

重要事項説明書

(医療保険)

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	株式会社ウィズメディカルサービス
代表者氏名	氏原 康裕
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府泉大津市虫取町一丁目6番38号 (0725-92-6222 ・ ファックス(0725-92-6336))
法人設立年月日	平成29年10月2日

2 利用者に対する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	いずみ訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	2760690129
事業所所在地	大阪府泉大津市虫取町1-11-29 マンション栄202号室
連絡先 相談担当者名	0725-20-6860 担当者: 田中 さゆり
事業所の通常の 事業の実施地域	泉大津市、忠岡町、和泉市、岸和田市、貝塚市、高石市、堺市全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者がその有する能力に応じ、居宅において可能な限り、自立した日常生活を営むことができるように配慮し、生活の質の確保、及び心身機能の維持・回復・向上を目指し、必要な訪問看護を提供することを目的とする。
運営の方針	利用者の身体的・精神的状態を踏まえたうえで、利用者及び家族の意向に沿った支援の実施を行う事とする。さらに関係する法令に定める内容を遵守し、行政や医療機関などと綿密な連携を図りながら、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 ただし、祝日、12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	午前9時から午後6時まで 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(4) 事業所の職員体制

管理者	看護師 田中 さゆり
-----	------------

職	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	<ol style="list-style-type: none"> 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6名
看護職員 (看護師・ 准看護師)	<ol style="list-style-type: none"> 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7名 非常勤7名
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 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 1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サービスに基づき、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 カテーテル等の管理 ⑩ 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（医療保険を適用する場合）について

健康保険法又は高齢者医療確保法、その他の医療給付制度に基づいて、定められている療養費から算出される利用者負担額を請求します。（別にお渡しする料金表により、説明・計算します。）お持ちの保険証や医療証、及び病状等により、自己負担額が異なります。

利用料については、別紙料金表に基づき、説明の上、同意を得て、請求いたします。

4 その他の費用について

交通費、キャンセル料等を、保険適応外として請求する場合があります。別紙料金表を参照してください。

5 利用料、利用者負担額（医療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（医療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（医療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 20 日までに利用者あてお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、利用者負担額（医療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、請求月の 27 日までに利用者指定口座へご用意をお願いします。</p> <p>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なことがあります。）</p>

※ 利用料、利用者負担額（医療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。	<p>ア 相談担当者氏名 田中 さゆり</p> <p>イ 連絡先電話番号 0725-20-6860</p> <p>同ファックス番号 0725-32-6580</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 月～金曜 9:00～18:00</p>
---	---

※ 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、健康保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、有効期限等）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) 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。

(3) 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、利用者等の心身の状況や意向に十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・田中 さゆり
-------------	------------

(2) 苦情解決体制を整備しています。

(3) 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。

(4) 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	<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の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>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。</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。</p>

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。

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、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。ただし、自らの責めに帰すべき理由にならない場合には、この限りではありません。

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
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	第三者賠償保険

12 身分証携行義務

訪問看護師は、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 サービス提供の記録

- ① 事業者は、職員並びに設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するとともに、利用者に対する指定訪問看護の提供に関する諸記録を整備し、その記録は、サービス提供の日から5年間保存します。
- ② 指定訪問看護の実施ごとに、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。

15 指定訪問看護サービス内容の見積もりについて

別紙にて、料金を参照してください。

16 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。

- ・苦情又は相談があった際には、状況を詳細かつ正確に把握するため、場合によっては訪問を実施するなど、慎重に聞き取りや事情確認を行う。
- ・特に当事業所に関する苦情である場合には、利用者側の立場に立って事実関係の特定を行う。
- ・相談担当者は速やかに、管理者やその他の従業員と共同して、利用者の意見・主張を最大限に尊重した上で適切な対応方法を検討する。
- ・関係者への連絡調整を迅速かつ確実に行うとともに、必ず、利用者へ対応内容等の結果報告を行う。(時間を要する場合は一旦その旨を利用者へ伝え、進捗状況を適宜報告するなど、きめ細やかな対応を行う。)

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)	いずみ訪問看護ステーション 大阪府泉大津市虫取町1-11-29 マンション栄202号室 管理者 田中 さゆり 電話番号 0725-20-6860 ファックス番号 0725-32-6580 受付時間 月曜～金曜 9:00～18:00
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	大阪市中央区常盤町1丁目3番9号 中央大通FNビル内 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00～17:00

17 ハラスメント防止に対する取り組み

ハラスメント防止法に準じ、そのような行為があったと認められた場合には、注意喚起を行い、なおそのような状況が改善されない場合には、サービスの提供を終了し契約を解除します。

<契約を解除する場合の具体例>

- ・身体的暴力(未遂を含む):ものを投げる、叩く、蹴る、刃物を向ける、服を引きちぎる
- ・精神的暴力:大声を発する、怒鳴る、法定外のサービスを強要する、時間外のサービスを強要する、不適切な苦情を言い続ける、利用料の支払いを理由なく拒否する、不適切に賠償を迫る
- ・セクシャルハラスメント:不適切に身体に触る、あからさまに性的な話をする、身体に触らせろと強要する、ヌードの写真を見せつける、抱きしめる
- ・その他:ストーカー行為、職員の住所や電話番号を聞く、理不尽な苦情を申し立て業務を妨害する、インターネット上に職員や事務所の誹謗中傷を掲載する

18 衛生管理について

事業所において感染症等が発生し、又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 訪問看護職員等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) 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。
- (3) 事業所における感染症等の予防及びまん延の防止の為の対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (4) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止の為の指針を整備しています。
- (5) 従業者に対し、感染症等の予防及びまん延防止の為の研修及び訓練を定期的実施します。

19 業務継続に向けた取組の強化について

- (1) 感染症等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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 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。

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	令和	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	大阪府泉大津市虫取町一丁目 6 番 38 号
	法人名	株式会社ウィズメディカルサービス
	代表者名	氏原 康裕
	事業所名	いずみ訪問看護ステーション
	説明者氏名	田中 さゆり

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	
	連絡先	
	氏名	

代理人	住所	
	連絡先	
	氏名	
続柄および代筆の理由	()	