訪問看護サービス重要事項説明
個人情報の使用に関する同意書

＿＿＿

訪問看護サービス重要事項説明書

当事業者は、ご契約者（以下「利用者」といいます。）に対して訪問看護サービス（以下「サービス」といいます。）を提供します。当事業者の概要や提供されるサービス内容等説明すべき重要事項、ご契約上ご注意いただきたいことは次のとおりです。

第1条　当事業者の概要

(1)　運営方針

1　当事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法、健康保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、市区町村や、地域の保健・医療・福祉サービス等と連携を図り、利用者の心身の機能の維持・改善を図るよう、適切なサービスの提供に努めます。

2　サービスの提供にあたっては、利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境などの的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、生活上の必要な事項について理解しやすいように助言又は説明を行います。

(2)　事業所の名称・所在地及び電話番号

事業者名称	株式会社ぐるんとびー
所在地	神奈川県藤沢市大庭 5682 番地の 6 パークサイド駒寄 3～612
代表者名	代表取締役 菅原健介
事業所名称	ぐるんとびー訪問看護ステーション
事業所番号	介護保険事業所番号 1462290500　ステーションコード 229,050.0
所在地	神奈川県藤沢市石川 693-6
電話番号	0466-54-7099

(3)　営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日、（祝日が平日に当たる場合は営業する）
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分まで。
サービス提供時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分まで。ただし、24 時間連絡体制も整えており、緊急時対応についてはこの限りではありません。 なお 12 月 29 日から 1 月 3 日まではサービスを提供しません。

(4)　通常の事業の実施地域

事業者がサービスを提供する通常の事業の実施地域は、片道 5ｋｍ以内です。左記以外の地域については別途協議の上、サービス提供の可否を個別に判断させていただきます。

第２条　利用料金等

(1)　利用者は、当事業者からサービスの提供を受けたときは、当事業者に対し、別紙利用料に関する書面記載のとおり、利用料を支払います。

(2)　当事業者は、提供するサービスのうち介護保険又は医療保険の適用を受けないものがある場合には、利用者に対し、そのサービスの内容及び利用料等を説明し、利用者の同意を得ることとします。

(3)　オムツ、衛生材料、手袋その他利用者に対するサービス提供にあたって当事業者が使用する消耗品は、利用者の負担において利用者が用意するものとします。仮に、かかる消耗品を当事業者が用意した場合には、利用者は当事業者に対してその実費相当額を支払うものとします。

(4)　当事業者は、利用料を 1 カ月ごとに計算し、利用者に対して翌月 10 日までに請求し、利用者は、同額を翌月 20 日（ただし、同日が休日等である場合は翌営業日）までに当事業者に対して支払うこととします。なお、お支払いに要する費用は利用者の負担とします。

(5)　関係法令の改正によって介護保険又は医療保険給付の適用を受けるサービスの利用者負担額に変更が生じた場合、当事業者は、利用者に対し、その変更の限度において、変更後の利用者負担分を請求することができることとし、利用者は同請求額を支払うものとします。

(6)　介護保険又は医療保険給付の適用を受けないサービス利用料について、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合には、当事業者は、利用者に対し、その変更の内容を十分に説明した上で、同サービスの利用料を変更することができます。

第3条　サービス提供のキャンセルについて

(1)　サービス提供のキャンセル・時間変更はお早めにご連絡ください。連絡がなく当事業者の担当訪問職員が訪問した場合には、利用料の全額をお支払いいただきます。尚、キャンセルに伴う日程の変更は出来かねる場合があります。

(2)　サービス利用日の前々日以降に前項の連絡があった場合は、キャンセル料金として下記の料金をお支払いいただきます。ただし、甲の体調不良等緊急かつやむを得ない理由がある場合は、同キャンセル料の支払いは不要とします。

1　サービス利用日当日に連絡があった場合：利用料の全額

2　サービス利用日の前日に連絡があった場合：利用料の 75%

3　サービス利用日の前々日に連絡があった場合：利用料の 50%

※ なお、本項における上記「利用料」とは、予定されていたサービス利用日において 60 分間サービスを提供したと仮定した場合の料金とし、かつ、その料金は医療・介護保険が適用されないことを前提として、同保険が適用された場合の自費負担分のみならず、同保険適用におい

て支払われるはずであった部分も含みます。
※ 上記「当日」「前日」「前々日」とは、平日の営業時間（8:30～17:30）を基準とします。営業時間外にご連絡をいただいたとしても対応いたしかねますので、その旨、予めご了承ください。例えば、前日の 19 時にご連絡をいただいたとしても、その日は既に営業時間外ですので、当日キャンセル扱いとなります。

第4条　その他

(1)　その他運営についての留意事項

1　当事業者は社会的使命を十分認識し、職員の資質向上を図るために研修の機会を設け、業務体制を整備するものとします。

2　職員は、正当な理由がある場合を除き、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を第三者に開示・漏洩しません。尚、退職後も同様とします。

