

クオレ訪問看護ステーション千鳥橋

訪問看護 重要事項説明書

様(又はあなたの代理人)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。

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(2013年3月4日大阪市条例第26号)」に基づき、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 訪問看護サービスを提供する事業者について

事業者の概要

事業者名称	株式会社 クオレ
本社所在地	大阪市西淀川区福町二丁目3番15号
代表者氏名	代表取締役 辻本 厚生
連絡先	電話番号:06-6474-1950 FAX番号:06-6474-1970
ホームページアドレス	http://www.cuores.com
法人設立年月日	1997年4月1日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所

(1) 事業所の概要

事業所名称	クオレ訪問看護ステーション千鳥橋
事業所所在地	大阪市此花区梅香3丁目13番5号 2階
管理者氏名	川嶋 重美子
介護保険指定事業者番号	大阪府指定(指定事業者番号 2762890149)
事業の開始年月日	2008年12月1日
連絡先	電話番号:06-6467-7655 FAX番号:06-6462-5122
通常の事業実施地域	大阪市西淀川区、大阪市此花区、大阪市福島区、大阪市淀川区

出張所名称	クオレ訪問看護ステーション千鳥橋 姫島出張所
出張所所在地	大阪市西淀川区姫島5丁目7番9号
管理者氏名	川嶋 重美子

連 絡 先	電話番号:06-6474-2533 FAX番号:06-6474-2535
-------	--------------------------------------

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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及び運営管理に関する事項を定め、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、要介護状態の利用者の立場に立った適切な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	<ol style="list-style-type: none"> 1 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目指して支援します。 2 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行います。 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ものとします。 4 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るものとします。 5 訪問看護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行います。 6 前5項のほか、「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」(2013年3月4日大阪市条例第26号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとする。 ただし、日曜日、12月31日から1月3日までを除く。
営業時間	月曜から金曜まで午前9時から午後5時までとする。 土曜日は午前9時から午後1時までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

上記の営業日、営業時間のほか、電話等による 24 時間常時連絡・相談等が可能な体制とし、必要に応じた適切な対応ができる体制とする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	川嶋 重美子
-----	--------

職種	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 主治の医師の指示に基づき適切な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。 	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	<ol style="list-style-type: none"> 1 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書を交付します。 4 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。 	<p>常勤 3名以上</p> <p>非常勤 3名以上</p>
看護職員(看護師)	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護計画に基づき、訪問看護サービスを提供します。 2 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。 	<p>常勤 3名以上</p> <p>非常勤 3名以上</p>
理学療法士 作業療法士	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護計画に基づき、訪問看護サービスを提供します。 2 訪問日、提供したリハビリ内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 	<p>常勤 1名以上</p>
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護給付費等の請求業務及び通信連絡業務等を行います。 	<p>常勤 1名</p>

3 提供するサービス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	<p>訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。</p> <p>具体的な訪問看護の内容</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 日常生活の看護(健康状態の観察、栄養・排泄・清潔等の介助及び指導) ② 医療的処置・管理(医療器具の管理、褥瘡処置、主治医指示による処置・管理等) ③ リハビリテーション(日常生活動作訓練・関節拘縮の予防・訓練等) ④ 認知症や心理的看護 ⑤ ターミナルケア ⑥ 介護者の相談・支援 ⑦ 各種在宅サービスの相談

(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

※ 訪問看護ステーションの場合

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	
	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	利用料	利用者負担額
昼間 (上段:看護師による場合 下段:准看護師による場合)	3,491円	350円	5,237円	524円	9,151円	916円	12,543円	1,255円
	3,146円	315円	4,714円	472円	8,239円	824円	11,286円	1,129円
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)	4,370円	437円	6,549円	655円	11,442円	1,145円	15,679円	1,568円
	3,936円	394円	5,893円	590円	10,297円	1,030円	14,111円	1,412円
深夜 (上段:看護師による場合 下段:准看護師による場合)	5,237円	524円	7,861円	787円	13,733円	1,374円	18,815円	1,882円
	4,726円	473円	7,072円	708円	12,365円	1,237円	16,935円	1,694円
理学療法士等による訪問の場合								
サービス提供時間帯	1回/日		2回/日		3回/日		※1回あたり20分 ※1週間に6回を 限度に算定	
	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		
昼間 (理学療法士、作業療法士、 言語聴覚士による場合)	3,269円	327円	6,538円	654円	8,840円	884円		

