30分程度です。ただし、調子が悪いときには調子を持ち直すために少し長めになることはありますが、時間が長めの訪問看護を続けることはしておりません。そのような場合は1回の訪問時間を増やすのではなく、「訪問回数」を増やしていきます。また、くらしケアの訪問看護は当事業所の卒業を目指して取り組んでいきますので、訪問の回数については都度相談しながら見直しをしていきます。



10. サービスの変更や中止について

利用者が病気やケガなどで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合、サービスご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスの変更または中止をすることがあります。その場合は、ご家族または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。

発熱、新型コロナウイルス、インフルエンザ、胃腸炎などの感染症が疑われる場合は医療的判断のうえ、その日の訪問は短時間で終了します。

また、訪問看護が刺激になりエネルギーを使い続けることが予測される場合は、その後の生活に支障をきたしますので、理由を説明し「この時間で帰ります」と時間を区切って短時間で終了することがあります。



11. キャンセルについて

キャンセル連絡のルールは次のとおりです。

キャンセル希望の場合	<u>前営業日の 18 時まで</u> に電話または LINE 公式アカウントでご連絡ください。
当日キャンセルする場合	連絡があった場合は初回免除、2 回目以降は 1,000 円（月単位でリセットされます）
	連絡がないとき、訪問したものの訪問先にいないときは 2,000 円いただきます。
急病や事故など やむを得ない場合	免除

発熱や感染症等以外で当日キャンセルに至る場合、生活の組み立てがうまく行っていなかったり、症状に振り回された行動が現れている可能性が考えられます。もし「会うのがしんどい」との思いが強い時は、訪問時に玄関先で「今日はしんどいから帰って下さい。」とお伝えください。訪問者は次回の予定を確認し、帰らせて頂きます。

よく「このようなやり取りだったら、電話で出来ないのか。」と聞かれることがありますが、お会いしない事には「しんどい理由」が良く分からないまま経過してしまいます。

言うまでもなく、「訪問看護」は「訪問して状況や症状、対処を共有していく支援」になりますので、しんどい時も、そうでない時もくらしケアを活用頂き、利用者の「なりたい自分像」に近づくための生活を送って頂けるよう関わっていきます。



12. 交通費及び駐車料について

- ① 交通費は不要です。
- ② コインパーキング等の駐車料はいただいておりませんが、訪問時に駐車スペースを提供可能な方にはご協力をお願いします。⇒駐車場所の確認
- ③ 通常の事業の実施範囲を超えて行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護に要した交通費は実費を徴収いたします。
なお、自動車を使用した場合は、通常事業の実施範囲を超えた時点から利用者宅までの往復の距離に1キロメートルあたり20円を乗じて得た額を交通費として徴収いたします。

13. その他協力いただきたいこと

- ①電気・ガス・水道の無償利用へのご協力をお願いします。
- ②受動喫煙防止の観点から訪問中の喫煙はお断りしており、感染予防のため換気のご協力をお願いします。
- ③職員にペットの接触がないようご協力をお願いしております。大切なご家族の一員であることは重々承知しておりますが、様々なお宅へ出向く事からアレルギーへの配慮、職員のケガなどの観点からリードに繋ぐ、または別室に移動などのご協力をお願いします。
- ④職員へのお心づけや差し入れ品等は一切頂かないこととしておりますのでご協力をお願いします。
- ⑤交通事情により到着時間が遅れる場合がありますので、ご了承下さい。

14. 市町村等への情報提供について

弊社では市町村の保険福祉サービスとの密な連携を促進し、より良い在宅療養をサポートするため市町村等関係機関に情報提供書を発行しています。この情報提供書での連携を通じて、地域で適切な支援が行われることから、利用書様の利益に繋がるものと考えております。つきましては情報提供書の提供にご協力頂きますようお願い申し上げます。

協力する ・ 協力しない （いずれかに○をつけてください）

なお、ご協力いただいた後でも、途中で止めることができます。どうぞご安心ください。

情報療養提供費：訪問看護ステーションが、利用者の同意を得て、当該利用者の居住地を管轄する市町村等からの求めに応じて訪問看護に関する情報を提供した際に事業者を支払われるもの。
(一人当たり 1500 円：利用者に請求するものではありません)

