

# 重要事項説明書

株式会社 センジュ

アワーズ訪問看護ステーション

## 1 指定訪問看護（介護予防訪問看護）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 センジュ アワーズ訪問看護ステーション
代表者氏名	五味 美奈子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府大阪市西区江之子島1丁目5-12 ユニハイム阿波座103号 電話番号 06-6225-3310 ファックス番号 06-6225-3320
法人設立年月日	平成26年4月1日

## 2 利用者に対して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	アワーズ訪問看護ステーション
介護保険指定 事業者番号	2761890124
事業所所在地	大阪府大阪市西区江之子島1丁目5-12 ユニハイム阿波座103号
連絡先 相談担当者名	電話番号 06-6225-3310 ファックス番号 06-6225-3320 事業所管理者 名苗 初美
事業所の通常の 事業の実施地域	西区 福島区 中央区 港区 此花区と大正区の一部

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	実地する指定訪問看護（介護予防訪問看護）事業の適切な運営を確保する為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（介護予防訪問看護）の円滑な運営管理を図ると共に利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態（介護予防にあたっては要支援状態）の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護（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	主治医、関係市町村及び地域保健・医療・福祉サービス事業所との密接な連携に努め、相互の協力と理解のもとに、利用者の心身の特性を踏まえて健康管理及び全体的な日常生活動作の維持・回復を図る等、生活の質の確保を重視した適切な在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるように支援する。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜から金曜（ただし祝日と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5時30分まで

### (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	通常、営業日と同様。ただし特別な事情により必要と認めた場合は休業日にもサービスの提供を行います。
サービス提供時間	通常、営業時間と同様。ただし特別な事情により必要と認めた場合は営業時間外にもサービスの提供を行います。

### (5) 事業所の職員体制

管理者	所長 名苗初美
-----	---------

職	職務内容	人員数
管理者 (看護職員 を兼務)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護（介護予防訪問看護）が行われるよう必要な管理を行います。</li> <li>2 訪問看護（介護予防訪問看護）計画書及び訪問看護（介護予防訪問看護）報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。</li> </ol>	常勤 1名
看護職員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定訪問看護（介護予防訪問看護）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（介護予防訪問看護）計画書及び訪問看護（介護予防訪問看護）報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。</li> <li>2 主治の医師の指示に基づく訪問看護（介護予防訪問看護）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。</li> <li>3 利用者へ訪問看護（介護予防訪問看護）計画を交付します。</li> <li>4 指定訪問看護（介護予防訪問看護）の実施状況の把握及び訪問看護（介護予防訪問看護）計画の変更を行います。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護（介護予防）支援事業者と連携を図ります。</li> <li>8 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護（介護予防訪問看護）報告書を作成します。</li> <li>9 訪問看護（介護予防訪問看護）計画に基づき、指定訪問看護（介護予防訪問看護）のサービスを提供します。</li> <li>10 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。</li> </ol>	常勤 4名 非常勤 2名
理学療法士 等	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問看護計画に基づき、指定訪問看護（介護予防訪問看護）のサービスを提供します。</li> <li>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（介護予防訪問看護報告書）を作成します。</li> </ol>	常勤 1名 非常勤 0名
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol>	常勤 0名 非常勤 2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（介護予防訪問看護）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（介護予防）支援事業者が作成した居宅（介護予防）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（介護予防訪問看護）計画を作成します。
訪問看護（介護予防訪問看護）の提供	(1)病状及び心身の状況の観察 (2)清拭及び洗髪等による清潔の保持 (3)食事、排泄及びその他日常生活の世話 (4)褥創の予防及び処置 (5)リハビリテーション (6)認知症患者の看護 (7)療養生活及び介護方法の指導 (8)カテーテル等の管理 (9)その他医師の指示による医療処置

(2) 看護職員・理学療法士等の禁止行為

看護職員・理学療法士等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（介護予防訪問看護）サービスの利用料と自己負担額の目安は、別紙「訪問看護（介護予防訪問看護）サービス利用料について」の通りです。別途、介護保険を利用した場合の利用者負担額のお見積もりをいたします。

4 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	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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者にお届け（郵送）します。
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	ア 請求月の 20 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い 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ので、必ず保管されますようお願いいたします。

※ 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カ月以上遅延し、さらに支払いの督促から30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。

