

光訪問看護ステーション 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 共働ケア
代表者氏名	代表取締役 大日方 輝皇
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒581-0003 大阪府八尾市本町2-8-3 (電話 072-943-0671・ファックス番号 072-943-0673)
法人設立年月日	平成22年1月29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	光訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	八尾市指定 2765590191
事業所所在地	大阪府八尾市2-8-3
連絡先 相談担当者名	(連絡先電話 072-943-0671・ファックス番号 072-943-0673) (相談担当者氏名) 管理者 大日方 輝皇
事業所の通常の 事業の実施地域	八尾市 柏原市 東大阪市 藤井寺市 大阪市平野区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	当事業所が実施する指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の適正な運営を確保する為の人員及び運営管理を図ると共に利用者の意思及び人権尊重し、要介護状態の医療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	1. 事業所が実施する事業は利用者が要介護状態に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。 2. 利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化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。 3. 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。 4. 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等の他のサービス提供するものとの連携に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～日曜日 祝日（12月30日～1月3日除く）
営 業 時 間	午前8：30分～午後17：30分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日 祝日（12月30～1月3日除く）
サービス提供時間	午前9時から午後5時 オンコール対応は別途実施 緊急時24時間対応（緊急時訪問看護加算算定承諾されている方）

(5) 事業所の職員体制

管理者	看護師 大日方 輝皇
-----	------------

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。	常勤換算 2.5名以上
看護職員（看護師・准看護師）	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。	常勤換算 2.5名以上
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。	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	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 療養上の世話 清拭、洗髪等の清潔管理 ターミナルケア ② 褥瘡予防・処置・カテーテル管理等の医療処置 ③ 精神的支援を含め総合的な看護 ④ 家族支援、社会資源の活用等の相談支援 多職種との連携

(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について

(4)

※ 指定訪問看護ステーションの場合

サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20 分未満	30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間 30 分未満
	基本単位	基本単位	基本単位	基本単位
昼間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	314 単位	471 単位	823 単位	1128 単位
早期・夜間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	283 単位	424 単位	741 単位	1015 単位
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)	393 単位	589 単位	1029 単位	1410 単位
深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	354 単位	530 単位	926 単位	1269 単位
深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	471 単位	707 単位	1235 単位	1692 単位
深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	425 単位	636 単位	1112 単位	1523 単位

理学療法士、作業療法士、言語聴覚士による訪問の場合

サービス提供時間数 サービス提供時間帯	1日に2回までの場合	1日に2回を超えて行う場合
	基本単位	基本単位
昼間	294 単位	265 単位
早朝・夜間	368 単位	331 単位
深夜	441 単位	398 単位

※以下の①又は②に該当する場合、1回につき8単位を所定単位数から減算します。

- 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場合。
- ②算定日が属する月の前6月間において、緊急時訪問看護加算、特別管理加算および看護体制強化加算のいずれも算定していない事業所において、理学療法士等が訪問看護を行う場合。

※ 病院又は診療所の場合

サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20分未満	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満
	基本単位	基本単位	基本単位	基本単位
昼間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	266 単位 239 単位	399 単位 359 単位	574 単位 517 単位	844 単位 760 単位
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)	333 単位 299 単位	499 単位 449 単位	718 単位 646 単位	1055 単位 950 単位
深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	399 単位 359 単位	599 単位 539 単位	861 単位 776 単位	1266 単位 1140 単位

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。

※ 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携して指定訪問看護を行う場合

請求の別	利用者の介護度	要介護1～4の利用者	要介護5の利用者
		基本単位	基本単位
1月に つき	看護師の場合	2961 単位	3761 単位
	准看護師の場合	2902 単位	3702 単位

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問看護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問看護計画の見直しを行ないます。

- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一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同一の建物に 20 人以上居住する建物に居住する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、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に 50 人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の 85/100 となります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者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ていない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年 1 回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を上記単位数より減算します。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を上記単位数より減算します。