3　利用者に対するサービスの提供に関する諸記録を整備し、保管します。

4　サービスに関する指示、命令はすべて事業所の責任者が行います。ただし、責任者は利用者の事情、意向に配慮いたします。

5　担当訪問職員の選任、変更は藤次業者が行い、利用者からの指名はできません。尚、当次業者の都合により担当訪問職員を変更する場合は、事前にご連絡し、配慮いたします。

6　利用者が担当訪問職員の変更を希望する場合、その理由を当事業者までお申し出ください。尚、業務上不適切と判断される事由がない場合などには変更をいたしかねることがあります。

7　訪問予定時間は、交通事故及びトラブルを避けるために次の事項にご留意ください。

①　災害や悪天候、交通機関の麻痺などによっては、サービスを中止させていただくこともあります。

②　災害時には通信機能が麻痺し、連絡が取れないことも考えられます。その際はご容赦ください。

8　サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため次の事項にご留意ください。

①　現金、貴重品は室内に放置せず、ご自身で保管、管理をしていただくようお願い致します。

②　担当訪問職員に対する贈り物や、飲食のご提供はご遠慮させて頂きます。

③　担当訪問職員に対する宗教活動や物品販売の勧誘は、堅くお断りいたします。

(2)　衛生管理

1　当事業者はサービスの実施にあたって、衛生管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。

2　ノロウイルス・インフルエンザ・ MRSA・結核・疥癬・その他感染症が認められた場合又はその疑いが認められる場合は、感染症蔓延防止に努め、適切な措置を講じます。必要に応じ保健所等の助言・指導を求めるものとします。なお、感染拡大防止のため、主治医・保健所等の関係機関と連携し、必要に応じてサービス内容の変更、中止または延期をお願いする場合があります。

3　利用者及びご家族は、感染症及び体調の変化を当事業者に対して報告する義務を負います。

4　利用者が疾病・怪我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、体調の悪化がみられる場合は、サービスを変更又は中止する場合があります。

(3)　安全なサービス提供体制の整備

1　ステーションは、利用者に対して安全で適切なサービスを提供するため、安全管理に関する指針を整備し、職員に周知徹底するものとする。

2　ステーションは、事故、感染症、災害その他緊急時における対応体制を定め、関係機関との連携体制を確保する。

3　前項の体制整備及び職員研修の実施状況については、定期的に点検し、必要に応じて改善を行うものとする。

(4)　事故発生の防止と事故処理

1　ステーションは、安全かつ適切に質の高いサービスを提供するために事故発生の指針を定め、事故を防止するための体制を整備する。

2　ステーションは、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、

3　介護支援専門員、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

4　ステーションは、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録し、その完結の日から 2 年間保存する。

5　ステーションは、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

(5)　社会情勢及び天災に関する事象

1　社会情勢の急激な変化、地震、風雪水害など著しい社会秩序の混乱などにより、訪問の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合がございます。

2　社会情勢の急激な変化、地震、風雪水害など著しい社会秩序の混乱などにより、訪問の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を当事業者は負わないものとします。

(6)　身分証携行義務

訪問看護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

(7) 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者その他の関係機関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 握に努めます。

(8) 居宅介護支援事業者等との連携

1　指定訪問看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

2　サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問看護計画」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します。

3　サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面 またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

第５条　業務継続計画

ステーションは、災害、感染症その他の緊急事態に際しても、必要な訪問看護サービスを継続的に提供できるよう、業務継続計画（BCP）を策定し、次の事項を講じるものとする。

(1) 業務継続計画の策定

1　感染症に係る業務継続計画

平時の備え：体制構築・整備、感染症防止の取り組み、備蓄品の確保

初動対応：感染拡大防止体制の確立、保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者への情報共有

2　災害に係る業務継続計画

平常時の対応：建物・設備の安全対策、電気・水道等が停止した場合の対策、必要品の備蓄
緊急時の対応：業務継続計画発動基準の設定、対応体制の明確化
他施設及び地域との連携

(2)　研修の実施

1　業務継続計画の内容を全職員に周知し、平常時及び緊急時の対応の理解を深める

2　定期的に実施（訪問系：年 1 回以上）し、新規採用職員には別途研修を実施

3　研修の内容、日時、参加者は記録に残す

4　感染症対応の研修は、感染症予防・まん延防止研修と一体的に実施可

(3)　訓練の実施

1　業務継続計画に基づき、施設内の役割分担確認、感染症や災害発生時のケア演習等を年 1 回以上定期的に行う

2　訓練は机上訓練及び実地訓練を適切に組み合わせて実施

3　感染症対応訓練は、感染症予防・まん延防止訓練と一体的に実施可

4　災害対応訓練は、非常災害対策訓練と一体的に実施可

(4) 記録・見直し

1　業務継続計画に基づく研修・訓練の実施状況を記録

2　計画及び取り組みの内容は定期的に見直し、必要に応じて更新する
担当者：油井 元気

第 6 条　個人情報の取り扱い

利用者の個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報の使用に関する同意書」に定めたとおり取り扱います。