※20分未満の訪問看護の利用要件として、週1回以上20分以上の訪問看護を実施しており、24時間体制の届け出をしている場合で、居宅サービス計画に位置付けられた場合にのみ利用できます。

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6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に相当する単位数が加算されます。

加算	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時訪問看護加算(Ⅰ)	6,672円	668円	1月に1回
緊急時訪問看護加算(Ⅱ)	6,382円	639円	1月に1回
特別管理加算(Ⅰ)	5,560円	556円	1月に1回
特別管理加算(Ⅱ)	2,780円	278円	1月に1回
ターミナルケア加算	27,800円	2,780円	死亡月に1回
初回加算(Ⅰ)	3,892円	390円	退院又は退所した日に訪問 月に1回
初回加算(Ⅱ)	3,336円	334円	退院又は退所した翌日以降に訪問 月に1回

退院時共同指導加算	6,672円	668円	実施月に1回
看護介護職員連携強化加算	2,780円	278円	1月に1回
複数名訪問加算	2,824円	283円	1回あたり(30分未満)
	4,470円	447円	1回あたり(30分以上)
長時間訪問看護加算(1時間30分以上)	3,336円	334円	1回あたり
口腔連携強化加算	556円	56円	1月に1回
サービス提供体制強化加算(I)	66円	7円	1回あたり
サービス提供体制強化加算(II)	33円	4円	1回あたり

- ※ 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。
- ※ 1月以内の2回目以降の緊急時訪問については、早朝・夜間・深夜の訪問看護に係る加算を算定します。
- ※ 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 在宅自己腹膜灌流^{かんりゅう}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日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(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、オリーブ橋小脳萎縮症及びシヤイ・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、過去2ヶ月間において訪問看護の提供を受けていない場合(医療保険の訪問看護を含む)で、新規に訪問看護計画を作成し訪問看護を提供した場合に加算します。但し、介護保険において退院時共同指導加算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。
- ※ 早朝・夜間・深夜の訪問看護に係る加算については1月以内の2日目
- ※ 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。
- ※ サービス提供体制加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているとして都道府県知事に届け出た指定訪問看護ステーションが指定訪問看護を行う場合、算定します。
- ※ 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。
- ※ 事業所と同一敷地内に又は隣接する敷地内に所在する建物に住居する場合、またはそれ以外の範囲に所在する建物に住居する利用者に1月あたり20人以上サービス提供を行った場合は90/100、1月あたり50人以上の場合は85/100の請求となります。(建物とは、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頂きます。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。
- ※ 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、当該評価の結果の情報提供を行ったときは、口腔連携強化加算として、1月に1回限り所定単位数を加算します。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 自動車を使用した場合、事業所から片道5キロメートル以上の場合、1キロメートルごとに100円加算し、別途請求いたします。	
② 領収書等の再発行に伴う費用	1部につき1,080円の利用者負担となります。	
③ 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。	
	前日午後5時までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	前日午後5時までにご連絡のない場合	1提供当りの料金の50%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 サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者(お客様)の別途負担となります。	

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	<p>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。</p> <p>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にお届け又は郵送致します。</p>
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	<p>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、請求月末日までに、下記の方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 郵便振替 (振替日 25日) ※手数料は不要(当事業所負担)</p> <p>(イ) 銀行振替 (振替日 28日) りそなネットを利用 ※手数料は1件165円(ご利用者様負担)</p> <p>(ウ) 振込 当社指定の振込用紙をご利用下さい。 手数料はご利用者様負担となります。</p> <p>どちらも無理な場合は、事務所までご相談下さい。</p> <p>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いたします。 (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。) ※なお、上記指定日に支払いの確認が取れなかった場合、手数料は利用者様負担となります。</p>

※ 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ヶ月以上遅延し、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	川嶋 重美子
	イ 連絡先電話番号	06(6467)7655
	同ファックス番号	06(6462)5122
	ウ 受付日及び受付時間	月～金曜日 午前9時から午後5時 土曜日 午前9時から午後1時

※ 担当する看護職員につきましては、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) 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する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び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います。

