重要事項説明書

（介護保険・医療保険）

利用者：　　様

有限会社ヤマサキケアネット

訪問看護ステーション凛

訪問看護サービス重要事項説明書

本重要事項説明書は、当ステーションと指定訪問看護サービスに関する利用契約の締結を希望される方に対して、ステーションの概要や提供される相談支援の内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

１　事業者の概要

法人名称	有限会社ヤマサキケアネット
代表者	山﨑　正剛
所在地	〒661-0043　兵庫県尼崎市武庫元町１丁目 21-14
連絡先	電話：０６－６４３２－４１５５　FAX：０６－６４３２－４１５６
設立年月日	２００５年３月
事業内容	訪問看護事業、訪問介護事業、通所介護事業、福祉用具貸与事業、 特定福祉用具販売事業、住宅改修工事、居宅介護支援事業

２　ステーションの概要

（1）ステーションの所在地等

ステーション名	訪問看護ステーション凛
所在地	〒661-0043　兵庫県尼崎市武庫元町１丁目 21-14-1ｸﾞﾚｲｽﾋﾟｱ武庫元町 2F
連絡先	電話：０６－４９５０－０００８　FAX：０６－４９５０－０７１１
管理者名	西原　文子
サービス種類	訪問看護・介護予防訪問看護（及び健康保険法等に基づく訪問看護）
介護保険指定番号	２８６３０９０５８１
サービス提供地域	尼崎市 ※ 西宮市・伊丹市・宝塚市のうち、運営に支障がない範囲において、近隣地域への訪問も実施いたします。

（2）事業の目的と運営方針

目的	主治医が、訪問看護サービスの必要を認めた利用者に対し、訪問看護のサービスを提供し、居宅において利用者がより自立した日常生活を営むことができるように、支援することを目的にサービスを提供します。
運営方針	利用者の心身状態に応じた適切な訪問看護のサービスを、２４時間体制で提供します。 訪問看護のサービス実施にあたり、従業員の確保･教育･指導に努め、利用者個々の主体性を尊重して、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な訪問看護のサービス提供に努めます。

（3）営業時間

平日	午前９：００　～　午後５：３０
休業日	土・日、国民の祝日、年末年始（１２月３０日～１月３日）

※ 緊急時訪問看護加算契約者に対して、２４時間体制にて電話でのご相談、および緊急時訪問をします。

（4）従業員体制

職種	常勤	非常勤	合計	備考
管理者	１名	―	１名	
看護師	３名	１名	４名	常勤内１名 管理者兼務
理学療法士	２名	０名	２名	
事務職	０名	２名	２名	

３　訪問看護職員等その他留意事項

・訪問看護職員は身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められた時は提示を行います。

・訪問看護職員の配置は、多面的な視点で関わることを目的に訪問の担当を置かずサービスを提供させていただきます。

・情報申し送りのために複数名の訪問看護職員で訪問させていただくことがあります。

・訪問看護職員に対する許可のない写真・動画撮影やＳＮＳへの投稿を禁ずるものとします。

４　訪問看護計画書の作成

・看護師等は、医師の診断に基づいて、利用者の病状・心身状況・日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、訪問看護計画を作成し、計画に基づいて訪問サービスを提供します。
・訪問看護計画は、居宅サービス計画が作成されている場合、その居宅サービス計画の内容に沿って作成します。
・居宅サービス計画書が作成されていない場合でも、訪問看護計画の作成を行います。その場合に、ステーションは利用者に対して居宅介護支援事業者を紹介する等、居宅サービス計画書作成のために必要な支援を行うものとします。
・居宅サービス計画が変更された場合、又は利用者若しくはその家族から訪問看護計画の変更希望があり、変更の必要が認められた場合は、訪問看護計画を変更するものとします。
・訪問看護計画を作成・変更した場合は、利用者及びその家族に対して書面を交付して説明を行い、利用者及びその家族の同意を得るものとします。
・居宅サービスが作成される前であっても、緊急に必要な場合には、サービスを提供する場合があります。

５　訪問看護記録の作成・保管

事業者は、訪問看護サービスの実施について記録を作成・整備し、契約終了後５年間保管し、利用者及びその家族は、訪問看護記録をステーションの営業時間内に開示（閲覧・複写）を求めることができます。複写料は別紙【料金表】に示すとおりです。

