指定訪問看護/指定介護予防訪問看護
重要事項説明書

訪問看護ステーション咲

1. 事業所の概要

事業者名称	株式会社 otto
代表者氏名	代表取締役 田村 文
法人所在地 連絡先	京都市山科区御陵四丁野町 20 番地 13 電話：075-585-8515

2. 訪問看護サービス提供事業所の所在地等

1) 事業所の名称・所在地等

事業所名称	訪問看護ステーション咲
介護保険指定事業者番号	2664190291
事業所の住所	京都市山科区御陵四丁野町 20 番地 13
連絡先	電話：075-585-8515（営業時間内） 営業時間外（夜間・休日等）：対象の方には別紙をお渡します FAX：075-585-8520
管理者	田村 文
通常事業の実施地域	京都市山科区

※通常の事業実施地域外の方でもご希望の方はご相談ください。

2) 当事業所の職員体制

令和 年 月 日 現在

職種	人員	計
管理者（従業者兼務）	1名	1名
看護師	名（常勤 名、非常勤 名）	名

3) 営業日および営業時間のご案内

営業日	月曜日～土曜日
休業日	日曜日、国民の祝祭日・年末年始（12/30～1/3）
営業時間	午前9時～午後5時まで

3. 事業の目的

事業者は、要介護状態にある高齢者や、病気やけが等により在宅療養を必要とする方（以下、利用者という）に、安心して在宅療養が続けるために、主治医と治療方針やケアプランに沿って、ケアマネジャーや、他のサービスと連携しながら、利用者の立場に立った適切な（介護予防）訪問看護サービスを提供します。

4. 運営の方針

- 1) かかりつけの医師の指示のもと、利用者が可能な限りその居宅において、日常生活の維持、心身機能の回復を図ると共に、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援します。
- 2) 利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、または、要介護状態の予防に資するよう、その目標を設定し計画的に行うために、提供する訪問看護の質の評価を行い、常に質の改善を図るよう努めます。
- 3) 介護予防訪問看護の実施にあたっては、要支援者である利用者が可能な限りその在宅において、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ます。
- 4) 訪問等の実施にあたっては、利用者の意思および人権を尊重したサービスを提供します。
- 5) 事業の実施にあたっては、関係市区町村、居宅介護支援事業所、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、地域の保健医療サービスおよび福祉サービスを提供する者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。

5. 提供するサービス内容

1) 訪問看護・介護予防訪問看護サービス内容

・病状・障害の観察	・ターミナルケア
・清拭・洗髪等による清潔の保持	・認知症患者の看護
・食事及び排泄等日常生活の看護	・療養生活や介護方法の指導
・褥瘡の予防・処置	・カテーテル等の管理
・リハビリテーション	・その他医師の指示による医療措置
・家族の支援に関すること	・家族への療養上の指導・相談、家族の健康管理

2) 訪問看護計画書の作成

訪問看護サービスの提供前に訪問し、利用者の心身の状態を踏まえて、主治医の指示書に基づき、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等その他のサービスを提供する者と連携し、計画書を作成し、看護内容を利用者およびその家族に説明します。

6. ご利用料金

- 1) 利用料は、厚生労働大臣が定める基準によります。また、当該指定訪問看護が法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担割合は『介護保険負担割合証』に記載された割合となります。なお、利用者は事業者に対して「訪問看護サービス重要事項説明書」の別紙に定めるサービス利用料金をお支払い頂きます。
- 2) また、法定代理受領サービスに該当しない場合（要介護認定の未認定や医療保険法との間に、不合理な差額が生じないように利用料を請求します。なお、償還払いと

なる場合には「サービス提供証明書」を交付します。

- 3) 保険外サービスを希望される場合、通常の訪問業務に支障がない範囲で、サービス提供し別紙に定める料金をお支払い頂きます。

7. ご利用料金、その他費用の請求及びお支払い方法

- 1) サービス利用料は1ヶ月ごとに計算し、翌月の10日ごろに利用者様に送付させていただきます。翌月の27日に引き落としされますので、請求額を入金して頂きますようお願いいたします。
- 2) 金融機関への振り込み手数料は利用者様の負担となりますのでご了承ください。

8. ご利用にあたってのお願い

- 1) 保険証や医療受給者証等を確認させていただきます。これらの書類について内容に変更が生じた場合は、必ずお知らせください。
- 2) やむを得ず訪問の予定変更を希望される場合は、必ず前日までにご連絡をお願いします。
- 3) 緊急時の対応として、利用者から連絡があれば臨時に訪問を行うことがあります。そのために、当日の訪問の時間変更や、担当看護師の変更をお願いすることがあります。ご了承ください。
- 4) 訪問看護・介護予防訪問看護を提供するにあたり、主治医から訪問看護指示書が必要となります。主治医による訪問看護指示書は更新の都度、指示書（手数）料が発生し、利用者にご負担していただく必要があります。
- 5) ペットをゲージに入れる、リードをつなぐ等のご協力をお願いします。
- 6) 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。

9. サービス実施日の前日までにご連絡のない無断のキャンセルはキャンセル料を申し受けることとなります。※ただし、利用者様の容態の急変など、緊急時やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

10. 秘密保持と個人情報の保護

サービスを提供する上で知りえた利用者、家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この義務は契約終了後も継続します。また、利用者の個人情報、家族情報はあらかじめ文書で同意を得ない限りサービス担当者会議等で用いません。書類についても注意をもって管理します。

