

重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、「豊中市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	公益財団法人 日本訪問看護財団
代表者氏名	理事長 田村 やよひ
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都渋谷区神宮前 5 丁目 8 番 2 号 日本看護協会ビル 5 階 電話 03-5778-7001 FAX 03-5778-7009
法人設立年月日	1994 年 12 月 8 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	刀根山訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	●豊中市指定 第 2 7 6 4 0 9 0 0 4 5 号
事業所所在地	560-0045 大阪府豊中市刀根山 5 丁目 1 番 1 号
連絡先 相談担当者名	T E L 06-6853-5231 F A X 06-6853-5261 松山 千華子
事業所の通常の 事業の実施地域	豊中市・池田市・箕面市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	公益財団法人 日本訪問看護財団は、訪問看護等在宅ケアの推進に努め国民の健康と福祉の向上に寄与することを事業目的としています。財団の事業趣旨にのっとり運営する刀根山訪問看護ステーション（以下、事業所という。）の看護師、その他従業者は、傷病者、要介護者若しくは要支援者が居宅において継続して療養を受ける状態にあり、かかりつけの医師が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	1 刀根山訪問看護ステーション（以下、事業所という。）の看護師その他の従業者は、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ことができるよう、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指して支援します。 （２）事業の実施にあたっては、居宅介護支援事業所（介護保険の場合）、相談支援事業所、関係区市町村、地域の保健・医療福祉教育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るものとします。 （３）事業所は、必要なときに必要な訪問看護および介護予防訪問看護の提供が行えるよう、事業体制の整備に努めます。

(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（祝・休日、12月29日～1月3日を除く）
営 業 時 間	午前9時から午後5時30分（午前8時45分～午後5時15分）

(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～金曜日（祝・休日、12月29日～1月3日を除く）
サービス提供時間	午前9時30分から午後5時30分

(5) 通常の事業の実施地域

実施地域	豊中市・池田市・箕面市
------	-------------

(6) 事業所の職員体制

管理者	看護師 松山 千華子（看護業務兼務）
-----	--------------------

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
看護職員等	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 非常勤 3 名

理学療法士	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。 3 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 2 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 1 名 非常勤 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医療機器・カテーテル等の管理 ④床ずれの予防及び処置その他創処置 ⑤食事および排泄等日常生活の世話 ⑥服薬の確認、指導 ⑦リハビリテーション ⑧ターミナルケア ⑨療養生活や介護方法の指導 ⑩その他医師の指示による必要な医療処置・看護ケア等

(2) サービス提供にあたっての留意事項

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 利用者のペットの世話
- ⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥ 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）
- ⑦ 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

利用料として健康保険法または高齢者の医療の確保に関する法律及び、介護保険法に規定する厚生労働大臣が定める額の支払いを利用者から受けるものとします。

ご利用者は、「刀根山訪問看護ステーションの利用料について（別紙）」に定めた訪問看護サー

ビスに対する利用料及び、サービスを受ける上で別途必要になった費用をお支払いいただきます。

※制度・報酬改定に応じて、必要により「刀根山訪問看護ステーションの利用料について（別紙）」の差し替えと説明を行い、同意書の取り直しをいたします。

4 訪問看護指示書について

訪問看護サービスのご利用にあたっては、主治医に訪問看護指示書を交付してもらう必要があります。訪問看護指示書は、交付時に訪問看護指示書料が発生します。訪問看護指示書料は健康保険証の負担割合によって異なります。医療機関によって異なる場合がありますので、医療機関窓口にてご確認ください。お支払いは、医療機関窓口となります。（訪問看護指示期間は主治医によって決められ、指示期間が過ぎる前に、訪問看護ステーションから主治医に相談し、訪問看護指示書の発行を依頼します）

5 緊急時の対応方法について

サービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業者等に連絡します。

ご家族	氏名	続柄
	連絡先（昼）	
	連絡先（夜）	
主治医	医療機関名	医師名
	電話番号	
居宅支援事業所 （介護保険）		担当者
	電話番号	

6 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：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 保険名：公益財団法人日本訪問看護財団 あんしん総合保険制度 補償の概要：訪問看護事業者賠償責任保険
--

7 災害発生時・感染症まん延時の対応

災害発生時は、その規模や被害状況により通常の訪問看護を行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保した上で、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

また、災害時及び感染症蔓延時に訪問看護の提供を実施するため以下の内容を実施します。

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画の作成
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に実施
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練の実施

8 衛生管理等

- (1) 管理者は従業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) 管理者は訪問看護事業所の設備及び備品等について、衛生的に管理します。
- (3) 管理者は従業員の研修等を行って感染症の発生及びまん延防止に努めます。

9 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。

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：松山 千華子
-------------	------------

- (1) 成年後見制度の利用を支援します。
- (2) 苦情解決体制を整備しています。
- (3) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を行い、研修を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上
- (4) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (5) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (6) 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。

10 身体的拘束等について

事業者は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行いません。

事業所は、やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載します。

11 秘密の保持

事業者の職員は、サービス提供をする上で知りえた利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

12 サービス提供の記録

指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）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年間保有します。

13 身分証携行義務

従業者は、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 カスタマーハラスメントへの対応

従業者に対して、暴言、暴力等ハラスメント行為が発生した場合は、関係者間で協議し解決を図ります。解決が困難で、健全な信頼関係が構築できず訪問看護の効果が期待できないと判断した場合は、行政や居宅介護支援事業所等に相談の上、訪問看護の中止または契約解除とすることがあります。

15 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（指定介護予防訪問看護）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。

(2) 苦情申し立て窓口

刀根山訪問看護ステーション 担当者 管理者 松山 千華子	所在地 豊中市刀根山 5-1-1 電 話 06-6853-5231 F A X 06-6853-5261 受付時間 9：00～17：30（月～金）
豊中市福祉部 長寿社会政策課	所在地 豊中市中桜塚 3-1-1 電 話 06-6858-2838 F A X 06-6858-3146 受付時間 8：45～17：15（月～金）
話して安心、困りごと相談	所在地 豊中市中桜塚 3-1-1 電 話 06-6858-2815 F A X 06-6854-4344 受付時間 9：00～17：15（月～金）
池田市福祉部地域支援課	所在地 池田市城南 1-1-1 電 話 072-752-1111 F A X 072-751-8505 受付時間 8：45～17：15（月～金）
箕面市健康福祉部高齢福祉課	所在地 箕面市西小路 4-6-1 電 話 072-727-9505 F A X 072-727-3539 受付時間 8：45～17：15（月～金）
大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府中央区常盤町 1-3-8 電 話 06-6949-5418 受付時間 9：00～17：00（月～金）

(3) 苦情の対応の流れ

- ①苦情処理の発生
- ②苦情受付担当者による苦情の受付、記録（苦情受付担当者に対応できない時は他の職員が受つけたうえで苦情受付担当者に報告する）
- ③苦情受付担当による苦情の詳細調査
- ④苦情受付担当による苦情解決策検討
- ⑤苦情申出人への報告
- ⑥苦情解決の経過、及び結果を記録
- ⑦職場内で情報を共有しサービスの向上に繋げる

16 その他

利用者・家族との信頼関係のもと、安全安心な環境で質の高いサービスを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

- (1) サービス利用時の飲酒、喫煙等をご遠慮ください。
- (2) 大切なペットの安全を守るためにも、ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置を含む職員を撮影する際は一言お伝えください。またそれらの画像、動画を SNS に投稿することはおやめ下さい。