

訪問看護サービス重要事項説明書

(介護保険)

四條畷バーム訪問看護ステーション

H o p e f o r y o u 合同会社

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている指定訪問看護・介護予防訪問看護サービス(以下、サービスという)について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明します。わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をして下さい。

1. 指定訪問看護・介護予防訪問看護サービスを提供する事業者(法人)について

法人名	Hope for you合同会社	設立年月日	令和元年11月7日 設立
代表者名	代表社員 野村 有希		
所在地・連絡先	(住所) 〒575-0021 大阪府四條畷市南野四丁目1番16号 (TEL) 072-813-0022 (FAX)050-3453-0220		

2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

1) 事業所の所在地等

事業所名	四條畷バーム訪問看護ステーション		
所在地・連絡先	(住所) 〒575-0021 大阪府四條畷市南野五丁目3番29号 (TEL) 072-813-0022 (FAX)050-3453-0220		
介護保険指定事業者番号	2765790114	管理者氏名	野村 有希
連絡先・相談担当者名	所在地・連絡先に同じ 相談担当者: 野村 有希		
事業所の通常の事業実施地域	四條畷市、大東市、寝屋川市、枚方市、交野市 東大阪市、門真市、大阪市、高槻市、守口市、生駒市		

2) 事業所の目的及び運営方針

事業の目的	サービス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、事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態(介護予防にあっては要支援状態)の利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とする。
運営方針	1 利用者が要介護(要支援)状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものとする。 2 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。 3 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るものとする。 4 事業に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 5 指定訪問看護(介護予防訪問看護)の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとする。 6 前5項のほか、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例」(平成24年11月1日大阪府条例第115号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで (祝日と12/30～1/3は休日扱いとする)
営業時間	平日 9:00～17:00

4) サービス提供可能な日と時間帯

営業日	月曜日から日曜日までの全日
営業時間	9:00～17:30 (24時間、オンコール対応含む)
休業日	無し (祝日も営業)

5) 事業所の職員体制

管理者	看護師 野村 有希
-----	-----------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 2 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 3 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤1名
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	1 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 2 主治の医師の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い、同意を得ます。 3 利用者へ訪問看護計画を交付します。 4 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。 5 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。 6 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 8 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。	常勤5名
看護職員(看護師・准看護師・保健師)	1 訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 2 訪問看護の提供に当たっては、適切な技術をもって行います。	常勤0名 非常勤2名
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	1 訪問リハビリ計画に基づき、指定訪問リハビリのサービスを提供します。 2 訪問リハビリの提供に当たっては、適切な技術をもって行います。	常勤3名 非常勤0名
事務職員	1 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤0名 非常勤0名

人員数は R7.9 現在

3. 提供するサービスの内容及び費用について

1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サ ー ビ ス 内 容
訪問看護計画の作成	主治医の指示並びに、利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の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。
訪問看護の提供	訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 ① 日常生活の看護(清潔ケア・食生活ケア・排泄ケア) ② 健康状態の観察と助言(バイタルサインや病状観察、心の健康チェックと助言) ③ 検査・治療促進のための看護(創傷処置、胃瘻管理、人工肛門、人工膀胱管理、膀胱留置カテーテル管理など)

	④ その他、ターミナルケア、緩和ケア、病状に応じた看護ケアサービス ⑤ リハビリ援助行為(拘縮予防、歩行訓練、関節可動域訓練、言語訓練、嚥下訓練、作業訓練、認知症予防指導等)
--	--

2) 看護職員の禁止行為

看護職員はサービス提供に当たって、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、書類などの預かり
- 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利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤身体拘束その利用者の行動を制限する行為(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)
- ⑥その他利用者又は家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

3) 提供するサービスの費用については、別紙をご参照下さい。

介護報酬の改定時には変更があります。

4. その他の費用について

1) 交通費 特にいたっておりません。

2) キャンセル料

お客様のご都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料を頂きます。(電話)

I. ご利用日の前営業日の17時までにご連絡いただいた場合	無料
II. ご利用日の前営業日の17時までにご連絡がなかった場合	利用者負担額全額

※ただし、緊急入院等、身体の悪化などやむを得ない場合、キャンセル料は不要です。

利用者負担金が全額公費の方においても、公費対象となる利用者負担金と同額のキャンセル料を申し受けることになります。

5. 利用料、利用者負担額その他の費用の請求及び支払方法について

利用料は、毎月、月末締めとし、翌月中旬に請求書を郵送し、月末に指定の方法(口座引き落とし等)でお支払ください。

※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2か月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6. 担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名	野村 有希
	イ 連絡先電話番号	072-813-0022
	同ファックス番号	050-3453-0220
	ウ 受付日及び受付時間	平日 9:00～17:00 (土日、祝日と12/30～1/3は休日)

