重要事項説明書

（訪問看護・介護予防訪問看護）

ヒューウィル株式会社

ルナ訪問看護ステーション

重 要 事 項 説 明 書　（訪問看護用/予防介護訪問看護用）

あなた（あなたの家族）様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所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	ヒューウィル株式会社
代表者氏名	吉田　百々果
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	大阪市平野区長原長吉西 3-3-13 TEL:　06-6760-5190　FAX：06-6770-5113
法人設立年月日	平成 30 年 9 月 13 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	ルナ訪問看護ステーション
介護保険指定事業所番号	2763890577
事業所所在地	羽曳野市恵我之荘 4-4-26 レナジア恵我ノ荘Ⅰ 103 号室
連絡先 相談担当者名	TEL:072-978-8262 FAX:072-959-5370 相談担当者：酒井　謙
事業所の通常の事業の実施地域	羽曳野市、藤井寺市、松原市、柏原市、八尾市 富田林市と大阪狭山市の一部 大阪府平野区、住吉区、東住吉区 堺市美原区、東区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ヒューウィル株式会社が設置するルナ訪問看護ステーションにおいて実施する指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕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、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。

運営の方針	1　事業所が実施する事業は、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　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　「大阪府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」（大阪府条例 115 号）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及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 （土曜日・日曜日・祝日及び夏期 8/13-8/15・年末年始 12/31-1/3 を除く）
営業時間	午前 9：00～午後 6：00

(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～日曜日
サービス提供時間	午前 9：00～午後 6：00

(5) 事業所の職員体制

管理者	看護師　酒井　謙

	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 （看護師・ 准看護師）	1　訪問看護計画に基づき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適切な技術をもって行います。	常　勤　1名 非常勤　1名
理学療法士 等	1　訪問看護（理学療法士等による） 2　看護計画・報告書の作成（看護師と共同で作成いたします） 3　サービス担当者会議の出席等 ※具体的な訪問看護の内容は下記参照	常　勤　0名 非常勤　1名

3　提供するサービスについて

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	主治医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	訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。 **※訪問看護（看護師による）** ・病状・障害の状態の観察と看護・評価 ・療養生活の指導・世話 ・服薬管理 ・排泄の管理 ・介護方法の助言または指導 ・認知症ケア ・ターミナルケア ・医療機器・カテーテルの管理 ・床ずれ・創傷予防と管理 ・社会資源の活用相談 ・その他医師の指示による医療措置・診療の補助業務 **※訪問看護（◎PT・OT・ST による）** ・基本的動作訓練・日常生活動作訓練 ・筋力・持久力の強化 ・拘縮予防 ・バランス訓練 ・応用動作訓練 ・自主トレーニング・体操の指導 ・呼吸リハビリ、嚥下・発声訓練 ・定期的な動作の分析、評価 ・福祉用具の選定と紹介、使い方 ・自助具、上下肢装具の提案 ・住宅改修への助言 ◎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 が実施するものとなります。(3 ヶ月に 1 回程度の看護師の訪問が必要です)

４　サービスの提供について

・医師の指示書の交付をもって、訪問看護サービスの開始となります。
・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事業所にお知らせください。
・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。

５　訪問看護指示書について

・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。
・これらの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ことも可能です。
・訪問看護指示書は、訪問看護指示料として各病院で文書料が発生します。ご了承ください。

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の開催するサービス担当者会等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保険医療機関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

・訪問看護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保険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。
・サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「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。
・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

・「訪問看護計画」は主治医の指示、ケアマネージャー作成の「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。
・「訪問看護計画書」は、その他のカルテとともに、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閲覧、又は実費負担によりその写しを交付します。
・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意向の変化により、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は、「訪問看護指示書」の範囲内で可能なときは、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　サービス利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

利用料金（1 回につき）

要介護　　羽曳野市　1 単位＝￥10.84

所要時間	単位数	10 割	1 割	2 割	3 割
Ⅰ-1　20 分未満	314	￥3,404	￥340	￥681	￥1,021
Ⅰ-2　30 分未満	471	￥5,106	￥511	￥1,021	￥1,532
Ⅰ-3　30 分以上 60 分未満	823	￥8,921	￥892	￥1,784	￥2,676
Ⅰ-4　60 分以上 90 分未満	1,128	￥12,228	￥1,223	￥2,446	￥3,668
※Ⅰ-5　1 回 20 分	294	￥3,187	￥319	￥637	￥956
※Ⅰ-5　2 回 40 分	588	￥6,374	￥629	￥1,275	￥1,912

