

重 要 事 項 説 明 書

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 年大阪市条例第 26 号）」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	社会福祉法人聖フランシスコ会
代表者氏名	理事長 吉岡富雄
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市生野区田島 1-16-10 Tel 06-6754-1121 fax 06-6743-7777
法人設立年月日	1970 年 4 月 1 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	訪問看護ステーションきぼうの家
指定番号 事業所番号	大阪市指定 (2762290522) 医療 (2290522)
事業所所在地	大阪市生野区巽北 1-3-17
連絡先 相談担当者名	Tel 06-6752-8100 fax 06-6752-8101 田中美佐
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市生野区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者の意志及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な訪問看護サービスの提供をすることを目的とする
運営の方針	- 対象者の心身の特性を踏まえて、生活の質の確保を重視し、健康管理や全体的な日常生活動作の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅医療が維持できるよう支援する。 - 利用者の療養上の目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場にたったサービスの提供に努めるものとする。 - 利用者の所在する市町村、保健医療・福祉機関との連携に努めるものとする。 - 高齢者の医療を確保する法律、健康保険法、介護保険法の法令、大阪府・大阪市の条例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	月曜日から金曜日の平日とする 12月29日から1月4日までを除く
営 業 時 間	午前8時30分から午後5時30分までとする

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日の平日とする 12月29日から1月4日までを除く
サービス提供時間	午前9時から午後5時までとする

(5) 事業所の職員体制

管理者	田中美佐
-----	------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	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	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 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。 5 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。 6 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。 7 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。 8 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。	常 勤 3 名
看護職員 (看護師・ 准看護師)	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 3 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

訪問看護計画の作成	主治の医師の指示により、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、目標に応じた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
サービスの内容	① 病状・障害・全身状態の観察 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援助 ④ 褥瘡の予防・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、その他の迷惑行為

(3) 提供するサービスの実施時間・回数および利用料について

区分	医療保険	介護保険
実施時間	1回につき 30分から1時間30分以内 精神科訪問看護については、30分未満のサービスを行うことがあります。	1回につき、 ・20分未満 ・20分以上30分未満、 ・30分以上1時間未満 ・1時間以上1時間30分未満の区分があります。
回数	原則として週3回まで。 一定の条件を満たす方については、主治医の指示により回数制限がなくなる場合があります。	介護保険の支給限度基準額の範囲内であれば、回数に特段の制限はありません。
利用者負担（利用料）	医療保険の自己負担割合に応じて、定められた額の1～3割をご負担いただきます。公費負担医療の受給者証をお持ちの方は、各制度の定めにより、減免・減額が適用される場合があります。	介護保険の自己負担割合に応じて、基本料金の1～3割をご負担いただきます。公費負担の適用がある方は、各制度の定めにより、減免・減額が適用される場合があります。

訪問看護料金表 【医療保険】

◎基本料金		金額	基本利用料(利用者負担金)		
			1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護基本療養費(Ⅰ) (1日1回につき)	週3日まで	5,550円	555円	1,110円	1,665円
	週4日以降	6,550円	655円	1,310円	1,965円
訪問看護基本療養費(Ⅱ) (同一建物居住者で同一日に 3人以上訪問した場合)	週3日まで	2,780円	278円	556円	834円
	週4日以降	3,280円	328円	656円	984円
訪問看護基本療養費(Ⅲ) (入院中の外泊における訪問)		8,500円	850円	1,700円	2,550円
訪問看護管理療養費 (1日につき)	月の初日	7,670円	767円	1,534円	2,301円
	2日目以降	3,000円	300円	600円	900円

精神科 訪問看護基本療養費Ⅰ	週3日まで	30分以上	5,550円	555円	1,110円	1,665円
		30分未満	4,250円	425円	850円	1,275円
	週4日以降	30分以上	6,550円	655円	1,310円	1,965円
		30分未満	5,100円	510円	1,020円	1,530円
精神科 訪問看護基本療養費Ⅲ (同一建物居住者)	週3日まで	30分以上	4,300円	430円	860円	1,290円
		30分未満	3,300円	330円	660円	990円
	週4日以降	30分以上	5,300円	530円	1,060円	1,590円
		30分未満	4,060円	406円	812円	1,218円
精神科 訪問看護基本療養費Ⅳ (入院中の外泊における訪問)	※入院中1回限り ※入院中2回算定可		8,500円	850円	1,700円	2,550円

◎夜間・早朝・深夜加算

早朝・夜間加算 (6時～8時・18時～22時)	2,100円	210円	420円	630円
深夜加算 (22時～6時)	4,200円	420円	840円	1,260円

