

重要事項説明書

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（指定介護予防訪問看護）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、説明いたします。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、「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、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	社会福祉法人 ^{（開）} 済生会支部大阪府済生会
代表者氏名	支部長 三嶋理晃
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府中央区谷町7丁目4番15号 電話：06-6763-0257 FAX：06-6763-0250
法人設立年月日	昭和27年5月22日

2 利用者に対する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	社会福祉法人 ^{（開）} 済生会支部大阪府済生会 大阪府済生会茨木訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	大阪府指定 2764290124
事業所所在地	茨木市上穂積1丁目2番27号
連絡先 相談担当者名	電話：072-623-0500 FAX：072-668-3141 相談担当者氏名：西森麻喜子
事業所の通常の 事業の実施地域	茨木市（一部高槻市、吹田市、摂津市）

事業所名称	社会福祉法人 ^{（開）} 済生会支部大阪府済生会 大阪府済生会茨木訪問看護ステーション 摂津出張所
介護保険指定 事業所番号	大阪府指定 2764290124
事業所所在地	摂津市鳥飼上3丁目6番21号 第2山本マンション201号室
連絡先 相談担当者名	電話：072-646-7011 FAX：072-646-7012 相談担当者氏名：西森麻喜子
事業所の通常の 事業の実施地域	摂津市（一部高槻市、摂津市）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	居宅において、主治医・かかりつけ医が訪問看護の必要を認めた利用者に対して、適切な訪問看護を提供することを目的とします。
運営の方針	<p>① 済生会の理念である「和と親切」を重んじ、大阪府済生会茨木病院の基本方針である保健・医療・福祉の充実を目指し、地域住民の健康を支援します。訪問看護師等は、利用者が要介護・要支援の状態になった場合においても、利用者の特性を踏まえて可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事ができるように、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指して支援します。</p> <p>② 事業の実施にあたっては、居宅介護支援事業所、関係市町村、地域の保健・医療福祉機関との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。</p> <p>③ 事業所は、必要な時に必要な訪問看護の提供が行えるように、事業体制の整備に努めます。</p>

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日（土曜日は午前のみ）までとする。 ただし、日曜、国民の祝日、12月30日～1月3日まで、5月30日、毎月第3土曜日を除く。
営業時間	午前9:00から17:00まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日（土曜日は午前のみ）
サービス提供時間	午前9:15から16:30まで

(5) 事業所の職員体制

管理者	所長：西森麻喜子
-----	----------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	常勤看護師 11名
看護職員 (看護師・ 准看護師)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	看護師職員 16名
リハビリ 職員	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	セラピスト 4名
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	事務職員 1名

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・排泄等の日常生活の援助 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 認知症の介護方法などの助言・指導 ⑧ 心の健康・病気の予防などの助言 ⑨ 療養生活や介護方法の助言・指導 ⑩ 服薬などの指導 ⑪ チューブ・カテーテル類の交換と管理 ⑫ その他医師の指示による医療処置 ⑬ 緊急時の電話相談

(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なう宗教活動、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（介護保険を適用する場合）について利用者の負担額は、保険請求額に訪問回数を乗じた料金の、各負担割合の額です。各保険の種類に応じて、1割から3割負担）

内容については別紙料金表を参照

※主治の医師（介護老人保健施設の医師を除く）から、急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別の指示を受けた場合は、その指示の日から14日間に限って、介護保険による訪問看護費は算定せず、別途医療保険による提供となります。

※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に、利用者負担額を除いた居宅介護サービス費の支給申請を行ってください。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。	
② 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いただきます。	
	前日 17 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	17 時以降のご連絡の場合	500 円（税別）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（介護保険を適用する場合）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	<p>ア 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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日前後の訪問時に持参します。</p>
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	<p>ア 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 27 日にご指定の金融機関預金口座より、口座振替にて引き落とし</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、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いたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

※ 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。	相談担当者氏名	所長 西森麻喜子
	連絡先電話番号	(電話番号) 072-623-0500 (ファックス番号) 072-668-3141
	受付日及び 受付時間	平日の9時～17時

※ 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十分な配慮を行ないます。
- (6) 暴力等への対応として、利用者とともにサービス提供者の人権を守る観点から、暴力等があった場合、サービスを中止する場合があります。
- (7) 災害時や警報時の訪問について、災害時や警報などが出ていて訪問が出来ない状態になった時は、訪問を中止する場合があります。時間変更して訪問できる状態になれば、訪問させていただきます。いずれにしても、電話連絡をさせていただきますが、災害時は、電話が繋がらない場合がありますので、ご了承頂きます様によりしくお願い申し上げます。
- (8) 理学療法士等による訪問看護については、その訪問が看護業務の一環として

のリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりにさせる訪問です。

- (9) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）又は当事業所へご連絡ください。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>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します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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します。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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ぬ。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ぬ。</p> <p>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します。</p> <p>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。）</p>

9 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のために、次に掲げるとおり必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

- (2) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施しています。
- (4) 前3号の措置を適切に実施するための担当者を置いています。

虐待防止に関する責任者

虐待防止に関する責任者	所長 西森麻喜子
虐待防止に関する担当者	副係長 北井晶子

- (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。
- (6) 成年後見制度の利用を支援します。
- (7) 苦情解決体制を整備しています。
- (8) 介護相談員を受け入れます。

10 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

緊急性	直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
非代替性	身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
一時性	利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

11 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。

緊急時の連絡先

主治医	医師名	
	医療機関名	
	電話番号	
家族	氏名・続柄	()
	住所	
	電話番号	

緊急時の対応	サービス提供にあたり、利用者に病状の急変等の緊急事態が発生した場合、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医・かかりつけ医・救急機関に連絡を行うなど、必要な措置を講じます。
事故発生時の対応	利用者に対する訪問看護等の提供により事故が発生した場合は、地方社会保険事務局長、市町村長又は健康保険組合、利用者の家族等に対して連絡を行う等必要な措置を講じるとともに、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。
賠償責任について	事業所はサービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合にその損害を賠償します。但し、自らの責めに帰すべき事由によらない場合にはこの限りではありません。

12 事故発生時の対応について

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。

事故発生時の対応時

(市町村)

茨木市	担当部署・課名：茨木市役所健康医療部長寿介護課 電話番号：072-620-1637・1639
摂津市	担当部署・課名：大阪府福祉部高齢介護室介護事業者課居宅グループ 電話番号：06-6944-7106
高槻市	担当部署・課名：高槻市役所福祉指導課 電話番号：072-674-7821
吹田市	担当部署・課名：吹田市役所福祉部高齢福祉室介護保険グループ 電話番号：06-6384-1341

(居宅介護事業所)

事業所名	
担当者	
電話番号	

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	日本訪問看護財団
保険名	あんしん総合保険制度
補償の概要	済生会茨木訪問看護ステーション 職員21名加入 身体障がい、財物損害、人格権損害、管理受託物、被害者治療費等

13 身分証携行義務

訪問職員は、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。

14 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。

15 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。

16 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。

17 非常災害対策

①事業所に災害対策に関する担当者を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する担当者	所 長	西森麻喜子
-------------	-----	-------

②非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。

③定期的に避難、その他必要な訓練を行います。

避難訓練実施時期	毎年2回	1月・9月
----------	------	-------

18 衛生管理等

- ①指定訪問看護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必要な措置を講じます。
- ②食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

19 事業所の評価について

- ① 第三者評価は受けていません。
- ② 介護事業者チェックリスト（自己点検用）を用いて、事業者自らが人員や設備、運営に関する基準等を確認し、年1回自主点検を行っています。
- ③ 厚生労働省「介護サービス情報公表システム」に、毎年事業の運営状況等の情報を公開しています。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

- 1 指定訪問看護・指定介護予防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、必要な措置を講じます。
- 2 事業所は、提供した指定訪問看護・指定介護予防訪問看護に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。
- 3 事業所は、提供した指定訪問看護・指定介護予防訪問看護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

(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。

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置等

- ・ 相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。
常設窓口：電話 072-623-0500

FAX 072-668-3141

担当者：西森麻喜子又は佐脇八重

- ・ 相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
- ・ 担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 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、訪問介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。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）
- 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合のみ記入）
- 4 その他参考事項
- ・ 事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(2) 苦情申立の窓口

事業者の窓口

茨木訪問看護ステーション	住所	茨木市上穂積1丁目2番27号
	電話番号	072-623-0500
茨木訪問看護ステーション 摂津出張所	住所	茨木市鳥飼上3丁目6番21号 第2山本マンション201
	電話番号	072-646-7011

その他

国民健康保険団体連合会	住所	大阪府中央区常盤町1丁目3番8号
	電話番号	06-6949-5418
茨木市役所 健康医療部長寿介護課	住所	茨木市駅前3丁目8番13号
	電話番号	072-620-1637 072-620-1639
摂津市 高齢福祉推進室介護保険課	住所	摂津市三島1丁目1番1号
	電話番号	06-6383-1111
高槻市 健康福祉部長寿介護課	住所	高槻市桃園町2番1号
	電話番号	072-674-7166
吹田市 高齢福祉推進室介護保険課	住所	吹田市泉町1丁目3番40号
	電話番号	06-6384-1231