※ 指定訪問看護ステーション・病院又は診療所の場合（加算）

加 算	基本単位	算 定 回 数 等
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100	1 回あたり
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の 10/100	1 回あたり
複数名訪問看護加算（Ⅰ）	254 単位	複数の看護師等が同時に実施した場合 30 分未満（1 回につき）
	402 単位	複数の看護師等が同時に実施した場合 30 分以上（1 回につき）
複数名訪問看護加算（Ⅱ）	201 単位	看護師等が看護補助者と同時に実施した場合 30 分未満（1 回につき）
	317 単位	看護師等が看護補助者と同時に実施した場合 30 分以上（1 回につき）
長時間訪問看護加算	300 単位	1 回あたり
緊急時訪問看護加算（Ⅰ） （訪問看護ステーション）	600 単位	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）	325 単位	1 月に 1 回
緊急時訪問看護加算（Ⅰ） （病院又は診療所）	574 単位	1 月に 1 回
緊急時訪問看護加算（Ⅱ） （病院又は診療所）	315 単位	1 月に 1 回
特別管理加算（Ⅰ）	500 単位	1 月に 1 回
特別管理加算（Ⅱ）	250 単位	
専門管理加算	250 単位	1 月に 1 回

ターミナルケア加算	2500 単位	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（死亡月に1回）
初回加算（Ⅰ）	350 単位	初回のみ
初回加算（Ⅱ）	300 単位	初回のみ
退院時共同指導加算	600 単位	1回当たり
看護・介護職員連携強化加算	250 単位	1月に1回
看護体制強化加算（Ⅰ）	550 単位	1月に1回
看護体制強化加算（Ⅱ）	200 単位	
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100	1回当たり
口腔連携強化加算	50 単位	1月あたり
遠隔死亡診断補助加算	150 単位	当該利用者の死亡月につき
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	6 単位	訪問看護ステーション、病院又は診療所の場合、1回あたり
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	3 単位	
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	50 単位	定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携している場合、1月あたり
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	25 単位	

- ※ 緊急時訪問看護加算は、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、別に厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とする利用者に対して、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 在宅麻薬等注射指導管理、在宅腫瘍化学療法注射指導管理、在宅強心剤持続投与指導管理若しくは在宅気管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^{かんりゅう}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

- ※ 専門管理加算は、緩和ケア、褥瘡ケアもしくは人工肛門ケアおよび人工膀胱ケアにかかる専門の研修を受けた看護師又は特定行為研修を修了した看護師が、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算定します。
- ※ 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（末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定

める状態にあるものは1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。

その他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。

- イ 多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患(進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病(ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ3以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る)、他系統萎縮症(綿糸体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群)、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態
- ロ 急性増悪その他当該利用者の主治の医師が一時的に頻回の訪問看護が必要であると認める状態

- ※ 初回加算は新規に訪問看護計画を作成した利用者に対し、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。なお、当該加算を算定する場合は、別途定めた1時間30分を超過する部分の利用料は徴収しません。
- ※ 看護体制強化加算は、医療ニーズの高い利用者への指定訪問看護の体制を強化した場合に算定します。
- ※ 口腔連携強化加算は、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、歯科医療機関および介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに算定します。
- ※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は、下記の地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、訪問看護を行った場合に加算します。なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。また、当該加算の算定は、緊急時訪問看護加算、特別管理加算及びターミナルケア加算を除いた所定単位数に加算します。

中山間地域等：千早赤阪村の全域、太子町の一部(山田)、能勢町の一部(東郷、田尻、西能勢)

- ※ 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訪問看護の提供となります。
- ※ (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居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

4 その他の費用について

衛生材料等は実費ご負担お願いいたします。
交通費の費用負担はなし

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	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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 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。）

※ 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。	ア 相談担当者氏名 大日方 輝皇
	イ 連絡先電話番号 072-943-0671
	同ファクス番号 072-943-0673
	ウ 受付日及び受付時間 月曜日から金曜日 午前 9 時から午後 5 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、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) 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。

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 大日方 輝皇
-------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、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を整備しています。
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。
- (6) 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。
- (7) 介護相談員を受入れます。
- (8) 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 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。

【家族等緊急連絡先】	氏名	続柄
	住所	
	電話番号	
	携帯電話	
【主治医】	勤務先	
	医療機関名	
	氏名	
	電話番号	

11 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	有限会社 訪問看護事業共済会
保険名	訪問看護事業者総合保障制度
補償の概要	賠償責任保険 傷害保険 感染症見舞金補償 等

12 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。

13 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。

14 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。

15 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。

16 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。

17 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) 訪問看護計画を作成する者

氏 名 _____ (連絡先: _____)

(2) 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	介護保険 適用の有無	利用料	利用者 負担額
月				円	円
火					
水					
木				円	円
金					
土					
日					
1週当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額				円	円

(3) その他の費用

衛生材料	自費負担
交通費	利用負担なし

(4) 1か月当りのお支払い額（利用料、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	
----------	--

