訪問看護（介護予防訪問看護）重 要 事 項 説 明 書

この「重要事項説明書」は、「大阪市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等を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 26 号）」「大阪市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 31 号）」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	一般財団法人　大阪市環境保険協会
代 表 者 氏 名	理事長　松本　進
本 社 所 在 地 （連絡先及び電話番号等）	大阪市中央区大手前 2-1-7　大阪赤十字会館 6 階 ＴＥＬ　06（6792-7070）　ＦＡＸ　06（6792-7076）

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	大阪市中央訪問看護ステーション
介護保険指定 事 業 所 番 号	2769490133
事 業 所 所 在 地	〒542-0062　大阪市中央区上本町西 2-5-25
連　絡　先 相 談 担 当 者 名	ＴＥＬ 06(6763)8145　ＦＡＸ 06(6763)8157 管理者　若林　直美
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市中央区　天王寺区（一部）　浪速区（一部）
事業所開設年月日	1993 年 4 月 27 日

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	当事業所において実施する指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業の適正な運営を確保するために必要な人員および運営規定を定め、事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態（または要支援状態）の利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とする。
運 営 の 方 針	当事業所が実施する事業は、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。

(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　ただし祝日、12 月 29 日～翌年の 1 月 3 日までを除く
営 業 時 間	9：00～17：30

(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　ただし祝日、12 月 29 日～翌年の 1 月 3 日までを除く ※必要に応じ、規定以外の日時においてサービス提供可能（緊急時訪問看護加算契約者または特別指示期間契約者に限る）

サービス提供時間	9：30～16：30

(5) 事業所の職員体制

管理者	看護師　　若林　直美

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　５名 非常勤　５名
看護職員等（看護師・准看護師・理学療法士・作業療法士）	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。	常　勤　６名 うち理学療法士１名 非常勤　６名 うち作業療法士１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　０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 床ずれ等の管理 ③ カテーテル等の管理 ④ ターミナルケア ⑤ 清潔管理、指導 ⑥ 栄養管理・排泄管理 ⑦ 介護者の介護指導・療養相談、支援 ⑧ リハビリテーション ⑨ その他、主治医の指示に基づくもの

【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（精神訪問看護を除く）
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

【サービス利用にあたって】

①サービス提供状況や、職員の写真・動画を撮影することはご遠慮下さい。
見守りカメラをご使用の場合はお声がけください。
また、写真・動画・当事業所や職員が特定される内容の文章（イニシャルも含む）を介護医療サービス関係者以外に公表することはご遠慮下さい（雑誌、新聞への投稿・ＳＮＳをはじめとするウェブサイトへの投稿・講義、セミナー資料等への利用）。

②当事業所のホームページに記載されている事項・画像を無断で配布・転載することはご遠慮下さい。

③サービス提供中、ペットはケージに入れる・リードにつなぐようお願いいたします。

④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がある場合、契約を解除する場合があります。

⑤職員に対する金品等のお心づけ、お茶お菓子の提供はお断りしています。また、職員の住所・電話番号・メールアドレス・ＳＮＳアカウントなどの個人連絡先をお伝えすることはできません。

⑥訪問看護サービスでは買い物・掃除などの家事援助サービスの提供はできません。

⑦訪問をキャンセルする場合は、できるだけ前日の 17 時までにご連絡ください。
当日キャンセルの場合はキャンセル料が発生します。ただし、急な受診や入院など、やむをえない場合を除きます。
⑧メールでの病状や療養にかかる相談等は対応しかねます。
（聴覚言語障害がある場合をのぞく）。

（２）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
原則として健康保険法・介護保険法、その他医療の確保に関する法律・制度に指定されている額の支払いを利用者から受けるものとします。利用料金は別途「訪問看護利用料の説明および同意書」に定めるものとします。なお、保険適応を超えるサービス、保険適応外サービスについては実費となります。※法改正、病状、年齢により利用料は変動します。

（３）緊急時の体制について
当事業所は緊急時 24 時間での連絡対応体制をとっています。緊急時および 24 時間体制での対応は、利用者の同意を得て、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、同意を得た場合に契約し対応するものとします。
※利用者に病状の急変が生じた場合には、必要に応じて応急手当を行うとともに、速やかに主治医への連絡を行い、医師の指示のもと必要な措置を講じます。

※緊急対応専用電話は、病状に対し急ぎ対応が必要な場合の回線になります。
緊急事態でない場合は通常連絡先（06-6763-8145）にご連絡下さい。
※入院中・入所中・契約終了後のご利用はできません。
※訪問対応が必要になった場合、対応職員は公共交通機関等を利用して訪問します。
他の看護ケア対応中はすぐに応答できないこともあります。
到着まで猶予がない場合は、救急要請を指示することもあります。

