

指定訪問看護重要事項説明書（医療保険）

2024/12 改訂

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、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、「尼崎市介護保険事業の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例（平成24年尼崎市条例第52号）」に定める「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、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	株式会社キーファミリー
代表者氏名	代表取締役 下村 幾子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府堺市南区庭代台4丁目35番1 (連絡先 医療 訪問看護部 電話 0722-98-1111・FAX0722-98-1123)
法人設立年月日	平成26年10月2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 ティーダ
介護保険指定 事業所番号	2863091209
事業所所在地	兵庫県尼崎市玄番北之町13
連絡先 相談担当者名	連絡先電話・06-6439-7860 ファックス番号・06-6439-7861 部署名訪問看護ステーション ティーダ 相談担当者氏名 山之内 晶裕
事業所の通常の 事業の実施地域	尼崎市 伊丹市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	主治医より訪問看護が必要と判断された利用者様に対し、訪問看護サービスを提供し、利用者様がより自立した日常生活が営めるよう支援することを目的にサービスを提供します。
運営の方針	ご利用者様の心身の状態に応じた適切な訪問看護のサービスを提供します。訪問看護のサービス実施に当たり、サービス従業者の確保・質の向上・教育・指導に努め、利用者様個々の日常生活の活動能力及び生活の質の維持向上、悪化を予防し、地域の保健医療・福祉などの関係機関と連携を図りながら、安心して居宅で生活できるよう総合的なサービス提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～土曜日 ただし、祝日、12月29日～1月3日を除く
営 業 時 間	午前9時から午後6時

(3) 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 ただし、祝日、12月29日～1月3日を除く
サービス提供時間	午前9時半から午後5時半

(4) 事業所の職員体制

管理者	山之内 晶裕
-----	--------

従業者の職種	勤務の形態・人数			
看護師	常勤	2名	非常勤	0名
准看護師	常勤	1名	非常勤	0名
事務員	常勤	0名	非常勤	0名

* 尚、株式会社キーファミリーでは週 32 時間以上勤務するものを常勤と定めています。

3 提供するサービス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、援助の目的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、健康相談（体温・血圧等の測定、病気の観察と助言、食事指導、環境整備） ② 日常生活の看護（清拭、洗髪、爪切り等の清潔保持、入浴介助、排泄介助など） ③ 医師の指示による医療処置（褥瘡などの処置、吸引、胃腸、在宅酸素、留置カテーテルなどのチューブ類の管理、点滴薬剤及び内服管理・相談） ④ 認知症の看護（認知症の介護相談、悪化防止・事故防止の助言等） ⑤ 精神的支援をはじめ総合的な看護 ⑥ 療養環境の調整と支援 ⑦ 苦痛の緩和と看護 ⑧ その他（ご家族の相談支援、地域の社会資源の活用、関係機関との連携）

(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、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担金額について

別紙ご参照してください。

4 利用料、利用者負担額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 15 日までに利用者あてお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額費用の支払い方法等	ア 請求翌月の 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 ゆうちょ銀行 店名 408 店番 408 普通預金 口座番号 6879138 口座名 株式会社キーファミリー （イ）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。）

※ 利用料、利用者負担額のお支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 1 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 15 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。	ア 相談担当者氏名 管理者 山之内 晶裕 イ 連絡先電話番号 06-6439-7860 同ファックス番号 06-6439-7861 ウ 受付日及び受付時間 月曜から土曜：午前 9 時半から午後 17 時半 ※ただし、祝日、12 月 29 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ち、主治医に訪問看護指示書を交付していただく必要があります。指示期間は主治医により定められています。指示期間を過ぎる前に、当方看護師から主治医に対し、期間経過後の指示書依頼を行います。（訪問看護指示書代は、健康保険証の負担割合に応じて異なりますが、1割負担の場合は300円です。主治医医療機関窓口にてお支払いいただきます）
- (2) サービス提供にあたっては、健康保険証や医療受給者証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。
- (3) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。ご利用者様の希望及び心身の状況等、並びに主治医の指示内容を踏まえ「訪問看護計画」を作成、ご利用者様に説明します。これに従ってサービスを提供します。また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
尚、毎月1回訪問看護計画、訪問看護報告書を主治医に提出することが法令により定められておりますので、ご了承ください。
- (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) その他
 - ・ご利用者病気、怪我などの健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合は、サービスを変更させていただく場合があります。
 - ・訪問看護サービス提供中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止変更する場合があります。この場合にはご家族様または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。
 - ・ご利用者様に、そのほかのご利用者様に健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合には、速やかに事業所への申告をお願いします。
 - ・大雨洪水警報、暴風警報等の天候が極めて不良な場合には、ご連絡を行った上で訪問の見合わせ又は日程変更を行う場合があります。

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	管理者 山之内 晶裕
-------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができる）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底をはかります。
- (3) 虐待防止のための指針を整備します。
- (4)

- (5) 虐待防止のための従業者に対する定期的な研修を実施します（年１回）
- (6) 成年後見制度の利用を支援します。
- (7) 利用者及びその家族からの苦情解決体制を整備しています。
- (8) 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。

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	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。）

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。

主治医	病院名	
	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	(続柄：)
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	(続柄：)
	連絡先	
主治医・ご家族などへの連絡基準		

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、上記10の緊急連絡先記載の市町村、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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	訪問看護事業者特別約款

11 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。

12 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等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 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問看護の提供に当り、居宅介護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「訪問看護計画」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。
- 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 指定訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。
- ③ 提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。

1 5 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 6 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。
 - ・ 担当者が、利用者ならびに家族より苦情を受けた際は、ただちに事実関係を確認する。
 - ・ 担当者は、責任者に報告し、共に内容を分析する。
 - ・ 責任者は、担当者を中心とした職員による検討会議を招集し、その対策・改善策を協議する。
 - ・ ただちに改善できない場合は、短期・中期・長期の計画をたて、その実行を職員に指示する。
 - ・ 責任者と担当者は、苦情当事者に対して、その対応策・改善策を説明し、同意を得る。
 - ・ 苦情の内容と対応の結果は、苦情処理台帳に記録する。
 - ・ その記録は、利用者や第三者評価委員の求めに応じて随時公開する

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーション ティーダ 管理者 山之内 晶裕	所在地 兵庫県尼崎市玄番北之町13 連絡先電話 06-6439-7860 ファックス番号 06-6439-7861 受付時間 月曜～土曜日 午前9時半から午後5時半 ただし、祝日、12月29日～1月3日を除く
【市町村（保険者）の窓口】 尼崎市健康福祉局 福祉部 介護保険事業担当課	所在地 尼崎市東七松町1-23-1 電話番号 06-6489-6322 ファックス番号 06-6489-7505 受付時間 9:00～17:30 （土日祝休み）
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市三宮町1-9-1-1801 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 （土日祝休み）

17 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、「尼崎市介護保険事業の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例（平成24年尼崎市条例第52号）」に定める「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	大阪府堺市南区庭代台四丁35番1号
	法人名	株式会社キーファミリー
	代表者名	代表取締役 下村 幾子
	事業所名	訪問看護ステーション ティーダ
	説明者氏名	管理者 山之内 晶裕

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	