

## 1. サービス提供事業者について

事業者名称	医療法人 天星
代表者氏名	理事長 星山 文明
本社所在地	大阪市北区梅田一丁目8番16号 ほしやまクリニック
電話番号	06-6343-3511
FAX番号	06-6343-3514
法人設立年月日	平成2年7月15日

## 2. サービス提供事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名	訪問看護ステーションすばる
事業者番号	2764190589
所在地	大阪市北区南森町二丁目2番7号 シティ・コーポ南森町405号
連絡先 管理者氏名	電話番号・FAX番号 06-6362-7117 竹原 美智子 (タケハラ ミチコ)
事業所の通常の実施地域	大阪市北区、大阪市中央区、大阪市都島区、大阪市福島区

### (2) 事業所の目的及び運営方針

事業の目的	医療法人天星が設置する訪問看護ステーションすばる（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業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、利用者の立場に立った適切な訪問看護・介護予防訪問看護の提供を確保することを目的とします。
運営の方針	① 事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態等となった場合においても、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します。 ② 利用者の状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとします。 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します。 ④ 事業に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとします。 又、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとします。 ⑤ サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び関係関連機関へ情報の提供を行うものとします。

## (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで ただし、祝日及び12月30日から1月3日を除く
営業時間	月曜日～金曜日；9：00～17：30 土曜日；9：00～12：45

緊急の相談や訪問が必要な場合はこの限りではありません

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	平日（月～土）及び祝日（年末年始含む）
サービス提供時間	24時間対応

## (5) 管理者・従業者の勤務体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護・指定介護予防訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。</li> <li>② 訪問看護・介護予防訪問看護計画書及び訪問看護・介護予防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。</li> <li>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。主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護・指定介護予防訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 指定訪問看護・指定介護予防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・介護予防訪問看護計画書及び訪問看護・介護予防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。</li> <li>② 主治の医師の指示に基づく訪問看護・介護予防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。</li> <li>③ 利用者へ訪問看護・介護予防訪問看護計画を交付します。</li> <li>④ 訪問日、提供した看護内容等を記載した看護報告書の変更を作成します。</li> <li>⑤ 指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護・指定介護予防訪問看護計画の変更を行います。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	常勤3名 非常勤3名
看護職員（看護師）	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 訪問看護・介護予防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。</li> <li>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。</li> </ul>	常勤3名 非常勤3名
理学療法士等	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 訪問看護・介護予防訪問看護計画に基づき、指定訪問看護・介護予防訪問看護のサービスを提供します。</li> <li>② 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護・介護予防訪問看護報告書を作成します。</li> </ul>	常勤0名 非常勤2名
事務職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 請求事務及び通信連絡事務等を行います。</li> </ul>	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

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。 利用者に係る居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者がいる場合、作成した居宅・介護予防サービス計画（ケアプラン）も踏まえ、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世話 ④ 床ずれの予防・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 ⑪ 利用者・家族への療養相談・指導

#### (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) 訪問看護サービスの利用料、利用者負担額について

訪問看護サービスの自己負担金の目安は、別紙“訪問看護料金表”の通りです。

利用者の体調や状態により別途加算や自費料金が発生する場合がございます。

契約時にご説明やお見積り致します。

### 4. その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合であっても、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたしません。	
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。	
	前日営業時間内までのご連絡	キャンセル料は不要です
	前日営業時間内までにご連絡のない場合	1 提供当りの料金の全額を請求いたします。

## 5. 利用料、利用者負担額（保険を適用する場合）の請求及び支払い方法について

毎月ごとの利用料等は、利用月の翌月に請求書をお渡しします。お支払いは内容をご確認のうえ、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。

※事業指定口座からの引落

※事業指定口座への振込

※現金払い

お支払いの確認後、領収書をお渡しします。

利用料、利用者負担額（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。

## 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、右の相談担当者までご相談ください。	ア	相談担当者氏名	(氏名) 竹原 美智子
	イ	連絡先電話番号	(電話番号) 06-6362-7117
		同ファックス番号	(ファックス番号) 06-6362-7117
	ウ	受付日及び受付時間	(受付曜日と時間帯) 月曜～金曜 9時～17時30分 土曜 9時～12時45分

※ 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。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ございます。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) 介護保険サービスをご利用の場合、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所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・介護予防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) 介護保険サービスをご利用の場合、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・介護予防支援事業者が作成する「居宅サービス計画・介護・介護予防サービス計画（ケプラアン）」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・介護予防訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画・介護予防訪問看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認ください。
- (4) サービス提供は「訪問看護計画・介護予防訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「訪問看護計画・介護予防訪問看護計画」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、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (6) 理学療法士等による訪問看護はその訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりにさせる訪問であることとします。

## 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：竹原 美智子
-------------	------------

- (2) 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、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