※ 担当する看護職員としては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7. サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、主治の医師の指示並びに利用者の心身の状況、また利用者や家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行ないます。
- (6) 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。

8. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 野村 有希
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。
- (6) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (7) 介護相談員を受入れます。
- (8) 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します。

9. 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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ②事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④事業者は、従業者に、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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
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ません。また、利用者の家族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利用者の家族の個人情報を用いません。 ②事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者

	への漏洩を防止するものとします。 ③事業者が管理する情報については、利用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、追加または削除を求められた場合は、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ものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)
--	---

10. 緊急時および事故発生時等における対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏名	続柄
	住所	
	電話番号	
	携帯電話 勤務先	
【主治医】	医療機関名	
	氏名	
	電話番号	

11. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、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、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問看護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います。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	全国訪問看護協会	保険名	訪問看護事業者総合補償制度
-------	----------	-----	---------------

12. 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。

13. 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、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ものとします。

14. 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当り、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。

15. サービス提供の記録

- ① 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保存します。
- ③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

16. 衛生管理等

- ① 看護職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 指定訪問看護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

17. 指定訪問看護サービス内容の見積もりについては、別紙をご参照下さい。

18. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定訪問看護に係る利用者及びその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。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- イ 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。
- ・ 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - ・ 管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。
 - ・ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
 - ・ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

(2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 四條畷バーム訪問看護 ステーション		所在地:大阪府四條畷市南野五丁目3番29号 受付時間:9:00～17:00 (電話) 072-813-0022 (FAX) 050-3453-0220 相談担当者:野村 有希
市 町 村 窓 口	枚方市役所 長寿社会部 介護保険課	所在地:枚方市大垣内町2丁目1番20号 受付時間 平日 9:00～17:30 (電話) 072-841-1460 (FAX) 072-844-0315
	交野市役所 高齢介護課	所在地:交野市私部1丁目1番1号 受付時間 平日 9:00～17:30 (電話) 072-893-6400
	寝屋川市役所 高齢介護室	所在地:寝屋川市池田西町24番5号 受付時間 平日 9:00～17:30 (電話) 072-824-1181 (FAX) 072-838-0102
	四條畷市役所 高齢福祉課	所在地:四條畷市中野本町1番1号 受付時間 平日 8:45～17:15 (電話) 072-863-6600
	大東市役所 保健医療部 高齢介護室	所在地:大東市谷川一丁目1番1号 受付時間 平日 9:00～17:30 (電話) 072-870-0475 (FAX) 072-872-8080
	東大阪市役所 福祉部 高齢介護課	所在地:東大阪市荒本北1丁目1番1号 受付時間 平日 9:00～17:30 (電話) 06-4309-3185 (FAX) 06-4309-3814
	門真市役所 保健福祉部 高齢福祉課	所在地:門真市中町1-1 受付時間 平日 9:00～17:30 (電話) 06-6902-6176
	高槻市役所 健康福祉部 長寿介護課	所在地:高槻市桃園町2番1号 受付時間 平日 8:45～17:15 (電話) 072-674-7166 (FAX) 072-674-7183
	守口市役所 高齢介護課	所在地:守口市京阪本通2丁目5番5号 受付時間 平日 9:00～17:30 (電話) 06-6992-2180
	生駒市役所 福祉健康部 介護保険課	所在地:生駒市東新町8番38号 受付時間 平日 8:30～17:15 (電話) 0743-74-1111 (FAX) 0743-72-1320

	大阪市 大阪府介護保険審査会	所在地:大阪市中央区大手前2丁目1番2号 (電話) 06-6941-0351
	【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地:大阪府大阪市中央区常盤1丁目3番8号 (電話) 06-6949-5418

19. 留意事項

1) 早期に予測されている場合は十分に説明させていただきますが、急な事情等に起きましては訪問当日にご連絡させていただく場合がございます。また、交通事情により訪問時間に多少のズレが生じることがあります。大幅に遅れる場合はご連絡させていただきますので、あらかじめご了承くださいませよう、お願いいたします。

2) 災害時の対応(地震・台風・大雪・警報時など)

地震・台風・大雪・警報時などサービスを継続出来ない気象状況に成った場合はやむを得ず、サービスを打ちきりとさせて頂く場合がございます。その際はご連絡させていただきますので、ご了承ください。

上記内容について、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例(平成 24 年大阪府条例第 115 号)」第 10 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

この重要事項説明の説明年月日	令和 年 月 日
----------------	-------------------------------------

所在地 大阪府四條畷市南野四丁目1番16号
法人名 Hope for you 合同会社
代表者名 代表社員 野村 有希
事業所名 四條畷バーム訪問看護ステーション

㊞

説明者名	㊞
------	---

私は、上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項の交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	㊞

署名 代行者	住 所			
	氏 名	㊞		
	続柄		代行理由	

※本書2通を作成し、事業者が本書を保管しそのコピーを利用者様が保管するものとします。

