

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている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。

1 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	合同会社 HANK
代表者氏名	代表社員 乾 広嗣
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府羽曳野市羽曳が丘 7 丁目 7-1 電話・FAX 072-959-3273
法人設立年月日	平成 28 年 5 月 6 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	HANK訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	大阪府指定 2763890247号
事業所所在地	大阪府羽曳野市羽曳が丘5丁目14-4
事業所のサービス 提供地域	羽曳野市、藤井寺市、堺市、松原市、富田林市、東大阪市、八尾市、大阪市 全域、柏原市、大阪狭山市、南河内郡、奈良県香芝市
連絡先 管理者名	電話 072-979-7708 Fax 072-979-7709 乾 明菜

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	医師から交付された文書、指示書、訪問看護計画に基づき、利用者に適切な訪問看護の提供を行うことを目的とします。
運営の方針	利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営む事ができるよう配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものいたします。

(3) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日(祝日を含む) ただし、土曜日、日曜日、12月31日～1月3日までを除く
営業時間	9:00～18:00

(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(祝日を含む) ただし、土曜日、日曜日、12月31日～1月3日までを除く
---------	--

サービス提供時間	9:00～18:00
----------	------------

(5) 職員体制

管理者	乾 明菜
-----	------

	常 勤	非常勤	計
看 護 師	10 名	4 名	14 名
准看護師	0 名	0 名	0 名
理学療法士	1 名	0 名	1 名
作業療法士	0 名	0 名	0 名
言語聴覚士	0 名	0 名	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介護予防支援事業所が作成した介護予防サービス計画(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 食事および排泄等日常生活の世話 ④ 床ずれの予防・処置 ⑤ リハビリテーション ⑥ ターミナルケア ⑦ 認知症患者の看護 ⑧ 療養生活や介護方法の指導 ⑨ その他医師の指示による医療処置

(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 訪問看護利用料金(※別表参照)

② その他の費用について

電気、ガス、水道等の光熱費、衛生材料費、おむつ等はご利用者様負担となります。

交通費はご利用者様の居宅が当該事業所の実地地域以外にある時は、交通費の全額をご利用者様負担となります。なお、実地地域は事業所登録のサービス地域となっております。

③ キャンセル費用について

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。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日9時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日9時を過ぎてのご連絡の場合	1提供当りの料金の全額を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		

4 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に利用者様にお渡しします。
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、請求月に現金にてお支払い下さい。なお、現金でのお支払いが困難な場合は、口座への振り込みを対応させていただきます。必ずお声がけ下さい。 イ お支払いの確認をしたら、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なことがあります。)再発行は致しかねます。

※利用料の滞納

利用料、利用者負担額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1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、事業者は利用者の健康・生命に支障がない場合に限りサービス提供の全部または一部の提供を一時停止する事ができます。

③ 利用者が事業者に対し前項の一時停止の意志を提示した後、14日経過しても全額の支払いがなかった場合、事業者は利用者の健康・生命に支障がない場合に限りこの利用契約を解除する事ができます。

④ 滞納分のお支払いについては、滞納開始時分よりお支払い頂きます。

5 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、担当する訪問看護職員の変更をご希望される場合は、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	乾 明菜
	イ 連絡先電話番号	072-979-7708
	FAX 番号	072-979-7709
	ウ 受付日及び受付時間（受付曜日と時間帯）	
		月曜日～土曜日 9:00～18:00

※ 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。

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に記載された内容（被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）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) 利用者が要支援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、介護予防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、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援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) 利用者に係る介護支援事業者が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」に基づき、主治の医師の指示や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十分な配慮を行ないます。

7 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	乾 明菜
-------------	------

- (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。

8 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。

9 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	
	所属医療機関名称	
	所在地	
	電話番号	

家族等連絡先	氏名	
	続柄	
	住所	
	電話番号	

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する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、利用者に係る介護支援事業者（地域包括支援センターより介護予防支援の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）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。

市町村	市町村名	
	担当部・課名	
	電話番号	

介護支援事業者	事業所名・所在地	
	担当介護支援専門員氏名	
	電話番号	

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	公益財団法人 日本訪問看護財団
保険名	あんしん総合保険制度加入
補償の概要	ステーション賠償責任保険 居宅サービス・居宅介護事業者責任保険 業務従業者障害保険 業務従事者傷害保険 感染見舞金保障 個人情報漏えい賠償責任保険 サービス利用中の事故に対し、損害保険を適応致します。

11 第三者評価の実施の有無

実施なし

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

訪問看護の提供に当たっては、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 介護支援事業者等との連携

- ① 訪問看護の提供に当り、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介護支援事業者に送付します。

15 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 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。

16 サービス提供の記録

- ① 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。
- ② 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。

17 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

- ① 提供した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。
- ② 苦情や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う。
- ③ 管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。
- ④ 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、時下の対応を決定する。
- ⑤ 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。)
- ⑥ 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立って検討し、対処する。

(2) 苦情申立の窓口

- ・HANK 訪問看護ステーション
- ・大阪府庁 高齢介護室介護支援課
- ・大阪府国民健康保険団体連合会

電話番号 072-979-7708

電話番号 06-6944-6668

電話番号 06-6949-5418

- ・大阪市役所 福祉局 高齢者施策部 介護保険課
- ・堺市役所 長寿社会部 介護保険課

電話番号 06-6208-8028

電話番号 072-228-7513

18 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
説明者	

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	〒583-0864 大阪府羽曳野市羽曳が丘5丁目14-4
	法人名	合同会社 HANK ⑩
	事業所名	HANK訪問看護ステーション
	管理者氏名	乾 明菜 ⑩

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	⑩

代理人	住 所	
	氏 名	⑩