※理学療法士による訪問

前年度の理学療法士の訪問件数が看護師の件数よりも多かった場合は 8 単位の減算となります。

・准看護師による訪問の場合は 90%の単位数で計算します

要支援　　羽曳野市　1 単位＝￥10.84

所要時間	単位数	10 割	1 割	2 割	3 割
Ⅰ-1　20 分未満	303	￥3,284	￥328	￥657	￥985
Ⅰ-2　30 分未満	451	￥4,888	￥489	￥978	￥1,466
Ⅰ-3　30 分以上 60 分未満	794	￥8,606	￥861	￥1,721	￥2,582
Ⅰ-4　60 分以上 90 分未満	1,090	￥11,816	￥1,182	￥2,363	￥3,545
※Ⅰ-5　1 回 20 分	284	￥3,079	￥308	￥616	￥924
※Ⅰ-5　2 回 40 分	568	￥6,157	￥616	￥1,231	￥1,847

※理学療法士による訪問

前年度の理学療法士の訪問件数が看護師の件数よりも多かった場合は 8 単位の減算となります。

要支援のみ 12 月を超えて行う場合、さらに 15 単位減算となり約￥167 の減算となります。

・准看護師による訪問の場合は 90%の単位数で計算します

項目/算定回数等	単位数 制限	利用料 （1 割）	要件等
緊急訪問看護加算	600 月 1 回	￥642	本人家族から電話で相談対応でき、必要に応じて緊急訪問を行う体制のある場合
特別管理加算Ⅰ	500 月 1 回	￥535	※厚生労働大臣が定める者 （別表第 8-1）
特別管理加算Ⅱ	250 月 1 回	￥267	※厚生労働大臣が定める者 （別表第 8-2.3.4.5）
初回加算Ⅰ 初回（退院日訪問）	350 初回のみ	￥374	病院等施設から退院した日に看護師が初回訪問した場合。
初回加算Ⅱ 初回（退院日以外）	300 初回のみ	￥321	病院等施設から退院した日以外で看護師が初回訪問した場合。
長時間加算 1 回につき 90 分以上	300	￥321	1 時間以上 1 時間半以内の、訪問看護を行った後に継続して訪問看護行い、所要した通算時間が 1 時間半を超えている
ターミナルケア加算	2500 死亡日	￥2,675	死亡日及び死亡前 14 日以内に 2 回以上の訪問看護を実施しターミナルケアを行った場合
退院時共同指導加算	600 月 1～2 回	￥642	退院前に療養上の指導を行った場合 状態により 2 回算定できることもあり
口腔連携強化加算	50 月 1 回	￥53	口腔内の健康状態の評価を実施し歯科医療機関及び介護支援専門員に対して情報提供をした場合
看護・介護職員連携 強化加算	250 月 1 回	￥267	介護職員への吸引等の指導を行った場合
複数名訪問加算 看護師等・30 分未満	254	￥271	1 人で訪問看護を行うのが困難な場合
複数名訪問加算 看護師等・30 分以上	402	￥430	
複数名訪問加算 看護補助・30 分未満	201	￥215	
複数名訪問加算 看護補助・30 分以上	317	￥339	
看護体制強化加算Ⅰ	550 月 1 回	￥588	充実したサービス提供体制の事業所に対する評価
看護体制強化加算Ⅱ	200 月 1 回	￥214	
看護体制強化加算 介護予防訪問看護	100 月 1 回	￥107	

厚生労働大臣が定める疾病等の利用者

※別表第 8

1 ・在宅麻薬等注射指導管理を受けている状態にあるもの
・在宅腫瘍化学療法注射指導管理を受けている状態にあるもの
・在宅強心剤持続投与指導管理を受けている状態にあるもの
・在宅気管切開患者指導管理を受けている状態にあるもの
・気管カニューレを使用している状態にあるもの
・留置カテーテルを使用している状態にあるもの
2 ・在宅自己腹膜灌流指導
・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
・在宅人工呼吸指導管理
・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
・在宅肺高血圧症患者指導管理
3 人工肛門または人口膀胱を留置している状態
4 真皮を超える褥瘡状態
5 在宅患者訪問点滴注射管理指導料を算定している者

※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	夜間	深夜
時　間　帯	午前 6 時から 午前 8 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

※利用料について、事業者が法定代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。
※これらの金額は、介護保険の法廷利用料に基づく金額であり、変更となったときには、変更後の金額が適応されます。

１０　その他利用料について

①　交通費	いただきません。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、サービスの前々日までに速やかに次の連絡先までご連絡ください。 連絡先：072-924-1188 前日又は当日のキャンセルは、下記のキャンセル料を申し受けることになりますのでご了承ください。	
	2 日前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	1 日前までにご連絡の場合	１提供当りの料金の 50%を請求いたします。
	当日のご連絡	１提供当りの料金の 100%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。		

長時間訪問看護 1 時間 30 分以上の場合 （自費の場合）	日中（9 時～17 時）	4,000 円（30 分毎）
	早朝（6 時～9 時）夜間（17 時～22 時）	5,000 円（30 分毎）
	深夜（22 時～6 時）	6,000 円（30 分毎）

