「宝塚あいわ苑訪問看護ステーション」

重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています

（　第2861190268号）

社会福祉法人　　愛 和 会

訪問看護サービス重要事項説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている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。わからないことがあれば、遠慮なく質問をして下さい。

１　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　愛和会
代表者氏名	理事長　　髙岡　秀幸
法人所在地 電話番号	豊中市寺内１丁目１番１０号 ０６－６８６６－２９４１

２　ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

（１）事業所の所在地等

事業所名称	宝塚あいわ苑訪問看護ステーション
介護保険 指定事業者番号	兵庫県指定 2861190268
事業所所在地	宝塚市中筋2丁目10番11号
連　絡　先 相談担当者名	電話番号　0797-80-4124　　FAX番号　0797-80-1121 管理者　市川　清子
事業所の通常の 事業実施地域	宝塚市

（２）事業の目的及び運営方針

事業の目的	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、要介護状態にあり主治医が指定訪問看護の必要を認めた高齢者に対し適切な指定訪問看護の提供を確保することを目的とする。
運営方針	１　訪問看護を提供することにより、利用者の心身の特性を踏まえて、日常生活動作の維持、向上を図るとともに利用者の生活の質が高められるような在宅療養生活の充実に向けて支援します。 ２　事業の実施に当っては、地域の保険･医療･福祉サービスとの綿密な連携に努め、総合的な支援を心がけます。 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　事業の運営にあたって、高齢者サービス調整チームを活用し市及び他の保健、医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的にサービスの提供に努めるものとする。

（３）サービス提供可能な日と時間帯

営　業　日	月曜日から土曜日までとする。但し、日曜、祝祭日及び以下の日は休日とする。 1月2日、1月3日、12月30日、12月31日
営 業 時 間	月曜日から土曜日　　午前8時30分から午後5時までとする。

（4）事業所窓口の営業日及び営業時間

営　業　日	月曜日から土曜日までとする。但し、日曜、祝祭日及び以下の日は休日とする。 1月2日、1月3日、12月30日、12月31日
営 業 時 間	月曜日から土曜日　　午前8時30分から午後5時までとする。

（5）事業所の職員体制

事業所の管理者	管理者　市川　清子

職　　種	職 務 内 容	人　員　数
管理者	管理業務	１人
訪問看護師	在宅療養者看護 訪問計画	２．５人以上
作業療法士 理学療法士	訪問リハビリテーション	１人以上

3　提供するサービスの内容と料金および利用料について

（1）提供するサービスの内容について

１．　病状、障がいの観察
２．　清拭、洗髪等による清潔の保持、食事及び排泄等日常生活の世話
３．　褥創の予防、処置
４．　リハビリテーション
５．　ターミナルケア、認知症患者の看護
６．　療養生活や介護方法の指導
７．　カテーテル等の管理
８．　その他医師の指示による医療処置

（2）提供するサービスの料金とその利用料について
（自己負担分は合計金額の保険割合によります）（別紙参照）

4　利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

①利用料、その他の費用の請求	利用料、その他の費用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利用料、その他の費用の支払い	利用翌月の訪問日に、お渡しする請求書（利用明細付）の内容を確認のうえ、現金及び預金口座振替での支払いをお願いします。毎月10日前後に前月分の請求書を発行いたしますので預金口座振替の方はその月の指定日（毎月27日※土日祝日の場合は翌平日）までに貴指定の引き落とし口座にご準備ください。 お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。（領収書の再発行はできません。）

5　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	事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
②個人情報の保護について	事業者は、利用者から予め同意を得ない限り、サービス担当者会議において、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、予め同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。 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。

6　虐待防止について

利用者等の人権擁護・虐待の防止について	事業者及び事業者の使用する者は、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。 ・研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。 ・個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。 ・業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護や成年後見制度の利用に取り組める環境の整備に努めます。
虐待防止に関する責任者	管理者　　市川　清子

7　非常災害対策・業務継続計画について

事業者は、非常災害や感染症の発生等の緊急事態においても、利用者への訪問看護サービスを可能な限り継続し、または早期に再開できるよう、事業継続計画（BCP）を策定しています。

平常時から必要な体制の整備、職員への周知、研修および訓練等を行い、非常災害や感染症の発生時には、関係機関と連携しながら、利用者および職員の安全確保、感染拡大防止等の必要な措置を講じます。