15. 利用料のご請求及びお支払いについて

ご請求方法	事業者より前月分の請求書を郵送致します。
相談窓口	● 口座振替の手続きをお願いします。 ● 毎月 28 日に引落しさせていただきます。 ● 引落しが出来ない場合は、翌月に再度引落しさせていただきます。 ● 現金にてお支払いを希望される方は、振込みにてお支払いください。(振込手数料は利用者負担にてお願いしております)
領収書の発行	● 口座振替の領収書は翌月の 10 日以降に発行致します。 ● 領収日は引落し完了日となります。

16. 個人情報保護方針について

①個人情報の利用目的

事業者は、利用者及び利用者家族の個人情報を下記の目的で利用します。
これら以外の利用目的で使用する場合、改めて同意をいただくようにいたします。

②個人情報の訂正・利用停止

事業者が保有する利用者の個人情報の内容が事実と異なる場合などは、訂正・利用停止を求めることができます。調査の上、対応いたします。

③個人情報の開示

ご自身の訪問看護記録等の閲覧や複写をご希望の場合は、担当者までお申し出下さい。

④相談窓口のご案内

ご質問やご相談は管理者までお気軽にお寄せください。

⑤ 事業所は、「訪問看護記録」等の記録をサービス終了日より、5年間はこれを適正に保存します。又、利用者本人から開示の求めがあった場合は、業務の支障がない時間に閲覧・謄写に応じ、実費負担により写しを交付します。

17. 法人における利用者及び利用者家族の個人情報の利用目的について

①事業所内での利用

- 利用者に提供する訪問看護サービス（計画・報告・連絡・相談等）
- 医療保険・介護保険請求等の事務
会計・経理等の事務
- 事故等の報告・連絡・相談
- 利用者への看護サービスの質向上（ケア会議・研修等）
- その他、利用者に係る事業所の管理運営業務

②他の事業所等への情報提供

- 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ほかの居宅サービス事業者や相談支援事業所、居宅介護支援事業所との連携、照会への回答
- 家族等介護者への心身の状況説明
- 医療保険・介護保険事務の委託
- 審査支払機関へのレセプト提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

③その他上記以外の利用目的

- 看護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- 訪問看護ステーションで行われる学生の実習への協力
- 学会等での発表（原則、匿名化します。匿名化が困難な場合は利用者の同意を得ます）

18. サービス提供に関する相談、苦情について

当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次のとおりです。

- ① 提供した訪問看護に係る利用者及びそのご家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

【体 制】

訪問看護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じるものとする。

事業所は提供した訪問看護に関し、個人情報保護法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の提出、提示の求めまたは当該市町村の職員からの質問、照会に応じ、市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。

【手 順】

- ① 利用者より連絡を受けた者が内容を確認する。
- ② 管理者へ即時報告する。
- ③ 連絡を受けた管理者は、直ちに対応する。
- ④ 管理者にて解決不可と判断した場合は、遅滞なくその旨を統括責任者へ報告する
- ⑤ 報告を受けた統括責任者は自ら対応又は管理者へ指示を出すなどして即時解決に向けて対応するものとする。

家族や友人であっても人間ですのですれ違うことはあります。普段は許せることでも自分のことで精一杯になっているときは他人を思いやることや気遣うことができにくくなることがあります。訪問看護は「調子の悪い時にこそ」訪問しますので、思いのすれ違いが起こりやすい状況があります。そのような場面で「訪問スタッフを変えて欲しい」という思いが強くなった場合、訪問スタッフを変えるかという変えることはしません。「なぜスタッフを変えられないのか」と思われるかもしれませんが、社会生活においては別の人に変えることができない状況は多くあります。そのような時に相手を遮断するか、自分が我慢することが続くと、さらに対人関係での悩みや苦しみが続きます。訪問看護の場面で目の前のスタッフに「あれっ？」と感じた時には「思いのすれ違いが生じている可能性がありますので、その場で直接感じたことを伝えてください。伝え方としては「なぜそういうことを言ったのですか」「私はこう感じました」と伝えていただければスタッフは必ず受け止めます。思いを率直に伝えていただくことで「思いのズレ」が明らかになり、関係を修復して前に進むという「経験の機会」になります。そのような経験を訪問看護の中で積み重ねていただきたいと思います。