訪問看護料金表 【医療保険】

◎各種加算料金		金額	基本利用料（利用者負担金）		
			1割負担	2割負担	3割負担
24時間対応体制加算（1月につき）		6,800円	680円	1360円	2040円
訪問看護情報提供療養費（1月につき）		1,500円	150円	300円	450円
緊急訪問看護加算1日につき（月14日目まで）		2,650円	265円	530円	795円
緊急訪問看護加算1日につき（月15日目以降）		2,000円	200円	400円	600円
特別管理加算（Ⅰ） ※1の状態にある場合	月1回	5,000円	500円	1,000円	1,500円
特別管理加算（Ⅱ） ※2の状態にある場合	月1回	2,500円	250円	500円	750円
退院時共同指導加算（1月につき） （利用者の状況に応じ月2回を限度）		8,000円	800円	1,600円	2,400円
特別管理指導加算		2,000円	200円	400円	600円
退院支援指導加算 ※退院当日に在宅での療養上の必要な指導を行った場合		6,000円	600円	1,200円	1,800円
在宅患者連携指導加算（1月につき）		3,000円	300円	600円	900円
在宅患者緊急時等カンファレンス加算 （1月につき2回）		2,000円	200円	400円	600円
訪問看護ターミナルケア療養費Ⅰ	死亡月1回	25,000円	2,500円	5,000円	7,500円
訪問看護ターミナルケア療養費Ⅱ	死亡月1回	10,000円	1,000円	2,000円	3,000円
長時間訪問看護・指導加算 （90分を超える訪問）	週1回まで ※3 厚生労働省が定める状態の場合週3回まで	5,200円	520円	1,040円	1,560円
難病等複数回訪問加算 ※厚生労働大臣が定める疾患＋特別訪問看護指示期間	2回/日の訪問	4,500円	450円	900円	1,350円
	3回以上/日の訪問	8,000円	800円	1,600円	2,400円
訪問看護医療DX情報活用加算（新設）		50円/月	5円	10円	15円

※3 特別管理加算、特別訪問看護指示書期間の対象者

◎その他

死後の処置料	20,000円（保険外ご希望時）
日常生活用具、物品、材料費等は実費とさせていただきます。	
キャンセル料	・24時間前までのご連絡があった場合： 不要 ・症状の急変や急な入院の場合： 不要 ・24時間以内のキャンセルがあった場合は利用料分を請求します

訪問看護料金表 【介護保険】

☆基本料金（訪問 1 回毎につき算定）

所要時間	介護度	単位数	1 割負担	2 割負担	3 割負担
30 分未満	要支援	451 単位	451 円	902 円	1,353 円
	要介護	471 単位	471 円	942 円	1,413 円
30 分～60 分未満	要支援	794 単位	794 円	1,588 円	2,382 円
	要介護	823 単位	823 円	1,646 円	2,469 円
60 分～90 分未満	要支援	1,090 単位	1,090 円	2,180 円	3,270 円
	要介護	1,128 単位	1,128 円	2,256 円	3,384 円
90 分以上	要介護	1,428 単位	1,428 円	2,856 円	4,284 円

◎各種加算料金		基本利用料(利用者負担額)			
		単位数	1 割負担	2 割負担	3 割負担
緊急訪問看護加算	利用者の同意を得て計画外の訪問以外の緊急訪問を行う場合	600	600 円	1,200 円	1,800 円
特別管理加算（Ⅰ）	※1 の状態に該当する場合	500	500 円	1,000 円	1,500 円
特別管理加算（Ⅱ）	※2 の状態に該当する場合	250	250 円	500 円	750 円
初回加算（Ⅰ）	初めて訪問を行った月、もしくは は前回訪問より 2 か月経過している場合※退院当日に初回訪問を行った場合	350	350 円	700 円	1,050 円
初回加算（Ⅱ）	※退院翌日以降に初回訪問を行った場合	300	300 円	600 円	900 円
退院時共同指導	病院、老健施設に入院・入所中の方が退院・退所の際に訪問看護ステーションの看護師が共同指導を行った場合	600	600 円	1,200 円	1,800 円
ターミナルケア加算	死亡前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを行った場合	2500	2,500 円	5,000 円	7,500 円
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	3 単位				

早朝・夜間加算 (6 時～8 時・18 時～22 時)	所定の料金 × 25% 増
深夜加算 (22 時～6 時)	所定の料金 × 50% 増

《※特別管理加算について》

※1 特別管理加算（Ⅰ）	在宅悪性腫瘍等患者指導管理 もしくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態
	気管カニューレもしくは留置カテーテルを使用している状態
※2 特別管理加算（Ⅱ）	在宅自己腹膜灌流指導管理、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 を受けている状態
	人工肛門または人工膀胱を設置している状態
	真皮を越える褥瘡の状態
	点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

