

重要事項説明書

おうちで心のケア始めませんか



(医療保険)

訪問看護ステーション カラサナ

あなた(又はあなたの家族)が利用しようとし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、「兵庫県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 年兵庫県条例第 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	Hスクエア合同会社
代表者氏名	代表社員 原 啓朗
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県宝塚市高司 1 丁目 6-18 リバーウエスト宝塚 201 電話：0797-74-0700 F A X：0797-78-9090
法人設立年月日	令和 2 年 1 月 20 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 カラサナ
介護保険指定 事業所番号	兵庫県指定 2861190474 号
事業所所在地	兵庫県宝塚市高司 1 丁目 6-18 リバーウエスト宝塚 201
連絡先 相談担当者名	電話：0797-74-0700 F A X：0797-78-9090 原 啓朗
事業所の通常の 事業の実施地域	兵庫県宝塚市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者に対し、その主治の医師から交付された文書による指示および訪問看護計画に基づき、その心身機能の維持回復を行うことを目的といたします。
運営の方針	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いたします。

(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 ※ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日および12月29日～1月3日を除く
営 業 時 間	8：30～17：15

(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～土曜日（祝日を含む）
サービス提供時間	9：00～17：00 ※ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日および12月29日～1月3日に関してはこの限りではない

(5) 事業所の職員体制

管理者	所長 原 啓朗
-----	---------

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 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。 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。 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。 7 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。 8 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 2 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 訪問看護の提供に当たっては、適切な技術をもって行います。	常 勤 2 名 非常勤 2 名
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。	常 勤 0 名 非常勤 0 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。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状・障害の観察 ② 清潔・洗髪等による清潔の保持 ③ 療養上の世話 ④ 褥瘡の予防・処置 ⑤ リハビリテーション ⑥ 認知症患者の看護 ⑦ 療養生活や介護方法の指導 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（医療保険を適用する場合）について

① 利用回数について

原則として、1日1回とし、週3回まで保険適応となっています。（主治医からの特別な指示は、この限りではありません。）1回の訪問時間は、30分程度となっていますが、病状等により原則1時間30分までとさせていただきます。ただし、病状の悪化に対して適宜応じるものといたします。

② 利用料金について

後期高齢者医療受給者の場合：保険の負担割合分

各種健康保険法の対象者の場合：保険の負担割合分

③ その他の利用料

電気、ガス、水道等の光熱費、おむつ等は実費で利用者様のご負担となります。

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。
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、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。

	訪問日前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	訪問日前日までにご連絡のない場合	1 提供当り 1,000 円を請求いたします。
※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。		

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	<p>ア 利用料利用者負担額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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月に利用者あてにお渡しします。</p>
② 利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 訪問看護自己負担については、請求月に原則は現金にてお支払いください。なお、現金でのお支払いが困難な場合は、特別措置として振込によるお支払いを検討いたします。その場合は、必ず事業所へ了承を得るものとし、振込手数料は、利用者の負担となります。</p> <p>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となることがあります。）</p>

※ 利用料の滞納

- ④ 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用料を 1 か月以上滞納した場合において、事業者が、利用者に対して 14 日間以内に滞納額を支払うよう催告したにもかかわらず金額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、金額の支払いがあるまで利用者の対する訪問看護の全部又は一部の提供を一時停止することができます。
- ⑤ 利用者が、事業者に対し前項の一時停止の意思表示をした後、14 日間を経過しても全額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、この利用契約を解除することができます。
- ⑥ 滞納分の支払いについては、滞納開始時分より支払うことといたします。

5 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、右のご相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名	原 啓朗
	イ 連絡先電話番号	0797-74-0700
	同ファックス番号	0797-74-0700
	ウ 受付日及び受付時間	月曜日～土曜日 8：30～17：15
	※ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日、および12月30日～1月3日を除く	

※ 担当する看護職員は、利用者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などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