8 衛生管理等について

- (1) 従事者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2) 事業所内において感染症の予防及びまん延を防ぐため、次の対策を講じます。
 - ① 感染症対策を検討する委員会を6ヶ月に1回以上開催しその結果を従業員に周知します
 - ② 感染症対策の指針を整備します。
 - ③ 従業者に対して定期的に研修及び訓練を実施します。

9 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時に、利用者に事業を継続的に実施するために次の措置を講じます。

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

10 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 川嶋 重美子
虐待防止に関する担当者	管理者 川嶋 重美子

- (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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果を周知します。
 (6) 虐待の防止のための指針を作成します。

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

11 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の身体に対して危険が及ぶことが考えられる時は、利用者に説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行なった日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1)緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
 (2)非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

12 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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
(2) 個人情報の保護について	<p>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</p>

	<p>の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者及び家族に関する個人記録が含まれる記録物(紙によるもの他、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。</p> <p>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。)</p>
--	--

13 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》

医療機関名: _____ 担当医氏名: _____

住所: _____ 電話番号: _____

《緊急搬送病院》 ある ・ なし

医療機関名: _____ 電話番号 _____

《利用者代理人等緊急時連絡先》

氏名: _____ 続柄: _____

住所: _____ 電話番号: _____

14 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: _____ 保健福祉センター 担当部・課: 地域福祉保健担当 介護保険課
電話番号: _____

《居宅介護支援事業者》

事業所名: _____ 担当者名: _____

住所: _____ 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:三井住友海上火災保険株式会社 保険名:社団法人 全国訪問看護協会 訪問看護事業総合補償制度 保障の概要:ステーション賠償責任保険
--

15 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。

16 心身の状況の把握

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。

17 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 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。

18 サービス提供の記録

- ① 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 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、その記録はサービスを提供した日から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。

19 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、あなたの訪問看護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: 06(6467)7655】

(2) 提供予定の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					
火					
水					
木					
金					
土					
日					
1週当りの利用料、利用者負担額(見積もり)合計額					

(3) その他の費用

① 交通費の有無	無・有 (サービス提供1回当たり 円)
② キャンセル料	重要事項説明書4-③記載のとおりです。
③ サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	重要事項説明書4-④記載のとおりです。

(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。

20 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)苦情申立ての窓口の【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、訪問看護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、時下の対応を決定いたします。
- ・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。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。)

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 クオレ訪問看護ステーション千鳥橋 担当者 川嶋 重美子	所在地 大阪市此花区梅香3丁目13番5号 2階 電話番号 06(6467)7655 ファックス番号 06(6462)5122 受付時間 月曜から金曜 午前9時から午後5時 土曜日 午前9時から午後1時
【市町村の窓口】 西淀川区保健福祉センター 地域福祉保健担当 介護保険課	所在地 大阪市西淀川区御幣島1丁目2番10号 電話番号 06(6478)9859 ファックス番号 06(6478)9989 受付時間 月曜から金曜 午前9時から午後5時30分
【市町村の窓口】 此花区保健福祉センター 地域福祉保健担当 介護保険課	所在地 大阪市此花区春日出北1丁目8番4号 電話番号 06(6466)9859 ファックス番号 06(6462)0942 受付時間 月曜から金曜 午前9時から午後5時30分
【市町村の窓口】 福島区保健福祉センター 地域福祉保健担当 介護保険課	所在地 大阪市福島区大開1丁目8番1号 電話番号 06(6464)9859 ファックス番号 06(6472)0792 受付時間 月曜から金曜 午前9時から午後5時30分
【市町村の窓口】 淀川区保健福祉センター 地域福祉保健担当 介護保険課	所在地 大阪市淀川区十三東2丁目3番3号 電話番号 06(6308)9859 ファックス番号 06(6885)0534 受付時間 月曜から金曜 午前9時から午後5時30分
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通りFNビル 電話番号 06(6949)5418 受付時間 月曜から金曜 午前9時から午後5時

21 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
-----------------	---	---	---

以上、「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(1999年厚生省令第37号)」第8条の規定に基づき、利用者又は利用者代理人に重要事項説明書の内容説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市西淀川区福町二丁目3番15号
	法人名	株式会社 クオレ
	代表者名	代表取締役 辻本 厚生 (印)
	事業所名	クオレ訪問看護ステーション千鳥橋
	説明者氏名	(印)

重要事項説明書の内容説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	(印)

代理人	住所	
	氏名	(印)