６　訪問看護報告書の作成

看護師等は、提供した看護内容、訪問日等を記載した訪問看護報告書を作成し、主治医・居宅介護支援事業者等の連携機関へ報告します。

７　サービスの内容

訪問看護計画書作成のもと、利用者の心身機能維持回復を図り安心して在宅療養を継続できるよう、下記に示すような看護ケアを実施します。

・療養上の世話

病状・障害の観察、清拭・洗髪等による清潔の管理・援助、食事(栄養)及び排泄等、日常生活療養上の援助、ターミナルケア(終末期の看護)

・診療の補助

　褥瘡の予防・処置、カテーテル管理等の医療処置

・リハビリテーションに関すること

・認知症・精神疾患等の看護

・家族の支援に関すること

　家族への療養上の指導・相談、家族の健康管理

・その他医師の指示による医療処置

※理学療法士におけるリハビリテーションを中心としたサービスを希望された場合においても、看護師が状態観察、評価のために定期的に訪問いたします。

８　サービスの利用開始と終了について

（1）サービスの利用開始

事業者は、主治医からの指示を文書で受け、訪問看護計画作成と同時に契約を結んだ後、サービス提供を開始いたします。なお、居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。まずは、お電話などでお申し込みください。

（2）サービスの終了

① 事業者の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、事業者からのサービス提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了日の１ヶ月前までに文書で通知いたします。

② 自動終了

・利用者が、介護保険施設に入所した場合。

・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当〔自立〕と認定された場合。

※非該当〔自立〕と認定された場合でも、主治医の指示があれば、訪問回数の制限はありますが、医療保険にてサービスの提供が可能です。

・利用者が、亡くなられた場合。

③ 契約解約

・事業者やその従業員が、正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やその家族に対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合や、事業者が破産した場合は、文書で通知することで利用者は即座に契約を解約することができます。

・利用者が、サービス利用料金の支払いを２ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず１５日以内に支払われない場合や、事業者やその従業員に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することでサービス提供を即座に終了させていただく場合があります。

④ その他

・利用者が、病気・怪我などで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、サービスの変更または中止する場合があります。

・訪問看護のサービス利用中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止する場合があります。その場合は家族又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。

・利用者や同居している家族が、他の利用者の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は、速やかにステーションに申告してください。治癒するまでサービスのご利用はお断りする場合があります。

９　利用料・キャンセル料・その他の利用料について　※別紙【料金表】に示すとおりです。

訪問看護を利用する料金は以下のように分けられます。

・介護保険制度の利用

・医療保険制度の利用

・保険給付対象外による利用（自費）

・利用に伴い発生する可能性のある自費分（交通費、キャンセル料、衛生材料費、エンゼルケア等）

※公費負担（自立支援医療・難病・生活保護等）の受給者証をお持ちの方は必ずご提示ください。

７　緊急時の対応について

サービスの提供中に利用者に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者等、関係各位へ連絡します。

主　治　医	病院名 主治医氏名 電話番号	

訪問看護 ステーション凛	看　護　師 ３人体制	西原　文子・大山口　真紀・若松　多美子 営業時間外は転送電話にて２４時間対応しています。 **非通知設定では、おかけにならないようお願いいたします。**
主治医・家族などへの 連絡基準		

８　事故発生時の対応について

サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、主治医、介護支援専門員、及び尼崎市(介護保険課等)へ連絡を行い、必要な措置を講じます。また、事業者の責任により損害賠償をすべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。

９　非常災害時の対応について

社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、ステーションの業務の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合があります。 また、ステーションの業務の履行が遅延、若しくは不能になった場合、それによる損害賠償責任を事業者は負わないものとします。