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、各種保険証に記載された内容（保険者番号、記号番号、交付年月日、有効期限等）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) 主治の医師の指示に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画書」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くださいようお願いします。
- (3) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。なお、「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、必要に応じて変更いたします。
- (4) 看護職員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十分な配慮を行ないます。
- (5) 不当行為要求に対しサービス開始時及び利用中において、反社会的勢力の背景があると判断した場合いかなる要件に関わらず利用の拒否をさせていただき以下の内容につき本契約を解除することができます。
 - ①利用者が暴力団等またはその関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合。
 - ②脅迫的な言動をし、または暴力を用いたとき、もしくは風説を流布し、偽計を用い自社の業務を妨害した時、その他これらに類する行為を行った場合。
 - ③従事者その他の関係者に対し、暴力的要求行為を行い、合理的範囲を超える負担を要求した場合。

不当要求防止に関する責任者	原 啓朗
---------------	------

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	原 啓朗
-------------	------

- (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実施しています。

8 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 | <ol style="list-style-type: none">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 |
|--------------------------|---|

	<p>契約が終了した後においても継続します。</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>
② 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・救急隊・警察等に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。

利用者の主治医	氏名	
	所属医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	
	続柄	

10 事故発生時の対応方法について

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

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。

市町村名	市町村名	宝塚市
	担当部・課名	障害福祉課
	電話番号	0797-77-9110

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：一般社団法人 全国訪問看護事業協会
保険名：訪問看護事業者賠償責任保険
補償の概要：サービス利用中の事故に対し損害保険適用いたします。

1 1 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 2 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、カンファレンス等の場で、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 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。

1 4 24 時間対応体制加算について（別紙同意書による任意契約とします）

- ① 利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急の用事があった場合は、夜間及び休日及び平日営業時間外であっても、電話等により事業所オンコール担当者が対応します。緊急度・必要に応じて、緊急訪問を行うかまたは、主治の医師への連絡・救急隊・警察への通報等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。
- ② 災害時および政府による非常事態宣言時および気象庁による警報または避難勧告等発令時には、安否確認の連絡または訪問を行います（独居、高齢、避難困難者を優先します）。

1 5 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 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。（体制）指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとします。

事業所は、提供した指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求め又は当該市町村からの質問もしくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

本事業所は、提供した指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

(手順)

- ①利用者より連絡を受けたものが内容を確認する。
- ②管理者(原 啓朗)へ即時報告する。
- ③連絡を受けた管理者は、直ちに対応する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーション カラサナ 苦情・相談受付窓口 原 啓朗(管理者) 苦情・相談解決責任者 原 啓朗(管理者)	所在地 宝塚市高司1丁目6-18 リバーウエスト宝塚201 電話番号 0797-74-0700 ファックス番号 0797-74-0700 受付時間 月曜日～土曜日 8:30～17:15 ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日、 及び12月29日～1月3日を除く
【市町村（保険者）の窓口】 宝塚市役所 障害福祉課	所在地 宝塚市東洋町1-1 電話番号 0797-77-9110 ファックス番号 0797-72-8086 受付時間 9:00～17:30 (年末年始、土日祝日を除く)
【市町村（保険者）の窓口】 伊丹市役所 障害福祉課	所在地 伊丹市千僧1-1 電話番号 072-784-8032 ファックス番号 072-784-8036 受付時間 9:00～17:30 (年末年始、土日祝日を除く)
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会 介護保険苦情相談窓口	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号 078-332-5617 ファックス番号 078-332-5650 受付時間 8:45～17:15 土日祝を除く

15 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	2024 年 月 日
説明者	(担当)

上記内容について、「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（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 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	〒665-0051 兵庫県宝塚市高司 1 丁目 6-18 リバーウエスト宝塚 201
	法人名	Hスクエア合同会社 印
	事業所名	訪問看護ステーション カラサナ
	管理者氏名	原 啓朗 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

家族等	住所	
	氏名	印