重 要 事 項 説 明 書　（訪問看護用）

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	株式会社陽向
代表者氏名	代表取締役　泉　友里恵
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	大阪府摂津市三島 2 丁目 4-34-7 06-6317-6800
法人設立年月日	平成 30 年 11 月 27 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ひなた
介護保険指定事業所番号	大阪府　2763790157
事業所所在地	大阪府摂津市三島 2 丁目 12-7 三島ハイツ 205 号
連絡先 相談担当者名	電話　06-6317-6800・FAX　06-6317-6801 管理者　泉　友里恵
事業所の通常の事業の実施地域	摂津市全域、茨木市・吹田市・大阪市（一部地域）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問看護の提供を確保することを目的とします。
運営の方針	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、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します。 また、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ます。 また、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ます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日から金曜日まで　注）年末年始（12/30～1/3）、土曜・日曜・祝日はお休みとさせていただきます
営　業　時　間	午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日まで　注）必要に応じて土曜・日曜・祝日は対応します
サービス提供時間	9 時から 17 時　注）利用者や家族の状況により、この限りではありません

(5) 事業所の職員体制

管理者	看護師　泉　友里恵

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（看護師・准看護師）	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。 9　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。 10　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　　名 非常勤　　名

理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	1　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。 2　医師及び理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護職員、介護職員、その他の職種の者が多職種協同により、リハビリテーションに関する解決すべき課題を把握します。計画作成に当たっては、利用者の病状、心身の状況、希望及びそのおかれている環境を踏まえ、具体的な目標や具体的なサービスを記載します。訪問リハビリテーション計画を作成するに当たっては、居宅サービス計画にそって作成し、利用者、家族に説明したあとで利用者の同意を得ます。 また作成した計画は、利用者に交付します。 3　訪問リハビリテーション計画に基づき、指定訪問リハビリテーションのサービスを提供します。 4　常に利用者の病状、心身の状況、希望及びその置かれている環境の的確な把握に努め利用者に対し、適切なサービスを提供します。 5　それぞれの利用者について、指定訪問リハビリテーション計画に従ったサービスの実施状況及びその評価について、速やかに診療記録を作成するとともに、医師に報告します。	理学療法士　　名 作業療法士　　名 言語聴覚士　　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　　名 非常勤　　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 ・健康状態の観察（体温・血圧・呼吸の測定及び病状の観察等） ・日常生活の看護（清潔・排泄・食事等） ・在宅リハビリテーション看護 ・療養生活や介護方法の指導 ・認知症の介護及び悪化防止や事故防止の相談 ・医師の指示に基づく医療的ケア ・終末期看護

(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

□１割

サービス提供時間帯 / サービス提供時間数	昼間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)		早朝・夜間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)		深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)		単位数
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	
30 分未満	5,039円	504円	6,291円	630円	7,554円	756円	471 単位
	4,535円	454円	5,661円	567円	6,798円	680円	
30 分以上 1 時間未満	8,806円	881円	10,999円	1,100円	13,203円	1,321円	823 単位
	7,925円	793円	9,899円	990円	11,882円	1,189円	
1 時間以上 1 時間 30 分未満	12,069円	1,207円	15,087円	1,509円	18,104円	1,811円	1,128 単位
	10,862円	1,087円	13,578円	1,358円	16,293円	1,630円	

□２割

サービス提供時間帯 / サービス提供時間数	昼間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)		早朝・夜間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)		深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)		単位数
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	
30 分未満	5,039円	1,008円	6,291円	1,259円	7,554円	1,511円	471 単位
	4,535円	907円	5,661円	1,133円	6,798円	1,360円	
30 分以上 1 時間未満	8,806円	1,259円	10,999円	2,200円	13,203円	2,641円	823 単位
	7,925円	1,133円	9,899円	1,980円	11,882円	2,377円	
1 時間以上 1 時間 30 分未満	12,069円	1,511円	15,087円	3,018円	18,104円	3,621円	1,128 単位
	10,862円	1,360円	13,578円	2,716円	16,293円	3,259円	

□３割

サービス提供時間帯 / サービス提供時間数	昼間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)		早朝・夜間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)		深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)		単位数
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	
30 分未満	5,039円	1,512円	6,291円	1,888円	7,554円	2,267円	471 単位
	4,535円	1,361円	5,661円	1,699円	6,798円	2,040円	
30 分以上 1 時間未満	8,806円	2,642円	10,999円	3,300円	13,203円	3,961円	823 単位
	7,925円	2,378円	9,899円	2,970円	11,882円	3,565円	
1 時間以上 1 時間 30 分未満	12,069円	3,621円	15,087円	4,527円	18,104円	5,432円	1,128 単位
	10,862円	3,259円	13,578円	4,074円	16,293円	4,888円	

提供時間帯名	早朝	夜間	深夜
時　間　帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 午前 6 時まで