（４）看護学生および研修生の受け入れ
当事業所は学生の実習および研修の協力機関となっております。後進の育成のため、ご理解とご協力をお願いいたします。

４　その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅・訪問先が通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。	
②自費利用	支給限度額上限を超えて利用される場合、全額実費負担となります。 死亡確認後の訪問および死後処置は全額実費負担となります。	
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。キャンセル料は全額実費（保険外）となります。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12 時間前までにご連絡の場合	１提供当りの料金の ５０%を請求いたします。
	12 時間前までにご連絡のない場合	１提供当りの料金の ８０%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の場合、やむを得ない事情がある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	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（医療処置などにかかわる物品の請求等）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 10 日以降の訪問日に利用者にお届けします。
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 期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)ゆうちょ銀行口座からの自動振替（15 日引き落とし） (ｲ)現金支払い（請求月末日まで） 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 3 カ月以上遅延し、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。

※ 担当する看護職員しては、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。

6　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と負担割合証の内容を確認し、写真かコピーをとらせて頂きます。｢医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」の順守を前提に、同意取得した利用者の情報をオンライン資格確認システムで確認します。当事業所の看護師等が、電子資格確認により、利用者の診療情報を取得等した上で指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行います。医療ＤＸ推進の体制に関する事項及び質の高い訪問看護を実施するための十分な情報を取得し、及び活用して訪問看護を行います。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。

(6) 以下の状況が起こった場合、急遽サービスの提供を遅延・変更・中止させていただくことがあります。※可能な限り事前に説明し、了解を得たうえで調整いたします。

①気象庁から注意報・警報・特別警報が発表された場合

②災害やＪアラートで避難情報（警戒区域、避難指示、避難勧告)」が発令された場合

③職員が利用する公共交通機関や道路にトラブルが生じた場合

④職員や他の利用者の健康に影響を与える可能性のある感染症に罹患した場合

※感染症の診断を受けた、またその疑いがある場合、速やかに当事業所に連絡して下さい。ご家族や濃厚接触する可能性のある介護者・関係者などが罹患した場合も、なるべく早くご連絡ください。

⑤職員が利用者に影響を与える可能性のある感染症に罹患した場合

７　業務継続計画の策定等

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じます。

事業所は、従業者に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

８　虐待防止措置及び身体的拘束等の適正化の推進について

①当事業所は、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	若林　直美	電話　06-6763-8145

(2) 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するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。

(3) 虐待の防止のための指針を整備します。

(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定期的に実施しています。

(7) 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。

②当事業所は、身体的拘束等の適正化をはかるため、次に掲げる措置を講じます。

⑴ 利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等を行いません。
⑵ 身体的拘束を行う場合には、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　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。

主治医：氏名
所属医療機関名等
電話番号（勤務先及び携帯）
家族等連絡先：氏名及び続柄
電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

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。

事故発生時の連絡先

大阪市中央訪問看護ステーション　（若林　直美）　　電話　０６－６７６３－８１４５

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	損害保険ジャパン日本興亜（株）東京海上日動火災保険（株）
保険名	訪問看護事業総合保障制度
補償の概要	賠償責任保険

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。

15　口腔連携

必要に応じ、看護師等が利用者の口腔の健康状態の評価を実施し、利用者の同意を得て、歯科医療機関と介護支援員に対し、評価の結果を情報提供します。歯科訪問診療の算定実績がある歯科医療機関の歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士との相談等に対応する体制を確保します。

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と内容を、在宅療養日誌に記載します。

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。

（１） 指定の申請書

（２） 本人確認書類（運転免許証・パスポート・マイナンバーカード・健康保険証・戸籍謄本）または
本人以外が申請する場合は資格確認書類（相続人であることがわかる戸籍謄本・利用者本人の同意書）
※同意書の場合は利用者本人の印鑑を押印の上、印鑑登録証明書も必要
※確認書類は発行後 3 か月以内のもの

（３）費用：1 回につき 1000 円（但し 10 枚まで　それ以上は要相談）

17　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。

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

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。
・事業に関し、介護保険法第 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定時の求めまた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、市町村から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
・事業に係る利用者からの苦情に対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等から指導また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うものとする。

(2)サービス提供にかかわる苦情・相談の連絡先

【事業者の窓口】
大阪市中央訪問看護ステーション
受付：営業日の９時から１７時　　担当者：若林　直美
TEL：０６－６７６３－８１４５　　FAX：０６－６７６３－８１５７

【市町村（保険者）の窓口】
大阪市中央区保健福祉センター　地域保健福祉担当（介護保険）
TEL：０６－６２６７－９８５９　　FAX：０６－６２６４－８２８３

【公的団体の窓口】
大阪府国民健康保険団体連合会　介護保険室介護保険課
TEL:０６－６９４９－５４４６　　０６－６９４９－５２４７
FAX:０６－６９４９－５４１７

19　その他

救急入院・入所の際はすみやかにご連絡ください。

20　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	大阪市中央区上本町西 2-5-25 中央区在宅サービスセンター内 3 階
	法　人　名	一般財団法人　大阪市環境保健協会
	代 表 者 名	松本　進
	事 業 所 名	大阪市中央訪問看護ステーション
	説 明 者 氏 名	

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	

代理人	住　所	
	氏　名	

重要事項等の情報を訪問看護ステーションの見やすい場所に掲示するとともにホームページでも公開します。