## 5 担当する看護職員の配置について

訪問する看護職員の配置は、多面的な視点で関わることを目的に、ローテーション制を採用しています。

## 6 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（要支援）認定の有無及び要介護（要支援）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（要支援）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（介護予防）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（要支援）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（要支援）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) 利用者に係る居宅介護（介護予防）支援事業者が作成する「居宅（介護予防）サービス計画（ケアプラン）」に基づき、主治の医師の指示や利用者の心身の状況、また利用者や家族の意向を踏まえて、「訪問看護（介護予防訪問看護）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します。
- (4) サービス提供は「訪問看護（介護予防訪問看護）計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問看護（介護予防訪問看護）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・理学療法士等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ないます。

## 7 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	名苗 初美
-------------	-------

- (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) 職員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) サービス提供中に、職員または養護者（使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（保険者）に通報します。

## 8 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li><li>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</li></ol>
------------------------	--

	<p>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>
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。（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>

## 9 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。

## 10 損害賠償

### (1) 損害賠償責任

利用者に対する指定訪問看護（介護予防訪問看護）の提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護（介護予防）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（介護予防訪問看護）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	三井住友海上火災保険株式会社
保険の種類と内容	<p>訪問看護事業者賠償責任保険</p> <p>ア 普通損害賠償責任</p> <p>イ 管理財物損壊保障</p> <p>ウ 人格権侵害保障</p> <p>エ 初期対応費用</p> <p>オ 被害者治療費等</p>

(2) ただし、以下の場合は損害賠償の対象外となります

- 1 契約者が契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
- 2 契約者がサービスの実施のために必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。

- 3 契約者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない行為に起因して損害が発生した場合。
- 4 契約者が事業者及びサービス従事者の指示、依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。

## 1.1 身分証携行義務

訪問看護師・理学療法士等は、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。

## 1.2 心身の状況の把握

指定訪問看護（介護予防訪問看護）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。

## 1.3 居宅介護（介護予防）支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問看護（介護予防訪問看護）の提供に当たり、居宅介護（介護予防）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（介護予防訪問看護）計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護（介護予防）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（介護予防）支援事業者に送付します。

## 1.4 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問看護（介護予防訪問看護）の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行います。
- (2) 上記のサービス提供記録は、提供の日から5年間保存します。
- (3) 利用者は事業者に対して、保存しているサービス提供記録の閲覧、及び複写物の交付の請求をすることができます。

## 1.5 衛生管理等

- (1) 看護職員・理学療法士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) 指定訪問看護（介護予防訪問看護）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。

## 1.6 業務継続計画の策定等

- (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。

## 1.7 衛生管理等

- (1) 感染症の予防、及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (2) 感染症の予防、及びまん延の防止のための指針を作成します。

- (3) 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実施します。
- (4) 訪問介護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。
- (5) 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。

## 18 指定訪問看護サービス内容の見積りについて

➡別紙参照

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。

※ 精神科訪問看護指示に基づく精神科訪問看護を受けている期間についての訪問看護費は、請求いたしません。

※ この見積りの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

## 19 サービス利用についての留意事項

### 禁止事項

- (1) 職員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に無断で動画撮影、録音をすること。

健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合はサービスの中止や契約解除をすることがあります。

### 事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能

地震、台風等の天災によりやむを得ず訪問を中止、またはサービスの中断をさせていただく場合があります。その場合、既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

震度4以上の地震、暴風警報発令時は訪問を中止します。

## 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 提供した指定訪問看護（介護予防訪問看護）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場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じた訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ・管理者は、訪問看護職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共に検討し、今後の対応を調整します。
- ・その内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡を行うと共に、必ず利用者へも対応方法を含めた結果報告を行います。

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> 事業者： 株式会社センジュ 代表取締役：五味 美奈子 管理者： 名苗 初美	大阪市西区江之子島1丁目5-12 ユニハイム阿波座 103号 電話:06-6225-3310 ファックス:06-6225-3320
--	--



<p>【区役所の窓口】  名称：大阪市西区保健福祉センター  地域保健福祉部介護保険係</p>	<p>大阪市西区新町 4-5-14  電話:06-6532-9859  受付時間：午前 9 時～午後 5 時 30 分</p>
<p>【市役所の窓口】  大阪市福祉局高齢施策部介護保険課  (指定・指導グループ)</p>	<p>大阪市中央区船場中央 3 丁目 1 番 7-331  電話：06-6241-6310    ファックス：06-6241-6608  受付時間：午前 9 時～午後 5 時 30 分</p>
<p>【公的団体の窓口】  大阪府国民健康保険団体連合会</p>	<p>大阪市中央区常盤町 1 丁目 3-8  電話：06-6949-5418    ファックス：06-6949-5417  受付時間：午前 9 時～午後 5 時</p>

(3) 苦情の出ないサービスを目指し、毎朝ミーティングにてサービス内容の確認をし、また、質の向上を目指し研修等にも積極的に参加をします。