※利用単位×地域単価(11.12)により算定し、1円未満切捨て等の端数処理があります。
実際の請求額は月ごとの算定結果に基づきます。

※介護保険から医療保険への適用保険変更

介護保険の要支援・要介護認定を受けた方でも、次の場合は自動的に適用保険が介護保険から医療保険へ変更になります。

1. 厚生労働大臣が定める疾病等の場合

- | | |
|---|-------------------|
| ①多発性硬化症 | ②重症筋無力症 |
| ③スモン | ④筋萎縮性側索硬化症 |
| ⑤脊髄小脳変性症 | ⑥ハンチントン病 |
| ⑦進行性筋ジストロフィー症 | |
| ⑧パーキンソン病関連疾患
（進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症、パーキンソン病：重症度3以上・
生活機能障害度2以上） | |
| ⑨多系統萎縮症（線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレガー症候群） | |
| ⑩プリオン病 | ⑪亜急性硬化性全脳炎 |
| ⑫ライソゾーム病 | ⑬副腎白質ジストロフィー |
| ⑭脊髄性筋萎縮症 | ⑮球脊髄性筋萎縮症 |
| ⑯慢性炎症性脱髄性多発神経炎 | ⑰AIDS（後天性免疫不全症候群） |
| ⑱頸椎損傷 | ⑲人工呼吸器を使用している状態 |

2. 症状の悪化により悪性腫瘍の終末期になった場合

3. 主治医により特別訪問看護指示書が交付された場合

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施区域以外の場合、運営規定の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします ・実施地域を超えてから片道2km未満 100円 ・実施地域を超えてから片道2km以上 200円
-------	--

② キャンセル料	・ 24 時間前までのご連絡いただくとキャンセル料は不要です ・ 病状の急変や急な入院の場合もキャンセル料は不要です ・ 24 時間以内のキャンセルがあった場合、利用料分を請求します
----------	---

5 利用料、利用者負担額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	①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。 ②上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてお届けします。
(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	①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、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ・ 事業者指定口座への振り込み ・ 利用者指定口座からの自動振替 ・ 現金支払い ②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。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 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 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。

上記、サービス内容、料金、加算金の説明を受けました。同意します。

金額	円
氏名	

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

利用者さまのご事情により、担当する看護職員の変更を希望される場合は、下記の相談窓口までご相談ください。

項目	内容
相談担当者氏名	田中美佐
連絡先電話番号	TEL 06-6752-8100
FAX 番号	FAX 06-6752-8101
受付日	平日（月曜日～金曜日）※12月29日～1月4日を除く
受付時間	8：30 ～ 17：30

担当する看護職員は、利用者さま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等により、ご希望にそえない場合もありますことをあらかじめご了承ください。

7 サービスの提供にあたって

1 介護保険証・医療保険証等の確認について

- ・サービスの提供に先立ち、介護保険被保険者証の内容（被保険者資格、要支援・要介護認定の有無および有効期間）、医療保険証を確認させていただきます。
- ・住所や連絡先、保険証の内容に変更があった場合は、速やかに当事業所へお知らせください。
- ・要介護認定をまだ受けていない方については、ご本人の意思を踏まえ、認定申請が速やかに行われるよう市町村への申請をお手伝いします。
- ・要介護認定の更新が必要な場合には、担当介護支援専門員と連携し、有効期間が終了するおおむね 30 日前までに更新申請が行われるよう、必要な援助を行います。

2 訪問看護計画の作成について

- ・主治医の「訪問看護指示書」および居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、ご本人・ご家族の意向や心身の状態をふまえて「訪問看護計画」を作成します。
- ・作成した訪問看護計画は、内容をご説明のうえ、利用者またはご家族に確認・同意をいただき、写しをお渡しします。
- ・サービスはこの訪問看護計画に沿って提供し、心身の状態や生活環境、ご本人・ご家族の希望の変化に応じて適宜見直し・変更を行います。

3 指示命令系統について

- ・訪問看護ステーションにおけるサービス提供に関する具体的な指示・指揮命令は、法令に基づき、当事業所の管理者等が一元的に行います。
- ・職員の業務内容や勤務方法（シフトや訪問ルート等）について、利用者さまやご家族から個々の職員へ直接指示・命令することはご遠慮ください。
- ・サービス内容に関するご意見・ご要望は、遠慮なく事業所までお申し出ください。可能な限り利用者さまの心身の状況や意向に配慮し、ご希望を尊重いたします。

