介護保険法（介護予防）に関わる
訪問看護サービス重要事項説明書

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。わからないことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

１．事業者

事　業　者　　株式会社　コメディカ
代　　表　　代表取締役　立石 容子
所　在　地　　大阪市平野区加美正覚寺３－３－２６
法人設立年月日　　平成２５年７月３日

２．サービス提供を担当する事業所について

１）サービスを提供する事業所の所在地

事 業 所 名	ハピネス訪問看護ステーション
介護保険指定事業所番号	２７６５８９０２０３
管　理　者	立石　容子
所　在　地	大阪市平野区平野本町一丁目８番３２号　ビス平野２階
電　　話	０６－６７７７－６８５２
事業所の通常事業実施地域	大阪市平野区、大阪市生野区（巽南）、東住吉区（今林、今川、中野）、八尾市（竹渕西）

２）事業の目的および運営方針

（１）事業の目的

指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕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（介護予防にあっては要支援状態）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。

（２）運営方針

①自立した日常生活を営むことができるように配慮して、医師の指示のもとその療養上の目標を設定し、計画的にその療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図ります。

②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ます。

③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ます。

④事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施するなどの措置を講じます。

⑤指定訪問看護の終了に際しては、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上記のほか、「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」（平成２５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します。

（３）事業所窓口の営業日とサービス提供可能な日と時間帯

	事業所窓口の営業日及び営業時間	サービス提供可能な時間帯
営業日	平日（月 ～ 土曜日）	平日（月 ～ 土曜日）
営業時間	9：00 ～ 17：30	9：00 ～ 17：00

※ただし、祝日・12 月 29 日～1 月 4 日・8 月 11 日～8 月 15 日を除く

（4）事業所の職員体制

職	職　務　内　容	人員数
管理者	1．主治医の指示に基づき適切な指定訪問看護を行うための管理を行う。 2．訪問看護計画書・報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行う。 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う。	1名
看護師 保健師	1．主治医からの指示書を基に訪問看護計画書を作成 2．計画に基づく訪問看護の提供 3．訪問看護報告書を作成と主治医への提出 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 5．サービス担当者会議等への出席等による多職種との連携	5名以上
理学療法士 等	1．計画に基づく訪問看護の提供（理学療法士による） 2．看護計画・報告の作成（看護師と共同して作成） 3．サービス担当者会議の出席　　等	1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。	若干名

3．提供するサービスの内容について

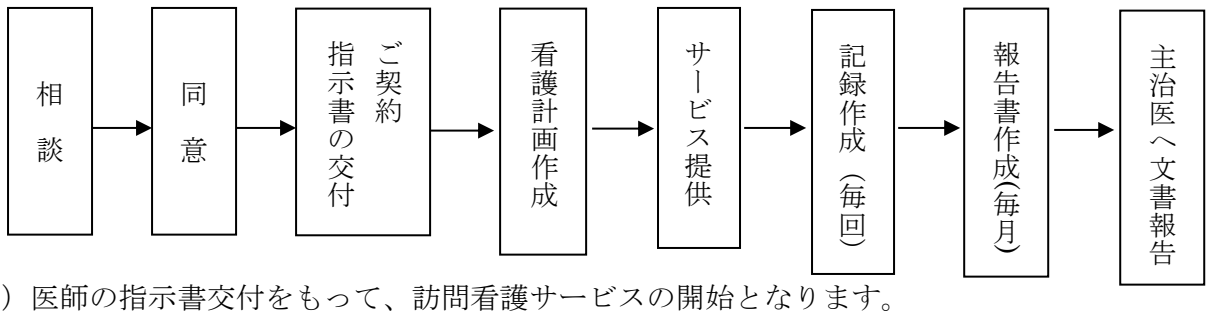
訪問看護（看護師による）	訪問看護（※PT・OT・ST による）
① 病状・障害の観察と看護・評価	① 歩行訓練・日常生活動作練習
② 療養生活の指導	② 筋力・持久力の強化
③ 療養上のお世話	③ 拘縮予防
④ 服薬管理	④ バランス訓練
⑤ 排泄の管理	⑤ 応用動作訓練
⑥ 介護方法の指導	⑥ 呼吸リハビリ、嚥下・発声訓練
⑦ 医療機器・カテーテル類の管理	⑦ 自主トレーニング・体操の指導
⑧ 床ずれ創傷の予防と管理	⑧ 定期的な動作の分析、評価
⑨ その他医師の指示による診療の補助業務	⑨ 福祉用具の選定と紹介、使い方
⑩ 社会資源の活用相談	⑩ 自助具、上下肢装具の提案
⑪ ターミナル期のケア	⑪ 介助方法（移乗動作など）指導
⑫ 緊急時訪問看護（事前の契約が必要）　等	⑫ 住宅改修への助言　　等