## 9. 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、利用者又はその家族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扱いのためのガイダンス」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「従業員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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この秘密を保持する義務は、サービス提供が終了した後においても継続します。
- ④事業者は、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員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ん。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ん。
- ②事業者は、利用者又はその家族の個人情報が含まれる記録物（紙によるもののほか、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。）

## 10. 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、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄
	住 所	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話	
	勤務先（電話番号）	

【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号
-------	-------------------------

## 11. 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・指定介護予防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、利用者に係る居宅介護支援・介護予防支援事業所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・指定介護予防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	三井三友海上火災保険株式会社
保険名	訪問看護事業所賠償責任保険
補償の概要	身体障害・財物損壊・人格権侵害・管理受託物・被害者治療費等

## 12. 身分証携行義務

看護職員は、常に身分証を携行し、利用者又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。

## 13. 心身の状況の把握

指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者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ます。

## 14. 居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者等との連携

- (1) 居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者等と密接な連携を行い、指定訪問看護・介護予防支援事業者の提供の開始から終了後に至るまで利用者が継続して保健医療サービス又は福祉サービスを提供できるよう必要な援助に努めます。
- (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・介護予防訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者等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・介護予防支援事業者等に送付します。

## 15. サービス提供の記録

- (1) 訪問看護を提供した際には、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問看護を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等を記録することとし、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。
- (3) 利用者は、事業者に対して、事業者が保存してい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。

## 16. 衛生管理等

- (1) 感染症対策に関する責任者を選定しています。

感染症対策に関する責任者	管理者：竹原 美智子
--------------	------------

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 事業所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 事業所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、従業員に周知徹底しています。
  - ② 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
  - ③ 従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

## 17. 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訪問看護の提供を継続的に実施するため、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行います。
- (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。

## 18. 訪問看護サービス内容の見積もりについて

サービス内容の見積もりは、あなたのサービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成いたします。

提供予定の指定訪問看護の内容と利用料、利用者負担額について御不明点などありましたら、いつでもご連絡ください。

## 19. 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
- ① 提供した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 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制・手順は以下のとおりとします。

窓口での苦情受け付け

1. 担当への引き継ぎ
2. 利用者からの事情聴取、及び要望確認
3. 訪問看護提供時の状態把握、事実確認
4. 利用者が理解、納得し合意の得られるよう留意する。
5. 苦情を受け付ける窓口の電話番号は次の通りとする。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションすばる	所在地；大阪市北区南森町二丁目2番7号 シティ・コーポ南森町405号 電話番号；06-6362-7117 FAX番号；06-6362-7117 受付時間；9：00～17：30
【区役所（保険者）の窓口】 北区 福祉課介護保険	所在地；大阪市区扇町2丁目1番27号 電話番号；06-6313-9859 FAX番号；06-6313-9905 受付時間；月～木 9：00～17：30 金 9：00～19：30
中央区 福祉課介護保険 介護保険グループ	所在地；大阪市中心区久太郎1丁目2番27号 電話番号；06-6267-9859 FAX番号；06-6264-8285 受付時間；月～木 9：00～17：30 金 9：00～19：00
都島区 保険福祉課	所在地；大阪市都島区中野町2丁目16番20号 電話番号；06-6882-9859 FAX番号；06-6352-4584 受付時間；平日9：00～17：30
福島区 保険福祉課 介護保険・高齢者福祉グループ	所在地；大阪市福島区大開1丁目8番1号 電話番号；06-6464-9859 FAX番号；06-6462-4854 受付時間；平日9：00～17：30
【市町村（保険者）の窓口】 大阪市保険福祉局 高齢者施策部介護保険課 （指定・指導グループ）	所在地；大阪市中心区船場中央3丁目1番7-331号 電話番号；06-6241-6310 FAX番号；06-6241-6608 受付時間；9：00～17：30（土日祝は休み）
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地；大阪市中心区常磐町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 5階 電話番号；06-6949-5418 受付時間；9：00～17：00（土日祝は休み）

(3) 担当看護師の変更を御希望される場合は、管理者までご相談ください。

## 20. 身体的拘束等の適正化について

- (1) 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急性やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととします。
- (2) 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- (3) 緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織としこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録します。

## 21. ハラスメント対策について

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。



(1) ハラスメント対策に関する担当者を選定しています。

ハラスメント対策担当者	管理者：竹原 美智子
-------------	------------

(2) 事業者内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

① 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

② 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族が対象になります。

(3) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議により、同事案が発生しない為の再発防止案を検討します。

(4) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修など実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

(5) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

## 22. 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	令和            年            月            日
-----------------	---

事業者	所在地	大阪市北区梅田1丁目8番16号		
	法人名	医療法人 天星		
	代表者名	理事長 星山 文明	印	
	事業所名	訪問看護ステーションすばる		
	管理者名	竹原 美智子	印	
	説明者名	印		

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印