もし、それでもうまく対処できないときは、管理者にお電話（またはメール、LINE）ください。そこで管理者は「どちらが良いか」「悪いか」の評価はしません。「あなたがどのように感じたのか」「スタッフがどのように感じたのか」という「事実」を確認し、初回面接で共有している「なぜ訪問看護を使うのか」「どうなりたいのか」に立ち戻ります。そうすると多くの場合「どこに思いのズレがあったのか」が見えてきますので、訪問看護をどう活用していくのかを共有することができます。



19. 相談窓口について

電話・FAX	電話：052-715-8880 FAX：052-715-7062
相談窓口	株式会社くらしケア くらしケア名古屋訪問看護ステーション
その他	● 相談・苦情は、管理者及び担当訪問看護師が対応します。 ● 担当者不在の場合でも、対応した者が「苦情相談記録表」を作成し、担当者、管理者に引き継ぎます。 ● お住まいの地区を管轄する区市役所の苦情窓口にも苦情を伝えることができます。

● 医療保険・介護保険の利用者様はこちら

名古屋市役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-961-1111
千種区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-762-3111
名東区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-773-1111
守山区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-793-3434
天白区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-803-1111
瑞穂区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-841-1521
熱田区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-681-1431
昭和区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-731-1511
東区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-935-2271
中区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-241-3601
北区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-911-3131
南区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-811-5161
西区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-521-5311
中村区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-451-1241
緑区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-621-2111
中川区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-362-1111
港区役所	月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分 電話：052-651-3251
春日井市	月曜日～金曜日 午前8時30分から午後5時15分 電話：0568-81-5111

● 介護保険の利用者様はこちら

愛知県国民健康保険 団体連合会	月曜日～金曜日 午前9時から午後5時 電話：052-971-4165 FAX：052-962-8870
--------------------	--

20. サービスの終了

利用者の都合でサービスを終了する場合、サービスを終了する日の2週間前までに、文書でお申し出ください。(文書でのお申し出後、主治医に報告致します。主治医の指示で訪問を開始しておりますので、終了時にも連携を取っております。)

訪問看護は、利用者がしんどい時に訪問することが多くなりますので、訪問スタッフに対して「もう来ないで欲しい」「会いたくない」という気持ちが強くなる場合があります。そんな時に「訪問をやめます」との申し出を受け、ただちに訪問を終了してしまうと「本当にサポートをしなければいけない時期にサポートできない恐れがあります。ですので終了を希望する2週間前までに文書で申し出ていただきます。そして2週間の間に主治医とも話し合いをお願いします。その間、訪問は継続させていただきます。

主治医と話し合った結果、終了が決定したとしても、最後に訪問看護を受けてから終了までの振り返りを行い、終了後はどういうところに気をつけ、どのように生活を組み立てるのかという「共有のための訪問看護」はお願いしています。



21. 契約解除

当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合や、当事業所が破産等で事業を継続できなくなった場合は、文書で通知することで利用者は即座に契約を解除することができます。

ここでいう「社会通念」は「人によって価値観が異なる」点をご理解ください。もし気になる点がありましたら、その都度お申し出ください。



22. 本事業所がサービス利用契約を解約する場合

利用者の対応により、本事業所がサービス利用契約を継続することが困難と判断される場合には、本事業所はその理由を記載した文書を提示した上で、利用契約を解除することがあります。

サービス利用契約を継続することが困難と判断される場合とは、例えば、利用者が本事業所の職員または関係者に対して以下のような対応をした場合です。双方の安心・安全な暮らしを実現していくために必要な、大切なルールであることをご理解下さい。

- 大きな声を出す
- 身体を触る
- 性的と捉えられる言動
- 営業時間外の連絡
- プライベートの詮索
- 冷静に話し合いができない
- 利用料の滞納（利用契約書第6条2項）
- 宗教やサークル活動への執拗な勧誘

などが該当します。

【説明者確認】

重要事項について文書を交付し、説明しました。

事業者 株式会社くらしケア
代表者 代表取締役 益子 幸子



サービス提供事業所 くらしケア名古屋訪問看護ステーション
所在地 愛知県名古屋市千種区小松町6丁目11番地3
OS・SKYマンションレスカール大久手102号室
年 月 日

説明者

⑨

【利用者確認】

私は上記事業者より重要事項について説明を受け、
同意し、交付を受けました。

年 月 日

利用者

⑨

【家族・重要他者確認】

私は上記事業者より重要事項について説明を受け、
同意し、交付を受けました。

年 月 日

家族・重要他者

⑨