サービス提供開始時刻が早朝・夜間の場合は、1 回につき所定単位数の 100 分の 25、深夜の場合は、100 分の 50 に相当する単位が加算されます。

理学療法士、作業療法士、言語聴覚士による訪問の場合

□１割

サービス提供詳細 / サービス提供時間帯	ご利用料金		単位数
	利用料	利用者負担額	
Ｉ５（20 分）	3,145 円	315 円	294 単位
Ｉ５×２（40 分）	6,291 円	630 円	588 単位
Ｉ５・２超（60 分）	8,474 円	848 円	792 単位

□２割

サービス提供詳細 / サービス提供時間帯	ご利用料金		単位数
	利用料	利用者負担額	
Ｉ５（20 分）	3,145 円	629 円	294 単位
Ｉ５×２（40 分）	6,291 円	1,259 円	588 単位
Ｉ５・２超（60 分）	8,474 円	1,695 円	792 単位

□３割

サービス提供詳細 / サービス提供時間帯	ご利用料金		単位数
	利用料	利用者負担額	
Ｉ５（20 分）	3,145 円	944 円	294 単位
Ｉ５×２（40 分）	6,291 円	1,888 円	588 単位
Ｉ５・２超（60 分）	8,474 円	2,543 円	792 単位

ただし、いずれかに該当する場合に以下の通り減算する。

① 前年度の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問回数が、看護職員による訪問回数を超えていること

② 緊急時訪問看護加算、特別管理加算及び看護体制強化加算をいずれも算定していないこと

理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問		②緊急時訪問看護加算、特別管理加算、看護体制強化加算	
		算定している	算定していない
①訪問回数	看護職員≧リハ職	-	８単位減算
	看護職員＜リハ職	８単位減算	８単位減算

加　　算	利用料	利用者負担額			算　定　回　数　等
		1割負担	2割負担	3割負担	
緊急時訪問看護加算Ⅰ（訪問看護ステーション）	6,420円	642円	1,284円	1,926円	1月に1回
緊急時訪問看護加算Ⅱ（訪問看護ステーション）	6,141円	615円	1,229円	1,843円	1月に1回
特別管理加算（Ⅰ）	5,350円	535円	1,070円	1,605円	1月に1回
特別管理加算（Ⅱ）	2,675円	268円	535円	803円	1月に1回
ターミナルケア加算	26,750円	2,675円	5,350円	8,025円	死亡月に1回
初回加算（Ⅰ）（退院日に初回訪問した場合）	3,745円	375円	749円	1,124円	1月に1回
初回加算（Ⅱ）（退院日の翌日以降に初回訪問した場合）	3,210円	321円	642円	963円	1月に1回
退院時共同指導加算	6,420円	642円	1,284円	1,926円	1回当たり
看護介護職員連携強化加算	2,675円	268円	535円	803円	1月に1回
看護体制強化加算	5,885円	589円	1,177円	1,766円	1月に1回
複数名訪問看護加算	2,717円	272円	544円	816円	1回当たり（３０分未満）
複数名訪問看護加算	4,301円	431円	861円	1,291円	1回当たり（３０分以上）
長時間訪問看護加算	3,210円	321円	642円	963円	1回当たり
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	64円	7円	13円	20円	1回当たり
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	32円	4円	7円	10円	1回当たり
口腔連携強化加算	535円	54円	107円	161円	1月に1回

※ 緊急時訪問看護加算Ⅰは、利用者の同意を得て、利用者又はその家族等に対して 24 時間連絡体制にあって、かつ計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に応じて行う旨を説明し同意を得た場合、また、緊急時訪問における看護業務の負担の軽減に資する十分な業務管理等の体制整備が行われている場合に加算します。

※ 緊急時訪問看護加算Ⅱは、利用者の同意を得て、利用者又はその家族等に対して24時間連絡体制にあって、かつ計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に応じて行う旨を説明し、同意を得た場合に加算します。

※ 特別管理加算は、指定訪問看護に関し特別な管理を必要とする利用者(別に厚生労働大臣が定める状態にあるものに限る。→下段のかっこ内に記載しています。)に対して、指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合に加算します。なお、「別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの」とは次のとおりです。

※ 特別管理加算(Ⅰ)は①に、特別管理加算(Ⅱ)は②～⑤に該当する利用者に対して訪問看護を行った場合に加算します。

①在宅悪性腫瘍患者指導管理若しくは在宅管理切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ、留置カテーテルを使用している状態

②在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態

③人工肛門又は人工膀胱を設置している状態

④真皮を超える褥瘡の状態

⑤点滴注射を週3回以上行う必要があると認められる状態

※ ターミナルケア加算は、在宅で死亡された利用者について、利用者又はその家族等の同意を得て、その死亡日及び死亡日前１４日以内に２日以上ターミナルケアを行った場合（ターミナルケアを行った後、24 時間以内にご自宅以外で死亡された場合を含む。）に加算します。

※ 初回加算Ⅰは新規に訪問看護計画を作成した利用者に対し、病院または介護保険施設から退院又は退所した日に訪問看護を提供した場合に加算します。また退院時共同指導料を算定する場合は算定しません。

※ 初回加算Ⅱは新規に訪問看護計画を作成した利用者に対し、病院または介護保険施設から退院又は退所した日の翌日以降に訪問看護を提供した場合に加算します。また退院時共同指導料を算定する場合は算定しません。