１０　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：西原　文子

（2）成年後見制度の利用を支援します。

（3）虐待を発見した時は、お住まいの地域の地域包括支援センター若しくは尼崎市高齢介護課に通報します。

（4）苦情解決体制等の指針を整備しています。

（5）虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、従業員に周知徹底を図ります。

（6）従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的に実施しています。

１１　サービス提供に関する相談、苦情

（1）ステーションの連絡窓口（相談・苦情・キャンセル連絡など）

ＴＥＬ：０６－４９５０－０００８　／　ＦＡＸ：０６－４９５０－０７１１

受付時間：　午前９：００ ～ 午後５：３０

○ 苦情相談担当者：　管理者 … 西原　文子

○ 苦情解決責任者：　代表者 … 山﨑　正剛

（2）その他

当ステーション以外に、相談や苦情に関しては他に下記の相談窓口があります。

＜介護保険全般に関するお問合せ＞

尼崎市介護保険事業担当課　　Ｔ Ｅ Ｌ：０６－６４８９－６３２２

受付時間：（平日）午前９：００ ～ 午後５：００

＜介護保険サービスの苦情について＞

兵庫県国民健康保険団体連合会　Ｔ Ｅ Ｌ：０７８－３３２－５６１７

苦情相談窓口　　受付時間：（平日）午前９：００ ～ 午後５：１５

１２　暴力団等の排除について

事業者及び管理者は、暴力団員等でないものとする。また、運営について暴力団等の支配を受けません。

１３　衛生管理等について

（1）訪問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）ステーションの設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

（3）ステーションにおいて感染症が発生又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

① ステーションにおける感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

② ステーションにおける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、おおむね６ケ月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底をしています。

③ 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

１４　業務継続計画の策定等について

（１）感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定介護予防訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

（２）従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

（３）定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

１５　マイナンバーカードでのオンライン資格確認について

当ステーションは、より質の高い看護を目指し医療ＤＸ推進体制を整えております。健康保険情報と一体化したマイナンバーカードを通して、オンラインで資格確認を行っております。取得した資格情報をもとに電子処方箋システムや電子カルテ情報共有サービスとの情報連携を行い、医療情報を活用した訪問看護を提供いたします。

【料金】

訪問看護医療ＤＸ情報活用加算：別紙【料金表】に示すとおりです。

【目的について】

オンラインでの資格確認をはじめとする医療ＤＸ推進を通して、関係医療機関との情報連携を促進し、質の高い看護を提供するため。

【個人情報の取扱いについて】

個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係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」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等の関係法令を遵守し、個人情報保護方針に基づいた適切な管理を行い、利用者への看護サービスの提供以外の目的には使用いたしません。

【資格情報の提供について】

資格情報の提供は利用者及び代理人の同意に基づいて行われます。同意なしにオンライン資格確認を行うことはございません。

１６　個人情報利用の同意について

＜個人情報保護の趣旨＞

事業者が保有する利用者及びその家族に関する個人情報については、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

＜個人情報利用範囲＞

利用者及びその家族の個人情報利用については、解決すべき問題や課題、災害時など情報を共有する必要がある場合、及び以下のような場合に使用させていただきます。

■適切なサービスを円滑に行うため、必要なサービスを継続するために連携が必要な場合、連携先の訪問看護ステーションへの情報提供のため。
■緊急時の医師・関係機関への連絡・連携のため。
■サービス提供にかかる請求業務等の事務手続きのため。
■サービス利用にかかわる管理運営のため。
■家族及び後見人等への報告のため。
■法令上義務付けられている関係機関からの依頼があった場合。
■損害賠償責任等にかかる公的機関への情報提供が必要な場合。
■特定の目的のために同意を得たものについては、その利用目的の範囲内で利用する。

１７　カスタマーハラスメントについて

（1）利用者とその家族は、事業者及びその従業員に対し、以下の行為を含む不当な要求または、迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という）を行ってはならない。

■介護保険制度に基づかない要求
■暴言、威嚇、侮辱、人格を否定する言動
■長時間の拘束、執拗な問い合わせ、業務に支障をきたす行為
■社会通念上相当でない要求（過度な値引き、契約内容を逸脱した要求等）
■事実と異なる風評の流布、ＳＮＳ等での誹謗中傷

（2）利用者が、前項に該当する行為を行った場合、事業者は状況に応じて以下の措置を講じることができる。

■一定期間（２週間程度）をもって改善を求める注意・警告
■安全確保及びカスタマーハラスメントにつながる内容を記録するための録音・録画
■対応方法の制限（窓口変更、書面対応への切り替え等）
■必要に応じて警察・関係機関（担当する居宅介護支援事業所、地域包括支援センター等）への相談・通報

（3）前項の措置により利用者に改善が認められない場合には、事業者は契約の解約を申し出ることができる。また、契約の解約により損害が生じた場合であっても、当該損害について事業者は責任を負わない。