開示に係る手数料	開示方法	利用料
	閲覧	3,000 円（1 件あたり）
	複写の提供	10 円（1 枚に付き）

死後の処置料	20,000 円

１１　利用料、その他請求及び支払い方法について

現金徴収の場合	・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。 ↓ ・領収書をお渡しします。
口座振替の場合	・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書をお渡しします。

※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か月以上遅延し、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。

１２　急変時の対応について

・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、速やかに主治医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。
・緊急時訪問看護加算ご契約の方については、別途お渡しする緊急連絡先にご連絡いただけましたら看護師が 24 時間体制で電話対応を行います。
・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。ケアマネージャーに報告相談し、ケアプラン変更の上、翌日以降の訪問となりますことをご了承ください。
・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予め指定する連絡先にも連絡します。
・緊急時の救急車の同乗他、介護保険に関わる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、利用者宅以外での訪問看護については、保険給付対象外のサービス（自費訪問看護）となりますことをご了承ください。別途、時間単価による自費及び搬送先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。

≪ご本人・ご家族記入≫

主治医情報	主治医名：	医療機関名称：
	連絡先：	住所：
受け入れ病院	医療機関名称：	住所： 連絡先：
家族	① 氏名：	住所： 連絡先
	② 氏名：	住所： 連絡先：

１３　虐待・身体拘束の防止について

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・身体拘束等の適正化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　酒井　謙

(2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のために対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
(3) 虐待防止・身体拘束当の適正化のための指針の整備をしています。
(4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
(5) 事業者は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
(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。

(7) やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上、利用者又はその家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録致します。

１４　衛生管理について

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

(1) 従業者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ため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従業者に周知徹底を図ります。
(4) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
(5) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

１５　ハラスメント対策

従業者の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

(1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織とし許容しません。
・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
上記は、従業者、利用者及びその家族等が対象となります。
(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
(3) 従業者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
(4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関連機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

１６　業務継続へ向けた取り組みについて

・感染症や災害の発生時において、利用者に対するサービス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（以下「業務継続計画」という）を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます
・業務継続計画について従業員に周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します
・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

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、その秘密を保持するべき旨を、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ん。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ん。 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。（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。）

１８　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ときは、いつでも身分証を提示します。

１９　指定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、あなたの居宅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　酒井　謙　（連絡先：072-978-8262　）

(2)　提供予定の指定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) 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サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問看護師

サービス契約時に担当の訪問看護師を決める場合があります。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問看護師が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問看護師の交替

・利用者からの交替の申し出

選任された訪問看護師の交替を希望する場合は、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問看護師の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問看護師の指名はできません。

・事業者からの訪問看護師の交替

事業者の都合により、訪問看護師を交替させることがあります。

訪問看護師を交替する場合はご契約者及びそのご家族に対してサービス利用上の不利益を生じないように十分配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

・定められた業務以外の禁止
ご契約者は訪問看護計画に定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

・訪問看護サービス実施に関する指示・命令
サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービス実施にあたってご契約者の事情・意向に十分配慮するものとします。

２１　訪問看護師の禁止行為

訪問看護師は、利用者に対するサービス提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

・利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
・利用者のご家族に対するサービスの提供
・飲酒及び喫煙
・利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
・その他利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

２２　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、右の相談担当者までご相談ください。	・相談担当者氏名　管理者　酒井　謙 ・連絡先電話番号　072-978-8262 ・同ﾌｧｯｸｽ番号　072-959-5370 ・受付日及び受付時間　平日 9 時 00 分～18 時 00 分

２３　事故発生時の対応について

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、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。

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　あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名　あんしん総合保険制度
補償の概要　介護保険事業のサービスに関すること

２４　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 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、従業者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し対応を決定する。
・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う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。

(2) 苦情申し立ての窓口

【事業者の窓口】 ルナ訪問看護ステーション	所 在 地　羽曳野市恵我之荘 4-4-26 レナジア恵我ノ荘Ⅰ 103 号室 電話番号　072-978-8262　FAX： 受付時間　平日 9 時 00 分～18 時 00 分
【市町村の窓口】 羽曳野市保健福祉部	所 在 地　羽曳野市誉田 4-1-1 電話番号　072-958-1111 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 介護保険室　介護保険課　苦情相談係	所 在 地　大阪市中央区常盤町 1-3-8 電話番号　06-6949-5418 受付時間　平日 9 時～17 時

２５　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

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	大阪市平野区長吉長原西 3-3-13
	法　人　名	ヒューウィル株式会社
	代 表 者 名	吉田　百々果　　印
	事 業 所 名	ルナ訪問看護ステーション
	説 明 者 氏 名	管理者　酒井　謙　　印

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	印

代理人	住　所	
	氏　名	印