11. 休止・中止

休止とは、定期訪問を一時的に中断し、サービス再開の予定がある場合を指します。

※休止をされてから、1ヶ月以上経過する場合は、サービス再開時に曜日・時間が変更となる場合がありますのでご了承ください。

中止とは、定期訪問を中断し、サービス再開の予定がない場合を指します。

※サービス再開をご希望時に再度、重要事項の説明・契約書の締結が必要となる場合があります。

12. 事故発生時の対応方法

当事業所が利用者に対して行うサービス提供にともなって事業者の責めに帰すべき事由により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者の生命、身体、財産等を傷つけた場合には、その責任の範囲において、利用者に対してその損害賠償を行います。

13. 人権擁護・虐待防止

1) 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、責任者を設置する等、必要な体制の整備を行うとともに、事業所の職員に対し、研修を行います。

2) 利用者およびその家族は、サービス提供の記録等の開示については、別途所定の手続きが必要です。

14. 身体拘束

1) 当該利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的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）を行わない。

2) 前号の身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならないものとする。

15. ハラスメント

訪問看護サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によっては訪問看護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為

2) 特定の職員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求するなどの精神的暴力

3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力

4) 長時間の電話、職員や事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等のその他行為

16. 緊急時の対応方法

1) 事業者は、訪問看護及び介護予防訪問看護の提供をおこなっている時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は速やかに、主治医、救急隊、家族、その他緊急連絡先及び居宅介護支援事業者などに連絡をとり、利用者の身体の救命を優先に必要な援助を行います。

2) 緊急時の連絡先

病状の変化や体調の急激な変化など、相談を要する場合は下記にご連絡ください。

- (1) 月曜日～土曜日（日曜日・祝日・年末年始を除く）

午前9時より午後5時 **電話番号：075-585-8515**

- (2) 営業時間外で、緊急訪問看護加算の同意を得ている方につきましては、別紙でお渡しする緊急用携帯電話へお掛けください。

17. 感染症予防および発生時の対策

感染症予防対策として次のことに努めます。

- 1) 事業者は、従業員の清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行います。
- 2) 訪問看護師等は、常に清潔保持および健康管理に努め、特に訪問前後は、手指を洗浄するなど感染予防に十分留意します。
- 3) 事業所内や訪問先において感染症が発生した場合は、まん延しないようにマニュアルに沿って必要な対策を行うとともに、必要時応じ市区町村等が設置する機関の助言、指導を求め対応します。
- 4) 国や市区町村から通知が発せられた場合は、その通知に従います。また、その旨お知らせします。

18. 苦情・ご相談窓口

1) 苦情処理の体制および手順

- (1) 提供した指定（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) に記す事業所の窓口の通り
- (2) 相談およ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通りとします。

① 相談及び苦情対応

相談または苦情電話があった場合は、原則として苦情相談窓口責任者が対応する。苦情相談窓口責任者が対応できない場合は、管理者・他職員が対応し、その旨を苦情相談窓口責任者に速やかに報告する。

② 確認事項

- ア 相談又は苦情のあった利用者の氏名
- イ 提供したサービスの種類、年月日および時間
- ウ サービス提供した職員の氏名（利用者がわかる場合）
- エ 具体的な苦情・相談内容
- オ その他参考となる事項

③ 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに、相

談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

④ 相談及び苦情処理

ア 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。

- ・管理者は、訪問看護師等サービスを提供した者に事実関係の確認を行う
- ・問題点を洗い出し、整理及び今後の改善について検討する
- ・回答案を検討する

イ 利用者に対し事情説明を行う

ウ 居宅介護支援事業者等、関係機関に苦情又は相談状況について報告する

エ 市や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ったことを報告する。

⑤ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知する事で、再発の防止を図る。

⑥ 当事業所において、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) サービス提供に係る苦情・要望・相談などの窓口

[事業所の窓口] 訪問看護ステーション咲 苦情・相談担当者：田村 文	所在地：京都市山科区御陵四丁野町 20 番地 13 TEL：075-585-8515 FAX：075-585-8520
山科区役所 保健福祉センター 健康福祉部 保健長寿推進課	TEL：075-592-3479 FAX：075-592-3059
伏見区役所 保健福祉センター 健康福祉部 保健長寿推進課	TEL：075-611-2278 FAX：075-611-1140
左京区役所 保健福祉センター 健康福祉部 保健長寿推進課	TEL：075-702-1071 FAX：075-702-1315
上京区役所 保健福祉センター	TEL：075-441-5107

健康福祉部 保健長寿推進課	FAX：075-441-0180
中京区役所 保健福祉センター	TEL：075-812-2566
健康福祉部 保健長寿推進課	FAX：075-812-0072
下京区役所 保健福祉センター	TEL：075-371-7228
健康福祉部 保健長寿推進課	FAX：075-351-8752
京都府国民健康保険団体連合会	TEL：075-354-9090
介護保険課 介護管理係	FAX：075-354-9055

20 年 月 日

当事業所は、訪問看護及び介護予防訪問看護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要事項を説明しました。

事業者 所在地 京都市山科区御陵四丁野町 20 番地 13

名称 株式会社 otto

代表者 代表取締役 田村 文 印

事業所 名称 訪問看護ステーション

説明者

利用者 署名又は※記名・押印 _____ 印

※上記は（氏名 _____ 続柄 _____ ）が代筆しました

（代理人）署名・捺印 _____ 印

（利用者との続柄 _____ ）