※ PT＝理学療法士　OT=作業療法士　ST=言語聴覚士のこと

※ リハビリテーションを中心とした訪問である場合、看護業務の一環として看護師の代わりに PT、OT、ST が実施するものであり、少なくとも 3 ヵ月に 1 回以上の看護師の訪問が必要です。

4．サービスの提供の流れ

（1）サービスの進め方は、以下の図のような順序で行われます。



（2）医師の指示書交付をもって、訪問看護サービスの開始となります。

（3）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。保険証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。

（4）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。

５．訪問看護指示書について

（１）訪問看護の実施には、主治医の発行する訪問看護指示書が必要となります。

（２）これら訪問看護指示書は、原則、利用者が主治医に依頼し交付されるものですが、当訪問看護ステーションが代理で依頼、受取をさせていただく事も可能です。

（３）訪問看護指示書は、訪問看護指示料として各病医院で文書料が発生いたします。

６．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。

７．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「訪問看護計画書」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、その内容を記載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。

８．サービス計画書・サービス提供記録について

（１）「訪問看護計画」は、主治医の指示、ケアマネジャー作成の「居宅サービス計画」、利用者の心身の状態を踏まえ作成します。なお、作成した「訪問看護計画書」は、初回及び計画変更時に、利用者（又は家族）にご確認いただき、月に１回は主治医に提出いたします。

（２）「訪問看護計画書」は、その他記録とともに、完結した日より５年間は適切に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりその写しを交付します。

（３）サービス提供は「訪問看護計画書」に基づいて行いますが、利用者等の心身状況や利用者の意向により、必要に応じて変更いたします。また、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、「訪問看護指示書」の範囲内で速やかに「個別サービス計画」の変更等の対応を行います。

９．提供するサービス区分と利用料金について

（１） 提供するサービスの区分と利用料金　※別紙をご参照下さい

（２）深夜、早朝等の利用料金について

◇ 夜間早朝加算は１.２５倍、深夜加算は１.５倍の算定となります

提供時間帯名	早　朝	日　中	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

（３）算定にかかわる留意事項

① サービス提供時間数は、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によるものとします。なお、サービス提供時間数が大幅に変更となる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更を依頼するとともに訪問看護計画の見直しを行ないます。

② 事業者が法定代理受領を行えない場合に係る利用料は、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区町村へ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。

③ これら金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額であり、これが変更になったときには、変更後の金額が適用されます。

10. その他費用について

<table>
<tr><td>交　通　費</td><td colspan="2">通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。
実費とは以下のとおりとする。
（1）日中においては公共交通機関にかかる交通費
（2）公共交通機関が使用できない時間帯については、かかった交通費の実費額
（タクシー代の領収証等）
（3）自動車を使用の場合は2㎞当たり 700 円
（4）自転車の駐輪や自動車の駐車代金が発生した場合はその代金も対象とする。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">キャンセル料</td><td colspan="2">利用者の都合でサービスを中止にする場合には、サービス利用の前々日までにすみやかに次の連絡先までご連絡ください。
連絡先（電話）　：　０６－６７７７－６８５２
前日又は当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることになります</td></tr>
<tr><td>２日前までのご連絡</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>１日前までのご連絡</td><td>利用料金（１回）の５０％</td></tr>
<tr><td>当日のご連絡</td><td>利用料金（１回）の１００％</td></tr>
<tr><td colspan="2">但し、緊急入院等、身体の悪化などやむを得ない場合、キャンセル料は不要です
利用者負担金が全額公費の方においては、訪問看護費の１割相当のキャンセル料を申し受ける事になりますので、ご了承ください。</td></tr>
</table>

11. 利用料、その他費用の請求および支払い方法について

	現金徴収の場合	口座振替の場合
利用料、 その他費用 の支払方法	利用月の翌月 15 日頃に請求書をお渡しします。 ↓ 請求金額をご確認の上、看護師に現金でお支払いください。 ↓ 次回訪問日に領収証をお持ちします。	利用月の翌月 15 日頃に請求書をお渡しします。 ↓ 利用月の翌月末に口座より振替えさせていただきます。 ↓ 振替が確認できましたら、領収証をお渡しします。

※ 利用料、その他費用の支払いについて、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１カ月以内にお支払いがない場合は、契約を解約した上で、未払い分をお支払い頂く事になります。