第 7 条　虐待の防止のための措置

1　ステーションは、利用者の人権の擁護及び虐待の防止のため、次の措置を講ずるものとする。

2　責任者の選定

虐待防止に関する責任者を置き、その役割・権限を明確にする。責任者：管理者

虐待防止対策委員会を年 1 回以上開催し、委員会で検討した内容は全従業者に周知する。

3　従業者に対する研修の実施

虐待防止に関する研修を新規採用時及び既存従業者へも年 1 回以上定期的に実施する。

研修内容・参加者・実施日を記録し、必要に応じて評価・改善を行う。

4　相談窓口の設置

虐待や虐待が疑われる事案に関して、従業者が相談できる窓口を設置する。

窓口は責任者と委員会で連携し、迅速かつ適切な対応を行う。

5　虐待防止指針・その他必要な措置

虐待防止のための指針を整備し、定期的に見直す。

その他、虐待防止のために必要な組織内の体制・運用を講じる。

6　虐待発見時の対応

サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等）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、速やかに市町村に通報するものとする。
通報後の状況確認や関係者への情報共有も責任者が適切に行う。

第 8 条　身体的拘束等

1　事業所は、利用者の身体的拘束は行わない。万一、利用者又は他の利用者、職員等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合には家族の「利用者の身体的拘束に伴う申請書」に同意を受けた時にのみ、その条件と期間内にて身体的拘束等を行うことができる。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その他必要な事項を記録する。

2　身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（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。）を三月に一回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

3　身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

4　従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する

身体拘束等についての担当者：北村紀一

第 9 条　カスタマーハラスメントの防止および対応

1　当事業者は、訪問看護員その他の職員が安全かつ安心して働くことができる環境を確保し、質の高いサービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントの防止に向けた取り組みを行います。

2　利用者またはその家族等による以下のような行為（暴力、暴言、威圧的な言動、セクシャルハラスメント、著しい不当要求・長時間の拘束等）により、職員の身体・精神上の安全や業務の遂行が害される、またはその恐れがあると判断した場合、当事業者は必要な指導・協議を行い、改善が見られない場合にはサービスの提供を一時停止または契約を解除することがあります。

3　当事業者は、カスタマーハラスメントの発生防止および迅速な対応のため、職員に対する研修の実施、相談窓口の設置、対応方針・マニュアルの整備等、必要な体制整備を行います。

第 10 条　苦情の連絡先

1　株式会社ぐるんとびー 代表取締役 菅原健介

神奈川県藤沢市大庭 5682-6 パークサイド駒寄 3～612

電話：0466-54-7006

2　かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局

神奈川県横浜市神奈川区反町 3-17-2　神奈川県社会福祉センター内

電話：045-311-8861（相談用）

3　神奈川県国民健康保険団体連合会介護福祉部介護保険課介護苦情相談係

神奈川県横浜市西区楠町 27 番地 1

電話：045-329-3447

4　藤沢市役所 高齢者支援課

藤沢市朝日町 1 番地の 1 本庁舎 2 階

電話：0466-50-3523

5　茅ヶ崎市役所 福祉部介護保険課苦情相談窓口

茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目 1 番 1 号 本庁舎 1 階

電話：0467-81-7164

個人情報の使用に関する同意書

私（利用者）は、私及びその家族の個人情報を株式会社ぐるんとびーが以下に記載するとおり使用することに同意します。

ここで、「個人情報」とは、利用者個人及びその家族に関する情報であって、特定の個人が識別される情報及び識別され得る画像を含むものとし、具体的には、氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況など、訪問看護サービス（以下「サービス」といいます。）を提供するために必要な利用者や家族個人に関する情報をいいます。

記

１．使用する目的

（１）サービスに付随する医療機関及び行政機関への届出や申請などについて私の代わりに手続きを行うため。

（２）介護支援専門員との連絡調整等を行うため。

（３）担当介護支援専門員に対するサービス利用状況の定期報告のため。

（４）利用者に関わるサービス計画、訪問看護計画の作成等のため。

（５）サービスの質の向上を目指した評価・公表機関による調査等に答えるため。

（６）研究当の目的で個人情報を利用する場合は別途必要な手続きを行う。

２．使用する範囲

利用者に関する医療機関、介護サービス事業者、障害福祉サービス事業者、行政機関その他関係機関

３．使用する期間

株式会社ぐるんとびーと私との間の訪問看護サービス利用契約の契約有効期間

４．条件

第三者に対する個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏洩することのないようにすること。

５．その他

株式会社ぐるんとびーは、個人情報保護法を遵守することとします。

私は、株式会社ぐるんとびーから、「訪問看護サービス利用契約書」、「訪問看護サービス重要事項説明書」及び「個人情報の使用に関する同意書」について十分な説明を受け、それらの内容に同意します。

説明日　令和　　年　　月　　日
説明者

説明を受け、内容に同意しました。
利用者氏名
署名

同意日　令和　　年　　月　　日

＜利用者＞

住所

_____

氏名

_____

電話番号

_____

＜代理人又は家族＞

住所

_____

氏名

_____

ご本人との関係

_____

電話番号

_____

（注 1）「代理人」とは、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所との連絡調整等を行える方です。
（注 2）本人の自筆が難しい場合、代理人欄に家族が署名することにより替えることができます。