4 カスタマーハラスメントへの対応について

利用者さまおよびご家族等から職員に対して、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当する行為があった場合、職員の心身の安全を確保し、他の利用者さまへのサービス提供を守るため、必要な対応を行います。

カスタマーハラスメントに該当する主な行為の例は、次のとおりです。

区分	主な内容	具体例
① 身体的な攻撃	身体に対する暴力行為や威嚇的な行為	たたく・押す・物を投げる・物を壊す・威嚇的な動作を繰り返す など
② 精神的な攻撃	言葉や態度による著しい精神的苦痛を与える行為	大声で怒鳴る、人格を否定する発言、侮辱的・差別的な言動、長時間にわたる叱責 など
③ セクシュアルハラスメント	性的な言動や不必要な身体接触など	身体への不必要な接触、性的な発言や質問、わいせつな言動、しつこいプライベートな質問 など

④ 不当又は過度な要求	事業所の責任や制度の範囲を超えた要求	制度上実施できないサービスの強要、職員の私的な用事や送迎の依頼、過剰なサービスや金銭補償の執拗な要求など
⑤ 過度な時間的拘束	職員を不必要に長時間拘束する行為	長時間にわたる執拗なクレーム、同じ内容での頻繁な電話・来所・面談要求、深夜・早朝の不必要な連絡 など
⑥ SNS 等での誹謗中傷	インターネット等での不適切な情報発信	事実と異なる内容や、職員・事業所を誹謗中傷する内容を SNS 等で繰り返し発信する など

これらの行為が認められる場合には、職員の安全および他の利用者さまのサービス利用を守るため、・複数職員での対応・担当者の変更・一部サービスの提供方法の変更または中止・必要に応じた契約の解除などの措置を講じることがあります
悪質な場合には、警察や関係機関への相談・通報を行うことがあります。

5 災害・感染症流行時等のサービス提供について

- ・地震・風水害その他の自然災害、感染症のまん延等のやむを得ない事由が生じた場合、平常時と同程度のサービス提供が困難となり、一時的にサービスを中止または制限せざるを得ないことがあります。
- ・そのような場合には、利用者さまの安全確保を最優先とし、提供可能な範囲でのサービス提供に努めるとともに、状況および対応方針についてできる限り丁寧に説明します。

6 悪天候時等における移動手段について

- ・通常、訪問看護は自転車等を用いて行います。
 - ・夜間のオンコール対応時、悪天候(雨・台風等)により、自転車での移動が困難または危険であると当事業所が判断した場合、利用者さまおよび職員の安全確保のため、タクシー等を利用して訪問を行うことがあります。
- その際に要した交通費(タクシー料金等)については、原則として実費相当額をご利用者にご負担いただきます。具体的な金額や負担方法については、事前に説明のうえ同意をいただきます(緊急やむを得ない場合を除きます)。

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) 虐待防止に関する担当者及び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	田中美佐
-------------	-----	------

- (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) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を年に1回以上、計画的に実施しています。
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置し、おおむね年1回以上開催します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成し、職員全員に周知しています。

9 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、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的行います。

- ①緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- ②非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- ③一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取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。 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。）

1 1 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。

利用者急変時の看護師等の救急車同乗は原則としてできかねますので予めご了承ください。

・医療機関名	
主治医	
電話番号	
・緊急連絡先家族	
住所	
電話番号	

1 2 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により事故が発生した場合は、利用者の安全を最優先に、必要な応急対応を行うとともに、関係機関等へ速やかに連絡し、必要な措置を講じます。発生状況および対応内容は記録し、職員間で検証を行い、再発防止とサービスの向上に努めます。

・大阪市生野区保健福祉センター	医療 06-6715-9088
・地域保健福祉課	介護 06-6715-9859
・居宅介護事業所名	
担当ケアマネ	
連絡先	

- (2) 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、法令および契約の内容に基づき、損害賠償について誠実かつ速やかに対応します。

なお、事業者は次の損害賠償保険に加入しています。

<賠償責任保険の概要>

項目	内容
保険会社名	損保ジャパン
保険名	ウォムハート 看護職賠償責任保険

1 3 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時は、いつでも身分証を提示します。

1 4 心身の状況の把握

- (1) 指定訪問看護の提供にあたっては、看護職員が訪問の都度、利用者の心身の状況および生活環境を観察・評価し、その結果を記録します。
- (2) また、心身の状態や生活状況に変化が認められた場合には、必要に応じて主治医、居宅介護支援事業者その他の関係機関に情報提供・連絡調整を行い、訪問看護計画の見直し等を行います。