12. 身分証携行義務

訪問看護員等は、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. 緊急時の対応について

（1）緊急時訪問看護加算ご契約の方は、緊急時、別途お渡しする連絡先にご連絡ください。
当番看護師が医師の指示のもと対応を行います。（「24 時間緊急対応体制について」を参照）

（2）緊急時訪問看護加算のご契約のない場合は、緊急訪問看護を行うことはできません。ケアマネジャーに報告相談し、居宅サービス計画変更後の訪問となりますことをご了解ください。

（3）サービス提供中に利用者の緊急の事態が発生した場合は、利用者の主治医に連絡するとともに、あらかじめ指定する連絡先に連絡します。

（4）緊急時の救急車の同乗他
訪問看護サービスは、利用者宅以外での看護サービスは認められていません。このため、利用者急変時の看護師等の救急車同乗など、利用者宅以外の訪問看護については保険給付対象外のサービスと（自費訪問看護：時間単価）となりますことをご了解ください。別途、搬送病院からの看護師交通費などを請求させていただく場合があります。

【緊急時の確認事項】

主治医（病院）	医療機関名：	診療科目：	医師：
主治医（医院等）	医療機関名：	診療科目：	医師：
緊急連絡先 （ご家族等）			

14. 事故発生時の対応方法について

（1） 利用者に対する指定訪問看護の提供中に事故が発生した場合は、主治医、利用者の家族、市町村、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。

（2） 利用者に対する指定訪問看護の提供により当事業所が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。

15. 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、次に掲げるとおりの措置を講じます。

（1） 虐待の防止のための指針を作成し、これに基づき委員会を設置しています。

（2） 虐待防止に関する責任者は以下のとおりです。

虐待防止に関する責任者	立石　容子

（3） 当社では職員に対する虐待防止の啓発･普及研修を年１回以上実施しています。

（4） 養護者の介護負担軽減にむけた助言や、成年後見制度の利用を支援します。

（5） 職員は、高齢者虐待防止法により、身体拘束や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）の他、虐待について早期発見した場合は、これを市町村に通報する義務が課せられています。(高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援に関する法律；第５条、第７条)

（6）

16. 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事業者及びその職員は、サービス提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏洩することはありません。 ②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ています。 ③訪問看護は医師の指示に基づき行われるものであり、医師への報告は義務付けられています。「個人情報保護の取り扱いについて」（別紙）をご確認ください。
2）個人情報の保護について	①サービス担当者会議において利用者及びその家族の情報を用いる場合は、事前に文書で同意を得ます（別紙)。 ②個人情報を含む記録物は、サービス提供終了後５年間は当事業所で責任をもって保管し、処分の際にも第三者への漏洩がないよう責任を持って処分します。 ③事業者が管理する利用者の個人情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示します。

17. 業務継続計画（BCP）の策定等

当事業所では、「感染症」及び「自然災害」に係る業務継続計画を作成し、以下の対策を講じています。

① 委員会の設置と事業所職員への業務継続計画の周知。

② 感染症や自然災害が発生した場合において迅速に行動できる為の研修や訓練の実施

18. サービス提供の日程

（1）サービス日程・時間は、利用者と事業者の協議により決定されます。
（下記表の日時は重要事項説明日時点でのご利用者様の訪問希望日時となります。）

（2）サービス利用の見積もりは、お渡しいたします見積もり表をご確認ください。

【サービス提供予定日時】

曜日	時間帯	内　容	留意事項
月曜日			◎左記日時は、重要事項説明時のものであり、決定日時ではありません。（ケアマネジャーの交付する利用票でご確認下さい） ◎内容は医師の指示により変更となる場合があります。 ◎訪問看護師等の現場での簡易な記録の時間やご家族ご本人へのご相談時間を含みます。
火曜日			
水曜日			
木曜日			
金曜日			
（土曜日）			

19. 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。
（3）職員には手指消毒アルコールを持参させていますが、感染予防のため訪問看護開始時・終了時、処置の開始・終了時に手洗いのための場所をお借りさせていただけますようお願いいたします。
（4）感染症の蔓延防止のため、看護師等は感染に関わる研修を徹底し、状況に合わせて必要な個人防護具の装着を行います。可能な限り、利用者、ご家族様にもマスク装着をお願いいたします。
（5）感染症等の状況により、訪問時間の変更をお願いする場合がありますのでご了解ください。

20. サービス提供責任等

（1）サービス提供の責任者（サービス・コーディネーター）は、次のとおりです。
サービスについてご相談や意見がある場合は、どんなことでもお寄せください。
管理者名　：　立石　容子　　連絡先（電話）：　０６－６７７７－６８５２