※ 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。

18 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

- 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。
 - 苦情または相談があった場合 利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、聞き取りの為の訪問を実施し事情の確認を行う。
 - 管理者は訪問看護職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管理者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節を行うと共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。）

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 大阪府八尾市本町 2-8-3 電話番 072-943-0671 ファックス番号 072-943-0673 受付時間 午前 9 時から午後 5 時まで (月曜日から金曜日)
【市町村(保険者)の窓口】 (利用者の居宅がある市町村(広域連合)の介護保険担当部署の名称)	所在地 大阪府八尾市本町 1 丁目 1-1 電話番号 072-924-9360 受付時間 午前 8 : 45 から午後 5 : 15 まで (月曜日から金曜日)
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府大阪市中央区常盤町 1 丁目 3-8 中央大通り FNビル内 電話番号 06-6949-5309 受付時間 午前 9 時から午後 5 時まで (月曜日から金曜日)

19 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	〒581-0003 大阪府八尾市本町 2-8-3
	法人名	株式会社 共働ケア
	代表者名	代表取締役 大日方 輝皇
	事業所名	光訪問看護ステーション
	説明者氏名	大日方 輝皇

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。(※説明を行った記録として必要に応じて記載を求めています)

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

光訪問看護ステーション 重要事項説明書 (介護予防訪問看護用)

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 指定介護予防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 共働ケア
代表者氏名	代表取締役 大日方 輝皇
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒581-0003 大阪府八尾市本町 2-8-3 (電話 072-943-0671・ファックス番号 072-943-0673)
法人設立年月日	平成22年1月29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	光訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	八尾市指定 2765590191
事業所所在地	大阪府八尾市本町 2-8-3
連絡先 相談担当者名	(連絡先電話 072-943-0671・ファックス番号 072-943-0673) (相談担当者氏名) 管理者 大日方 輝皇
事業所の通常の 事業の実施地域	八尾市 柏原 東大阪 藤井寺 大阪市平野区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	当事業所が実施する指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)の適正な運営を確保するための人員及び運営管理を図るとともに利用者の意思及び人格尊重し、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	1. 事業所が実施する事業は利用者が要支援状態に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。 2. 利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し計画的に行うものとする。 3. 利用者の意思及び人格を尊重し常に利用者立場たったサービスの提供に努める。 4. 利用者人権擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに従業員に対して研修実施する等の処置を講じる。 5. 事業にあ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センターその他保険医療保険サービスおよび福祉サービス提供者と連携に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～日曜日 祝日（12月30日から1月3日までを除く）
営 業 時 間	午前8：30分から午後17：30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～日曜日 祝日（12月30日から1月3日までを除く）
サービス提供時間	午前9時から午後17：00

(5) 事業所の職員体制

管理者	大日方 輝皇
-----	--------

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介護予防訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 2 介護予防訪問看護計画書及び介護予防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 指定介護予防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介護予防訪問看護計画書及び介護予防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介護予防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 利用者へ介護予防訪問看護計画を交付します。 4 指定介護予防訪問看護の実施状況の把握及び介護予防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介護予防訪問看護報告書を作成します。	常勤換算 2.5名以上
看護職員 （看護師・ 准看護師）	1 介護予防訪問看護計画に基づき、指定介護予防訪問看護のサービスを提供します。 2 介護予防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。	常勤換算 2.5名以上

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。	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
介護予防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介護予防訪問看護計画を作成します。
介護予防訪問看護の提供	介護予防訪問看護計画に基づき、介護予防訪問看護を提供します。 具体的な介護予防訪問看護の内容 ① 療養上の世話 清拭洗髪等による清潔管理・援助 ② 栄養排泄などの日常療養生活上の世話、ターミナルケア ③ 精神的支援をはじめ総合的な看護

(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について

※ 指定訪問看護ステーションの場合

サービス提供時間帯 サービス提供回数	20 分未満	30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間 30 分未満
	基本単位	基本単位	基本単位	基本単位
昼間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	303 単位	451 単位	794 単位	1090 単位
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)	273 単位	406 単位	715 単位	981 単位
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)	379 単位	564 単位	993 単位	1363 単位
深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	341 単位	508 単位	894 単位	1226 単位
深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	455 単位	677 単位	1191 単位	1635 単位
深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	410 単位	609 単位	1073 単位	1472 単位

理学療法士、作業療法士、言語聴覚士による訪問の場合

サービス提供回数 サービス提供時間帯	1日に2回までの場合	1日に2回を超えて行う場合
	基本単位	基本単位
昼間	284 単位	142 単位
早朝・夜間	355 単位	178 単位
深夜	426 単位	213 単位

