訪問看護ステーションここいろ白鷺　重要事項説明書（介護保険）

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サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明致します。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、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（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）、指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 35 号／平成 18 年 3 月 31 日厚生労働省令第 80 号）の規定に基づき、指定訪問看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1　指定訪問看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社　和心
代表者氏名	代表取締役　今村　達儀
所在地 （連絡先及び電話番号等）	〒591-8002 大阪府堺市北区北花田 2 丁 102 TEL：072－247－8812　　FAX：072－247－8813
法人設立年月日	平成 29 年 12 月 7 日

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

事業所名称	訪問看護ステーションここいろ白鷺
介護保険指定事業所番号	2766590737
事業所所在地	大阪府堺市北区北花田 2 丁 102
連絡先 相談担当者名	TEL：072－247－8812　　FAX：072－247－8813 訪問看護ステーションここいろ白鷺　管理者　山口　由梨
事業所の通常の事業の実施地域	大阪府内全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護保険法に基づく居宅サービス、介護保険法に基づく居宅介護支援、介護保険法に基づく介護予防サービス及び指定訪問看護、指定訪問看護予防の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	訪問看護の実施に当たっては、利用者の心身の特性を踏まえて、日常生活動作の維持、向上を図るとともに利用者の生活の質が高められるような在宅療養生活の充実に向けて支援します。 事業の実施に当たっては、地域の保険・医療福祉サービスとの綿密な連携に努め、総合的な支援を心がけます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日　＊ただし、お盆休み年末年始を除く
営業時間	9 時～18 時

(4) サービス提供可能な日及び時間帯

営　　業　　日	月曜日～金曜日　＊ただし、お盆休み年末年始を除く
営　業　時　間	9 時～18 時

(5)　事業所の職員体制

管理者	山口　由梨

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３名以上
看護職員（看護師・准看護師） 作業療法士	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３名以上
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１名以上

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　の　内　容
訪問看護計画の作成	主治の医師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 病状・障害の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事及び排泄等の日常生活の世話 ④ 床ずれの予防・処置 ⑤ リハビリテーション ⑥ ターミナルケア ⑦ 認知症、精神障害者の看護 ⑧ 療養生活や介護方法の指導 ⑨ カテーテル等の管理 ⑩ その他医師の指示による医療処置

(2)　看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供に当たって、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、書類などの預かり
② 利用者又は家族からの金銭、物品の授受
③ 利用者の居宅での飲酒、喫煙等
④ 身体的拘束その他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）
⑤ その他利用者又は家族等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

※　提供するサービスの利用料、利用者負担額については７ページの指定訪問看護サービス利用料金について（介護保険制度利用）を参照ください。

4　その他の費用について

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いただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させて頂きます。	
	24 時間前までのご連絡の場合	当日にご連絡の場合
	キャンセル料は不要です	1提供当りの料金 100%を請求いたします
※ ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		

5　利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	1. 利用料利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 2. 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月末日までに利用者あてにお届け（郵送）します。

② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	1. サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）ご本人及び家族様からの集金 （イ）口座振替による引落し （ウ）お振込 指定口座　池田泉州銀行　川西支店 普通　462984 株式会社（かぶしきがいしゃ）　和心（わごころ）　代表取締役（だいひょうとりしまりやく）　今村達儀（いまむらたつよし） 2. お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります）

※ 利用料、利用者負担額、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 ヶ月以上遅延し、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　　管理者　山口　由梨 （イ）　連絡先電話番号　　072－247－8812 ＦＡＸ番号　　072－247－8813 （ウ）　受付日及び受付時間　運営時間帯(9 時～18 時)

※ 担当する看護職員に関しては、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、ご希望に添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。

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　　山口　由梨

(2) 苦情解決体制を整備しています。

(3) 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、その秘密を保持するべき旨を、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、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利用者の負担となります）

10　緊急時の対応方法について

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。

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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険

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り、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　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。

15　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。

16　料金表

（別紙参照）

17　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

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【苦情申立の窓口】のとおり)

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・手順)

・苦情また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に必要に応じて訪問を実施し、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、次回の対応を決定する。
・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。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する)
・サービス提供に関する第三者評価の実施状況

第三者評価の実施の有無→　(　あり　・　(なし)　)

(2) 苦情申立の窓口

☑	【事業者の窓口】 訪問看護ステーションここいろ白鷺 担当者　山口　由梨(管理者)	所 在 地　大阪府堺市北区北花田 2 丁 102 電話番号　072－247－8812 FAX 番 号　072－247－8813 受付時間　9 時～18 時まで
☑	【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合	所 在 地　大阪市中央区常盤町 1-3-8 電話番号　06-6949-5418 受付時間　9 時～17 時まで
☐	【大阪市の窓口】 おおさか介護サービス相談センター	所 在 地　大阪市天王寺区東高津町 12-10 電話番号　06-6766-3800 受付時間　9 時～17 時まで
☑	【堺市の窓口】 堺市長寿社会部　介護保険課	所 在 地　堺市堺区南瓦町 3 番 1 号 堺市役所本館 7 階 電話番号　072-228-7513 受付時間　9 時～17 時 30 分まで
☐	【堺市堺区の窓口】 堺市堺区役所 地域福祉課　介護保険係	所 在 地　堺市堺区南瓦町 3 番 1 号 堺市役所本館 2 階 電話番号　072-228-7520 受付時間　9 時～17 時 30 分まで
☐	【堺市中区の窓口】 堺市中区役所 地域福祉課　介護保険係	所 在 地　堺市中区深井沢町 2470-7 電話番号　072-270-8197 受付時間　9 時～17 時 30 分まで

□	【堺市東区の窓口】 堺市東区役所 地域福祉課　介護保険係	所 在 地　堺市東区日置荘原寺町 195-1 電話番号　072-287-8123 受付時間　9 時～17 時 30 分まで
□	【堺市西区の窓口】 堺市西区役所 地域福祉課　介護保険係	所 在 地　堺市西区鳳東町 6-600 電話番号　072-275-1912 受付時間　9 時～17 時 30 分まで
□	【堺市南区の窓口】 堺市南区役所 地域福祉課　介護保険係	所 在 地　堺市南区桃山台 1-1-1 電話番号　072-290-1812 受付時間　9 時～17 時 30 分まで
□	【堺市北区の窓口】 堺市北区役所 地域福祉課　介護保険係	所 在 地　堺市北区新金岡町 5-1-4 電話番号　072-258-6651 受付時間　9 時～17 時 30 分まで
□	【堺市美原区の窓口】 堺市美原区役所 地域福祉課　介護保険係	所 在 地　堺市美原区黒山 167-1 電話番号　072-363-9316 受付時間　9 時～17 時 30 分まで

※上記のとおり、市役所の苦情窓口等に苦情を伝えることができます。
※管轄の窓口にチェックを記入しております。