8　カスタマーハラスメント（以下ハラスメント）防止について

事業者は、職場におけるハラスメント防止に向けた指針を定めるとともに相談体制を整備し、ハラスメント対策の推進に努めています。看護師等が安心・安全に質の高い訪問看護サービスを提供できるよう、利用者様およびご家族様による以下のハラスメント行為を禁止しております。

・職員に対する暴力、暴言、大声、侮辱、脅迫的な言動、人格を否定する発言
　SNS等の誹謗中傷
・職員の身体に触れる、性的な冗談を言う、性的な要求をするなどのセクシャルハラスメント行為
・長時間にわたる執拗な電話
・土下座などの過度な謝罪要求
・医療行為以外の過度な要求、長時間の拘束、度を越した叱責
・職員の個人的な連絡先を聞き出す、待ち伏せや付きまとい（ストーカー行為）
・その他、職員の安全確保や業務遂行に支障を及ぼす行為

これらの行為が認められた場合には、職員の安全確保のため以下の対応を取らせていただきます。

（1）状況の記録（必要に応じて会話の録音、写真・動画の撮影等を行う場合があります）

（2）主治医、介護支援専門員（ケアマネジャー）その他関係機関への報告・相談

（3）看護師２名以上での訪問への変更　（この場合、法令に基づき複数名訪問看護加算等の対象となる場合があります）

（4）サービス提供方法の変更、一時中止又は契約書に基づく利用契約の解除

（5）なお、利用者又はその家族等による暴力行為、脅迫行為その他職員の生命又は身体に重大な危険を及ぼす行為が認められた場合は、安全確保を最優先とし、直ちにサービス提供を中止することがあります。

（6）また、傷害、脅迫、強要、わいせつ行為その他犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察その他関係機関へ通報することがあります。

9　サービス提供に関する相談、苦情について

サービス提供に関する相談または苦情があった場合は、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、利用者の立場を考慮しながら、事実関係の特定を慎重に行います。

相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。）

※尚、当施設では第三者委員会を設置しており、中立の立場で皆様のご相談に応じています。第三者委員会へのご相談、申し立てがございましたら下記窓口までお申し出下さい。

【事業者の窓口】 社会福祉法人愛和会 宝塚あいわ苑訪問看護ステーション 管理者　　市川　清子	所在地　　宝塚市中筋2丁目10番11号 電話番号　0797-80-4124 FAX番号　0797-80-1121 受付時間　月～土　午前８時３０分～午後５時
【市町村の窓口】 宝塚市役所介護保険課	所在地　　宝塚市東洋町1番1号 電話番号　0797-77-2038 FAX番号　0797-71-1355 受付時間　午前9時～午後5時（月～金）
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	所在地　　神戸市中央区三宮町1丁目９番1-1801号 電話番号　078-332-5617 FAX番号　078-332-5650 受付時間　午前9時～午後5時15分（月～金）

10　担当看護師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、担当看護師の変更をご希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者　市川　清子 電話番号　　0797-80-4124 FAX番号　　0797-80-4111 受付日および受付時間：営業時間内

※担当看護師の変更に関しましては、ご利用者のご希望を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。

１１　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。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。

（３）利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、主治の医師の指示並びに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「訪問看護計画」に基づいて行います。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、必要に応じて変更することができます。

（５）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充分な配慮を行います。

１２　緊急時、事故発生時等の対応方法について

サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医にご連絡するとともに、速やかに利用者の家族・市町村等に連絡をするとともに必要な措置を講じます。また、当事業所が、利用者に対して行ったサービス提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を勘案して相当と認められる場合には、施設の損害賠償責任を減じる場合があります。

保険契約者　社会福祉法人兵庫県社会福祉協議会
引き受け保険会社　三井住友海上火災保険株式会社　神戸支店

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地及び電話番号	
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所及び電話番号	
市町村	宝塚市役所 介護保険課	所在地　　宝塚市東洋町1番1号 電話番号　0797-77-2038 FAX番号　0797-71-1355 受付時間　午前9時～午後5時（月～金）

１３　身分証携帯義務

訪問看護員等は、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。

１４　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

当事業所は、訪問看護サービス提供にあたり、本書面に基づいて上記重要事項を説明しました。

事業者	所　在　地	宝塚市中筋2丁目10番11号
	法　人　名	社会福祉法人　愛和会
	事業所責任者	管理者　　市川　清子
	事 業 所 名	宝塚あいわ苑訪問看護ステーション
	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	