※以下の①又は②に該当する場合、1回につき8単位を所定単位数から減算します。

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場合。

②算定日が属する月の前6月間において、緊急時介護予防訪問看護加算、特別管理加算および看護体制強化加算のいずれも算定していない事業所において、理学療法士等が訪問看護を行う場合。

※上記①又は②の場合で、さらに理学療法士等による介護予防訪問看護の利用を開始した日の属する月から起算して12月を超えて理学療法士等が介護予防訪問看護を行う場合は、1回につき23単位（8単位+15単位）を所定単位数から減算します。

※上記理学療法士等による訪問における減算を算定していない場合で、理学療法士等による介護予防訪問看護の利用を開始した日の属する月から起算して12月を超えて理学療法士等が介護予防訪問看護を行う場合は、所定単位数より5単位減算します。

※ 病院又は診療所の場合

サービス提供回数 サービス提供時間帯	20分未満	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満
	基本単位	基本単位	基本単位	基本単位
昼間 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	256 単位 230 単位	382 単位 344 単位	553 単位 498 単位	814 単位 733 単位
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)	320 単位 288 単位	478 単位 430 単位	691 単位 623 単位	1018 単位 916 単位
深夜 (上段：看護師による場合 下段：准看護師による場合)	384 単位 345 単位	573 単位 516 単位	830 単位 747 単位	1221 単位 1099 単位

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。

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問看護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに介護予防訪問看護計画の見直しを行ないます。

- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一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同一の建物に 20 人以上居住する建物に居住する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、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に 50 人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の 85/100 となります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者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ていない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年 1 回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を上記単位数より減算します。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を上記単位数より減算します。

※ 指定訪問看護ステーション・病院又は診療所の場合（加算）

加 算	基本単位	算 定 回 数 等
複数名訪問看護加算（Ⅰ）	254 単位	複数の看護師等が同時に実施した場合 30 分未満（1 回につき）
	402 単位	複数の看護師等が同時に実施した場合 30 分以上（1 回につき）
複数名訪問看護加算（Ⅱ）	201 単位	看護師等が看護補助者と同時に実施した場合 30 分未満（1 回につき）
	317 単位	看護師等が看護補助者と同時に実施した場合 30 分以上（1 回につき）
長時間介護予防訪問看護加算	300 単位	1 回当たり
緊急時介護予防訪問看護加算（Ⅰ） （訪問看護ステーション）	600 単位	1 月に 1 回
緊急時介護予防訪問看護加算（Ⅱ） （訪問看護ステーション）	325 単位	1 月に 1 回
緊急時介護予防訪問看護加算（Ⅰ） （病院又は診療所）	574 単位	1 月に 1 回
緊急時介護予防訪問看護加算（Ⅱ） （病院又は診療所）	315 単位	1 月に 1 回
特 別 管 理 加 算（Ⅰ）	500 単位	1 月に 1 回
特 別 管 理 加 算（Ⅱ）	250 単位	
専 門 管 理 加 算	250 単位	1 月に 1 回
初 回 加 算（Ⅰ）	350 単位	初回のみ
初 回 加 算（Ⅱ）	300 単位	初回のみ
退院時共同指導加算	600 単位	1 回当たり
看護体制強化加算	100 単位	1 月につき

中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の 10/100	1 回あたり
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100	1 回あたり
口 腔 連 携 強 化 加 算	50 単位	1 月あたり
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	6 単位	訪問看護ステーション、病院又は診療所の場合、1 回あたり
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	3 単位	

- ※ 緊急時介護予防訪問看護加算は、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、別に厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とする利用者に対して、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 在宅麻薬等注射指導管理、在宅腫瘍化学療法注射指導管理、在宅強心剤持続投与指導管理若しくは在宅気管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^{かんりゅう}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

- ※ 専門管理加算は、緩和ケア、褥瘡ケアもしくは人工肛門ケアおよび人工膀胱ケアにかかる専門の研修を受けた看護師又は特定行為研修を修了した看護師が、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算定します。
- ※ 初回加算は新規に介護予防訪問看護計画を作成した利用者に対し、介護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。
- ※ 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。
- ※ 長時間介護予防訪問看護加算は、特別管理加算の対象者に対して、1 回の時間が 1 時間 30 分を超える介護予防訪問看護を行った場合、介護予防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。なお、当該加算を算定する場合は、別途定めた 1 時間 30 分を超過する部分の利用料は徴収しません。