※ 退院時共同指導料は入院若しくは入所中の者が退院退所するにあたり、主治医等と連携し在宅生活における必要な指導を行い、その内容を文書により提供した後に場合に加算します。また初回加算を算定する場合は算定しません。

※ 看護・介護職員連携強化加算はたん吸引等を行う訪問介護事業所と連携し、利用者に係る計画の作成の支援等を行った場合に加算します。

※ 複数名訪問看護加算は、二人の看護師等(両名とも保健師、看護師、准看護師又は理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士であることを要する。)が同時に訪問看護を行う場合(利用者の身体的理由により１人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合等)に加算します。

※ 長時間訪問看護加算は、特別管理加算の対象者に対して、１回の時間が１時間３０分を超える訪問看護を行った場合、訪問看護の所定サービス費(１時間以上１時間３０分未満)に加算します。

※ サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た訪問看護事業所が、利用者に対し、訪問看護を行った場合に算定します。

※ 口腔連携強化加算は、従業者が口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、1 月に 1 回に限り算定します。

※ 主治医(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訪問看護の提供となります。

※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が２０人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の 90/100 となります。

同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。

同一の建物に 20 人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が 20 人以上居住する建物を言います。

（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅に限る。）

※ （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介護予防サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

4　指定訪問看護サービス内容の見積もりについて

○ このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) 提供予定の指定訪問看護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	利用者負担額
月	～		円
火	～		円
水	～		円
木	～		円
金	～		円
土	～		円
日	～		円
１週当りの利用者負担額（見積もり）合計額			円

(2) **緊急時訪問看護加算を　利用する　利用しない　（いずれかに○を付けて下さい）**

(3) １か月当りのお支払い額（利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	円

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から１ヵ月以内とします。

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	ｲ 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。 ｳ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてお届け（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	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 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ｱ)事業者指定口座への振り込み (ｲ)利用者指定口座からの自動振替 (ｳ)現金支払い ｲ 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　サービスの中止

利用者がサービスの利用を中止する際には、速やかに次の連絡先までご連絡ください

連絡先：訪問看護ステーションひなた
電話番号：０６－６３１７－６８００

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　泉　友里恵

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を実施しています。

(5) 介護相談員を受入れます。

(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。

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。)

１０　看取り期における支援ついて

看取り期において、ご利用者・ご家族の意向に沿い「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿って、在宅での介護を支援します。

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。

１２　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保株式会社
保険名　あんしん総合保険制度

１３　利用者の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	1. あり	実施日	
		結果の開示	1. あり　　2、なし
	2. なし		
第三者による評価の実施状況	1. あり	実施日	
		評価機関の名称	
		結果の開示	1. あり　　2、なし
	2. なし		

１４　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。

１５　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。

１６　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。

１７　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。

１８　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。

１９　ＢＣＰ（業務継続計画）策定について

自然災害、感染症対策は、ＢＣＰ計画、ガイドラインに基づき、ご家族や地域、行政と協力し、利用者の安全の確保に努めていきます。

２０　その他サービス利用にあたっての留意事項

① 雪や台風等天候不良時には、利用者の了解を得たうえで、訪問時間や訪問日の変更を行うことがありますのでご了承ください。

② ハラスメント及びカスタマーハラスメントへの対応

当事業所は、利用者及びそのご家族等からのご意見・ご要望・苦情に誠実に対応します。一方、暴力、暴言、脅迫、威圧的な言動、過度な要求等、社会通念上相当な範囲を超える言動により職員の就業環境が害される行為（カスタマーハラスメント）に対しては、職員の安全確保を優先し、組織として適切に対応します。

セクシャルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動)、その他（個人の電話番号や住所を聞く、ストーカー行為）についても同様の対応をいたします。

なお、正当なご意見・ご要望・苦情の申し出を制限するものではありません。

２１　サービス提供に関する相談、苦情について

⑴　苦情処理の体制及び手順

ァ 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）

ィ 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。

・相談及び苦情の内容について「相談苦情対応シート」を作成します。
・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きます。
・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います。
・管理者は看護職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、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。
・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、対処します。

⑵　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションひなた 泉　友里恵	所 在 地　摂津市三島 2-12-7 三島ハイツ 205 号 電話番号　06-6317-6800 FAX 番号　06-6317-6801 受付時間　9 時から 17 時（土日祝休み）
【市町村（保険者）の窓口】 摂津市役所　保健福祉部 高齢介護課　介護保険係	所 在 地　摂津市三島 1-1-1 電話番号　06-6383-1111（代表） FAX 番号　06-6319-1924 受付時間　9 時から 17 時 15 分（土日祝休み）
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所 在 地　大阪市中央区常磐町 1-3-8 中央通り FN ビル内 電話番号　06-6949-5309（代表） FAX 番号　対応なし 受付時間　9 時から 17 時

２２　重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

上記内容について、「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、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府摂津市三島 2 丁目 4-34-7
	法人名	株式会社陽向
	代表者名	代表取締役　泉　友里恵　　印
	事業所名	訪問看護ステーションひなた
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	印
	代筆者	続柄（　　）

代理人	住　所	
	氏　名	印