健康保険法及び医療保険各法に関わる
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

１）サービスを提供する事業所

事業所名	ハピネス訪問看護ステーション　　（医療機関ｺｰﾄﾞ　58-90203　）
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）
施設基準	24 時間訪問看護対応体制加算　　特別管理加算　　専門管理加算 精神訪問看護基本療養費　　ターミナルケア療養費　　他

２）事業の目的および運営方針

（１）事業の目的

訪問看護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、訪問看護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する。

（２）運営方針

①事業所が実施する事業は、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。

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、計画的に行うものとする。

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する。

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する。

⑤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ずるものとする。

⑥指定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うものとする。

⑥上記のほか、指定訪問看護事業(以下「事業」という。）の人員及び運営に関する基準(平成 12 年 3 月 31 日厚生省令第 80 号、以下「基準」という)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（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	8：45 ～ 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

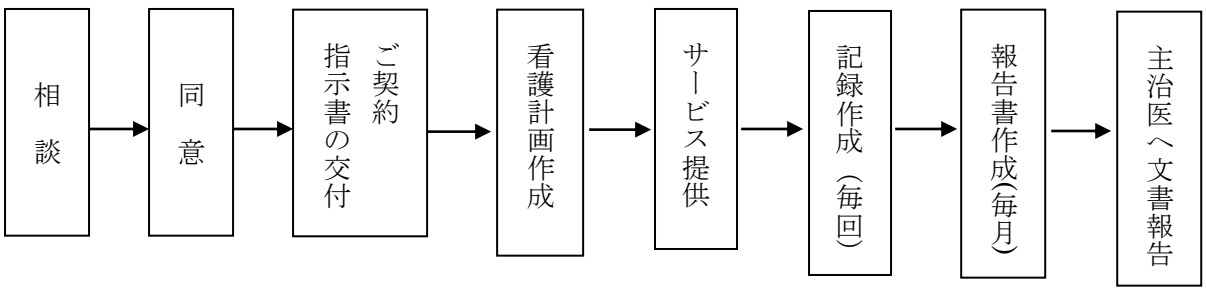
訪問看護（看護師による）	訪問看護（※PT・OT・ST による）
① 病状・障害の観察と看護・評価	① 歩行訓練・日常生活動作練習
② 療養生活の指導	② 筋力・持久力の強化
③ 療養上のお世話	③ 拘縮予防
④ 服薬管理	④ バランス訓練
⑤ 排泄の管理	⑤ 応用動作訓練
⑥ 介護方法の指導	⑥ 呼吸リハビリ、嚥下・発声訓練
⑦ 医療機器・カテーテル類の管理	⑦ 自主トレーニング・体操の指導
⑧ 床ずれ創傷の予防と管理	⑧ 定期的な動作の分析、評価
⑨ その他医師の指示による診療の補助業務	⑨ 福祉用具の選定と紹介、使い方
⑩ 社会資源の活用相談	⑩ 自助具、上下肢装具の提案
⑪ ターミナル期のケア	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、医療保険者証や障がい者手帳等に記載された内容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、すべて当事業所が行ないますが、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、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．主治医、居宅介護支援事業者、医療福祉サービス事業所等との連携

（1）訪問看護の提供に当り、主治医及び居宅介護支援事業者、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。

8．訪問看護計画書・訪問看護記録（報告書）について

（1）「訪問看護計画」は、主治医の指示や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） サービス提供をした際には、「訪問看護（リハビリ）記録」に必要事項を記入し、「訪問看護（リハビリ）報告書」を月1回主治医に提出いたします。
（3） 事業所は、前記の「訪問看護記録」等の記録を作成完了後5年間は適正に保管し、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。
（4）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により、必要に応じて変更いたします。

9．訪問看護の利用料等について

（1）訪問看護の利用料は、基本利用料とその他利用料から成り立ちます。
（2）基本利用料は、訪問看護に関わる医療保険各法の関係法令（健康保険法、後期高齢者制度等）に基づく金額となります。（別紙の利用料金表のとおり）
（3）その他利用料は、営業日外や制度の範囲を超えて訪問看護を利用した場合の費用となります。（長時間訪問看護、エンゼル処置料以外の詳細は別紙参照）
（4）基本利用料は、健康保険等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、変更後の金額が適応されます。

10. その他費用について

交　通　費	利用者の居宅が「通常の事業実施地域」以外の場合は交通費の実費を請求します （１）　日中においては公共交通機関にかかる交通費 （２）　公共交通機関を使用できない時間帯については、タクシー代などかかった交通費の実費額。（タクシー代の領収証等と引き換えに請求します） （３）　自転車を使用の場合は、２ｋｍ当たり７００円 （４）　自転車や自動車の駐輪・駐車場代が発生した場合の代金	
キャンセル料	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ご連絡ください。　（ＴＥＬ　０６－６７７７－６８５２） 前日又は当日のキャンセルは、キャンセル料を申し受けます。	
	２日前までのご連絡	キャンセル料は不要です
	１日前までのご連絡	利用料金（１回）の５０％
	当日のご連絡	利用料金（１回）の１００％
	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も、公費対象となる利用者負担金と同額のキャンセル料を申し受ける事になります。	
その他利用料① 長時間訪問看護 （長時間訪問看護加算の算定不可時）	日中（8 時から 18 時）	1.5 時間を超え 30 分毎に 3,000 円（保険外）
	早朝（6 時～8 時） 夜間（18 時～22 時）	1.5 時間を超え 30 分毎に 3,750 円（保険外）
	深夜（22 時～6 時）	1.5 時間を超え 30 分毎に 4,800 円（保険外）
その他利用料② エンゼル処置 （保険外）	時間内（9 時～17 時）	15,000 円
	時間外①（7 時～9 時） 時間外②（17 時～21 時）	18,000 円
	時間外③（21 時～7 時）	22,000 円

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いただく事になります。

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。

（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

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)

16. 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

17. 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。

18. サービス提供の日程

（１）訪問看護回数は、医師の指示及びご本人の状態に合わせて提案させていただきます。

（２）曜日・時間は、利用者と事業所の協議によるところとします。

（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）

曜日	時間帯	内　容	留意事項
月曜日			◎回数や時間、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、予めご了承ください。

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、ご利用日の３日前までに当事業所（０６－６７７７－６８５２）にご連絡下さい。できる限りご要望に沿えるよう調整致します。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、訪問看護日当日であっても、訪問日時変更へのご協力をお願いする場合があります。

23. 看護師等の禁止行為

（1）身体拘束や虐待行為（言動含む）

（2）訪問看護提供中の飲酒や喫煙等の行為

（3）個人情報の流出につながるような行為

（4）金銭（利用料を除く）の受け取り、お預かり、貸借などの行為

（5）利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

24. ご利用時の禁止行為（利用者様）

（1）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

④ 訪問看護提供中の喫煙、飲酒等の行為

（2） 上記行為により、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

25. 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。

26. 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。

【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

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。

27. 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

サービス提供の際の事故やトラブルをさけるため、次の事項にご留意ください。

（1）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。

（2）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。

（3）大切なペットの安全を守るためにも、ゲージに入れるなどのご協力をお願します。

（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。

28. 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。

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