- ※ 看護体制強化加算は、医療ニーズの高い利用者への指定介護予防訪問看護の体制を強化した場合に算定します。
- ※ 口腔連携強化加算は、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、歯科医療機関および介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに算定します。
- ※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は、下記の地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、介護予防訪問看護を行った場合に加算します。なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。また、当該加算の算定は、緊急時訪問看護加算、特別管理加算及びターミナルケア加算を除いた所定単位数に加算します。
中山間地域等：千早赤阪村の全域、太子町の一部（山田）、能勢町の一部（東郷、田尻、西能勢）
- ※ 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介護予防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、介護保険による介護予防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。
- ※ （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居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

4 その他の費用について

① その他の費用	衛生材料費用等の実費などは実費をご負担願います。
② 交通費	費用負担なし

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	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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 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、領収書をお渡します。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となる場合があります。）

- ※ 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。	ア 相談担当者氏名 大日方 輝皇 イ 連絡先電話番号 072-943-0671 同ファックス番号 072-943-0673 ウ 受付日及び受付時間 午前 9 時から午後 5 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所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、「介護予防訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「介護予防訪問看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認くださいようお願いします
- (4) サービス提供は「介護予防訪問看護計画」に基づいて行ないます。なお、「介護予防訪問看護計画」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、すべて当事業所が行ないますが、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) 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。

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 大日方 輝皇
-------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。

- (6) 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。
- (7) 介護相談員を受入れます。
- (8) 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。 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 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。

【家族等緊急連絡先】	氏名 住所 電話番号 携帯電話 勤務先
【主治医】	医療機関名 氏名 電話番号

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防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介護予防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	有限会社 訪問看護事業共済会
保険名	訪問看護事業者総合保障制度
補償の概要	賠償責任保険 傷害保険 感染症見舞金補償 等

12 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。

13 心身の状況の把握

指定介護予防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。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定介護予防訪問看護の提供に当たり、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「介護予防訪問看護計画」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。

15 サービス提供の記録

- ① 指定介護予防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。

16 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 指定介護予防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。

17 指定介護予防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) 介護予防訪問看護計画を作成する者

氏 名 _____ (連絡先: _____)

- (2) 提供予定の指定介護予防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	介護保険 適用の有無	利用料	利用者 負担額
月				円	円
火					
水					
木				円	円
金					
土					
日					
1週当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額				円	円

- (3) その他の費用

① 衛生材料費	
---------	--

- (4) 1か月当りのお支払い額（利用料、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	
----------	--

※ 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。

18 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

- ア 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。(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。
- 苦情または相談があって場合利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、聞き取りの為の訪問を実施し事情の確認を行う。
 - 管理者は訪問看護職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管理者と共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節を行うと共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連絡する)

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 大阪府八尾市本町 2-8-3 電話番号 072-943-0671 受付時間 午前 9 時から午後 5 時 (月曜日～金曜日)
【市町村（保険者）の窓口】 (利用者の居宅がある市町村（広域 連合）の介護保険担当部署の名称)	所在地 大阪府八尾市本町 1 丁目 1-1 電話番号 072-924-9360 受付時間 午前 8 : 45 から午後 5 : 15 まで (月曜日～金曜日)
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府大阪市中央区常盤町 1 丁目 3-8 中央大通り FN ビル内 電話番号 06-6949-5309 受付時間 午前 9 時から午後 5 時 (月曜日～金曜日)

19 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	大阪府八尾市本町 2-8-3
	法人名	株式会社 共働ケア
	代表者名	代表取締役 大日方 輝皇
	事業所名	光訪問看護ステーション
	説明者氏名	大日方 輝皇

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。（※説明を行った記録として必要に応じて記載を求めています）

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

苦情対応マニュアル

株式会社 共働ケア

光訪問看護ステーション

1. 基本的な心構え

- ・苦情申出人（以下「申出人」とする）に対して謙虚な態度で応対し真摯な気持ちで話を聞く。
- ・苦情は申出人の評価を満足に変えるチャンスととらえ、信頼関係の再構築に努める。
- ・プライバシーや人権の尊重に努め、知りえた情報（個人情報等）の管理を徹底する。