1 5 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者（ケアマネジャー）及びその他の保健医療サービス又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ては、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問看護計画」の写しを、利用者又はご家族の同意を得た上で、居宅介護支援事業者に送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合には、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付し、必要な情報提供を行います。

1 6 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問看護の提供にあたっては、実施の都度、次の事項を記録します。
 - ・ サービスの提供日および訪問時間
 - ・ サービスの内容および担当した看護職員等
 - ・ 利用料その他の請求に必要な事項
- (2) これらの記録は、事業所において保存するとともに、利用者宅に備え付けている「訪問看護記録ファイル」等にも記載し、利用者およびご家族がいつでも内容を確認できるようにします。必要に応じて、訪問時に職員から記録内容について説明を行います。
- (3) サービス提供の記録は、サービスを提供した日から5年間保存します。利用者は、事業者に対して、保存されているサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を求めることができます。
- (4) 提供した指定訪問看護に関しては、必要に応じて、利用者の健康手帳等の医療の記録欄に必要な事項を記載します。

1 7 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（BCP）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）に実施し、職員が計画の内容を理解できるようにします。
- (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、必要な訓練を実施します。

1 8 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置し、おおむね年2回程度開催します。委員会での検討内容や結果は、職員へ周知します。

- (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、定期的に見直すとともに、全職員に周知します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止に関する研修及び訓練を年1回以上実施し、職員の知識・技術の向上に努めます。
- (4) 看護職員等の清潔の保持および健康状態について、健康診断や体調確認等を通じて必要な管理を行います。
- (5) 指定訪問看護事業所の設備および備品等について、消毒や清掃等を行い、衛生的な管理に努めます。

19 訪問看護医療DX情報活用加算について

当ステーションは、地方厚生局等に届け出を行い、健康保険法第3条第13項の規定による電子資格確認を活用して訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合、訪問看護医療DX情報活用加算として、月1回に限り所定額に50円を加算します。

- (1) 訪問看護療養費及び公費負担医療に関する費用の請求について、厚生労働省が定めるオンライン請求を行います。
- (2) マイナンバーカードを用いたオンライン資格確認を行う体制を整え、取得した情報を訪問看護の提供に適切に活用し、質の高い看護の提供に努めます。
- (3) オンライン資格確認については、原則として月1回、資格情報を確認させていただきます。

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

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）。

(2) 苦情処理の手順

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するため、次の手順により対応します。

- ・状況把握のため、必要に応じて訪問し、聞き取りおよび事実確認を行う。
- ・管理者が訪問看護員から事実関係の報告・確認を受ける。
- ・把握した情報をスタッフと共に検討し、対応方針を決定する。
- ・対応方針に基づき、必要に応じて関係機関への連絡調整を行う。

利用者へ、対応方法を含めた結果報告を必ず行う

（時間を要する場合も、その旨を翌日までに連絡する）。

- ・相談及び苦情の内容は「相談苦情対応シート」を用いて記録する。
- ・台帳を保管し、再発防止とサービス向上に活用する。

(3) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションきぼうの家 担当：田中美佐	大阪市生野区巽北1丁目3番17号 電話 06-6752-8100 ファックス 06-6752-8101 受付時間 9:00～17:00（土日休み）
【区役所（保険者）の窓口】 生野区保健センター 地域保健福祉課	大阪市生野区勝山南3-1-19 ・介護保険に関すること 電話 06-6715-9859 ・障害福祉、重度障がい者福祉に関すること

	電話 06-6715-9857 ・高齢者福祉、老人医療に関すること 電話 06-6715-9088 ・大阪府指定疾患医療助成に関すること 電話 06-6715-9857 受付時間 9:00～17:00（土日休み）
【市役所（保険者）の窓口】 大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課 （指定・指導グループ）	大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331号 電話番号：06-6241-6310 FAX:06-6241-6608 受付時間 9:00～17:30
【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一丁目3番8号 中央大通F Nビル 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00～17:00（土日祝休み）

- 2 1 この重要事項説明書の概要等については、当該事業所玄関の見やすい場所に備え付け、利用者及びその家族等がいつでも閲覧できるようにしています。また、当該事業所のウェブサイト（法人ホームページ等又は情報公表システム上）に掲載し、公表しています。

2 2 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年大阪市条例第26号）」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	大阪市生野区巽北 1-3-17
	法人名	社会福祉法人聖フランシスコ会
	代表者名	理事長 吉岡富雄
	事業所名	訪問看護ステーションきぼうの家
	説明者氏名	

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	
代理人	住所	
	氏名	