訪問看護ステーションここいろ堺　重要事項説明書（医療保険）

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）	〒593-8303 大阪府堺市西区上野芝向ケ丘町 1-24-14 TEL：072－242－4577　　FAX：072－242－4578
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堺
介護保険指定事業所番号	２７６６３９０４４３
事業所所在地	大阪府堺市西区上野芝向ケ丘町 1-24-14
連絡先 相談担当者名	TEL：072－242－4577　　FAX：072－242－4578 管理者　川田　由香
事業所の通常の事業の実施地域	大阪府内全域

(2)　事業の運営の目的・方針

事業の目的	指定訪問看護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、当該事業を行う事業所ごとに置くべき従事者が、指定訪問看護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〔要支援状態〕の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	・事業所が実施する事業は、利用者が要介護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。 ・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。 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。 ・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。

(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、１２月３１日から１月３日までを除く
営業時間	午前 9 時から午後 6 時まで

(4)　サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日(祝日含む)
サービス提供時間	午前 9 時から午後 6 時まで

※上記の営業日、営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする。

(5)　事業所の職員体制

管理者	看護師　川田　由香

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 15 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 15 名 以上
事務職員	1　介護給付費・診療報酬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	主治医の指示に基づき、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、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）
⑥ 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

(3)　提供するサービスの利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）について

※　サービス利用料につきましては、別紙(P.10～P.13)をご参照ください

<table>
<tr><td>後期高齢者の対象の方</td><td>・（基本療養費 ＋ 管理療養費 ＋ 加算分） × 負担割合となります。
<table>
<tr><td>①</td><td>低所得者・一般所得者</td><td>一割負担</td><td>所得により異なる</td></tr>
<tr><td>②</td><td>一　定　以　上　の　方</td><td>二割負担</td><td>月額上限 18,000 円</td></tr>
<tr><td>③</td><td>現　役　並　み　所　得　者</td><td>三割負担</td><td>所得により異なる</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>一般の健康保険の方</td><td>・（基本療養費 ＋ 管理療養費 ＋ 加算分） × 負担割合となります。
・重度心身障害者医療、ひとり親家庭等の受給者証をお持ちの方は各市町村により自己負担額が変わります。</td></tr>
<tr><td>自立支援・難病等医療の対象の方</td><td>・（基本療養費 ＋ 管理療養費 ＋ 加算分） × 負担割合となります。
自己負担額は、世帯収入と症状によって負担額の上限が定められます。</td></tr>
</table>

※　一ヶ月に支払った利用者負担金が、負担限度額を超えた場合は、超えた金額を市長村へ申請しますと、超えた金額が高額医療費として支給されます。

※ いずれも医療費控除の対象となります。

4　その他の費用について

項目	内訳		金額
超過料金	平日 2 時間を超えた場合 30 分毎に		1,000 円
休日料金	営業日以外に訪問した場合		2,100 円
時間外料金	営業時間外に訪問した場合	18 時～22 時	2,100 円
		22 時～6 時	2,100 円
		6 時～9 時	2,100 円
領収書再発行費用	紛失された場合	再発行 1 回につき	1,100 円

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医療保険の法定利用料に基づく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、利用者負担額その他の費用の支払い方法等	1　サービス提供の都度署名をいただく訪問確認簿と内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記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　392960 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（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、担当する訪問看護職員の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談下さい。	（ア）　相談担当者氏名　　管理者　川田　由香 （イ）　連絡先電話番号　　072－242－4577 　　ＦＡＸ番号　　072－242－4578 （ウ）　受付日及び受付時間　　運営時間帯

※ 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、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7　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　　川田　由香

(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の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) 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。

8　秘密の保持と個人情報の保護について

当事業所が行う指定訪問看護において、業務上知り得た利用者の情報は硬く秘密を保持します。従業員が退職後も在職中に知り得た情報を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。

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ダンス」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。）

9　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。

10　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

11　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。

12　心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たり、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。

13　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・提供時間について、終了時に利用者の確認を受けることとします。

(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。

14　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。

(3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

(4) 労働安全衛生法及びその他関係法令の定めるところにより、事業所の従業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。

15　業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

16　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、(2)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います。
・管理者は訪問看護員に事実関係の確認を行います。
・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、次回の対応を決定します。
・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います。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します)

・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堺 担当者　川田　由香（管理者）	所 在 地　大阪府堺市西区上野芝向ケ丘町 1-24-14 電話番号　072－242－4577 FAX 番 号　072－242－4578 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
□	【下記指定の窓口】 泉佐野市・泉南市・阪南市・熊取町・ 田尻町・岬町　広域福祉課	所 在 地 大阪府泉佐野市市場東 1 丁目 1 番 1 号 電話番号 072-493-2023 受付時間 8 時 45 分～17 時 15 分まで
□	【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、管轄の市役所の苦情窓口等に苦情を伝えることができます。