2. 苦情対応への対応について

- ① 組織全体で対応する。
- ② 事実確認が最も重要である。
- ③ 初期対応の善し悪しが苦情解決を左右する。
- ④ 相談にあたって下記のこと留意する
 1. 苦情対応は業務の中で最も優先して取り組む必要がある。
 2. 申出人の立場に立ち、誠意をもって対応する。
 3. 不快な思いをさせてことについて謝罪する。
 4. 曖昧な回答は避ける。その場しのぎの安請け合いはトラブルが大きくなる為禁止。
 5. 苦情があった場合、速やかに苦情受付担当者（以下「担当者」とする）に引き継ぐ。
- ⑤ 申出人（利用者）に対する態度
 1. 相手の言い分をよく聞く（すぐに否定しない）
 2. 言い分がわからないときは、適宜確認する。ただし、話の腰を折らない。
 3. 解らないことは、よく調べてから確実な情報を回答する。
 4. 事実確認を十分に行い、事実に基づいた対応をする（早合点、思いこみ注意）
 5. 言い訳、弁解、責任転嫁しない。
 6. 感情的にならず、冷静に対応する。
 7. 「できること」「できないこと」を明確に伝える。
 8. 情報の透明性を常に意識し、申出人への説明責任を果たす。
 9. 不当な要求等には毅然として態度で対応する。

3. 苦情の受付

1. 「基本的な心構え」に十分配慮する。
2. 担当者以外のものが苦情を受け付ける場合は、内容を詳細には聞かず、速やかに担当者に引き継ぐ
3. 申出人との面接は、プライバシー・人権の尊重が守られるように行う。
4. 面接は、2名以上で対応する。
5. 申出人から解決までどの程度の時間を頂けるかを確認する。
6. 申出人の状態（認知症、精神疾患等）を踏まえ状況を把握する。

4. 担当者の業務

1. 苦情内容の詳細を確認する。

- ・ 苦情の受付年月日
- ・ 担当者名（対応職員）
- ・ 受付方法（面接、電話、手紙、その他）
- ・ 申出人氏名
- ・ 申し出内容・職員の接遇・サービスの質や量・権利侵害・利用料・被害・損害・
- ・ 発生日時
- ・ 現在の状況
- ・ 申出人の希望（要望）
 - ・ 調査してほしい・回答してほしい・改善してほしい・謝罪してほしい
 - ・ 被害、損害の賠償をして欲しい 話を聞いて欲しい その他

2. 調査

- ・ 苦情内容に沿って、苦情発生部門の職員に確認する。
- ・ 関係職員からも事実関係を聴取する。必要に応じて関係機関等を活用する。

3. 記録

- ・ 報告書は所定の書式（別紙）とする。必要に応じて資料作成する。

5. 解決に向けて

1. 解決案の提示

- ・ 担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者（以下「責任者」とする）に報告する。
- ・ 責任者は、苦情内容及び調査結果に基づいて解決案を作成し、申出人と話しあい解決に努める。
- ・ 解決案について、必要に応じて第三者委員からアドバイスを受ける。
- ・ 円満に苦情解決を図るため、責任者は申出人に対し、適宜、検討状況を報告する。
- ・ 話し合いは、申出人の意向を踏まえて柔軟に対応する。
- ・ 解決が不調な場合、福祉サービス運営適正化委員会、国民健康保険団体連合等の期間を紹介し苦情会稀有にあたる。

2. 解決案の実施

- ・ 合意した解決案を、迅速かつ確実に実施する。

3. 解決結果の記録

- ・ 担当者は苦情受付から解決までの経過と結果を「苦情受付書」に記録する。
- ・ 責任者は「苦情解決結果報告書」を迅速に作成し、申出人及び第三者委員会に通知する。
- ・ 申出人に改善の約束をした場合、責任者は「改善結果報告書」を作成し、申出人及び第三者委員会に通知する。

6. 記録の保存

- ・「苦情受付書」「苦情解決結果報告書」「改善結果報告書」の保存年限は、5 年とする

7. 苦情対応窓口について、重要事項説明書に明記し契約時に説明する。

附則 この指針は令和 6 年 1 月 1 日改訂施行する。

【事業所の窓口】

所在地 大阪府八尾市本町 2-8-3
電話 072-943-0671
受付時間 午前 9 時から午後 5 時（月曜日から金曜日）

【市町村の窓口】

所在地 大阪府八尾市本町 1-1-1
電話 072-924-9360
受付時間 午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分（月曜日から金曜日）

【公的団体の窓口】

所在地 大阪府大阪市中央区常磐町 1-3-8 中央大通り NF ビル内
電話 06-6949-5309
受付時間 午前 9 時から午後 5 時（月曜日から金曜日）