21. サービス提供の担当者について

サービスを提供する主な看護師（又は、理学療法士）等は交代制とさせていただいております。事業所内で充分な情報共有を行いサービス提供させていただきますので、ご了承いただけますようお願い致します。

22. サービス提供日時の変更について

（1）サービス提供日時の変更希望の場合は、できる限りご要望に沿えるよう調整致しますので当事業所（０６－６７７７－６８５２）までお早めにご連絡下さい。事業所より訪問日時を連絡させていただきます。（シフト作成の都合上、ご連絡の翌日以降のお伝えとなります）
（2）通常の訪問開始時間について、他の利用者や交通の関係上、１５分程度の前後がありますことをご了解ください。１５分以上の時間変更については当事業所より連絡させていただきます。
（3）当事業所は、緊急訪問看護を実施する事業所であり、緊急訪問看護が深夜や同時に複数発生した場合など、やむなく訪問日時の変更へのご協力をお願いする場合があります。

23. 禁止行為

訪問看護の利用に当たっては、次に掲げる行為は行わないで下さい。

① 看護師等の心身に危害を及ぼす（又は及ぼすおそれのある）行為

② 事業者又は事業所の運営に支障を与える（又は与えるおそれのある）行為

③ その他、適切な訪問看護の提供を妨げる（又は妨げるおそれのある）行為

24. 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、利用者または他人の生命・身体に危険が及ぶと考えられるときは、医師に連絡、利用者に同意を得た上で、必要最小限で行うことがあり、その場合は、日時、理由及び態様等についての記録を行います。

25. カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのあると判断される場合、組織として対応させていただきます。

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しのご相談、行為の継続時はサービス提供の中止（契約の終了）となる場合があります。
なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

- 身体的暴力（叩く、押す、物を投げる等）
- 大声での叱責や威圧的な言動・脅迫
- 人格を否定する発言や差別的言動
- 業務の範囲を超えた過度な要求
- 長時間にわたる執拗な要望やクレーム
- 合理性を欠く頻回・長時間訪問の要求
- 性的言動（不快な言葉、接触・性的冗談、誘いかけ）
- 従事者の写真・動画・音声の無断撮影や SNS への誹謗中傷

26. サービス提供に関する苦情、相談について

（1）事業所の苦情相談体制

事業所の相談窓口、苦情への基本的な方法は以下のとおりです。

苦情相談対応者	管理者　立石容子
【事業者の窓口】 ハピネス 訪問看護ステーション	所在地　　大阪市平野区平野本町１丁目８番３２号ビス平野２階 電話　０６（６７７７）６８５２　FAX ０６（６７７７）６８９２ 受付時間　　平日９時～１７時
苦情対応の基本的な方法	事業者は、苦情を受付後、速やかに苦情に係る事実の確認を行いその結果に基づき、必要な改善策を検討立案し、利用者又は家族に説明するとともに、改善策を実施し、その後も、適宜、改善策の実施状況を点検し、再発防止に努めます。

（2）行政機関その他の苦情受付機関

【市町村の窓口】 平野区保健福祉センター 　地域保険福祉課　介護保険係	所在地　　大阪市平野区背戸口３丁目８番 電話番号　０６（４３０２）９８５９ 受付時間　　平日９時～１７時

【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地　　大阪市中央区常盤町１丁目３番８号 電話番号　０６（６９４９）５４１８ 受付時間　　平日９時～１７時
【介護保険に関する窓口】 おおさか介護サービス相談センター	所在地　　大阪市天王寺区東高津町１２番１０号 （大阪市立社会福祉センター308） 電話番号　０６（６７６６）３８００ 受付時間　　平日９時～１７時

25. その他サービス提供の際の事故やトラブルをさけるために

（1）看護師及び理学療法士等は、年金の管理、金銭の貸借等の取り扱いはできません。

（2）看護師及び理学療法士等は、利用者の心身機能の維持回復のために療養上の世話や診療の補助、機能訓練等を行うこととされています。それ以外の業務（食事、掃除等）はできませんのでご了承ください。

（3）看護師及び理学療法士等に対する贈り物や飲食等のもてなしはご遠慮させていただきます。

（4）通常訪問に使用させていただく駐輪場所の相談と確認をさせていただきます。

２０　　年　　月　　日

（ 事 業 所 ）　サービスの説明を行いました

事業所名　ハピネス訪問看護ステーション　印

管 理 者　　立石　容子

説 明 者

（ 利 用 者 ）　サービスの説明を受けました

氏　　名　　印

家　　族