

重要事項説明書

(介護保険)

訪問看護サービスについて、契約を提携する前に知っておいて頂きたい内容を説明します。
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。

1. 施設概要

(1) 事業者の概要

事業者名	独立行政法人地域医療機能推進機構
所在地	東京都港区高輪 3 丁目 22 番 12 号
電話番号	TEL : 03-5791-8220 FAX : 03-5791-8258
代表者名	理事長 山本 修一

(2) 事業所の概要

事業所名	大阪みなと中央病院附属訪問看護ステーション
所在地	大阪市港区磯路 1 丁目 7 番 1 号
電話番号	TEL : 06-6574-3440 FAX : 06-6574-3411
管理者名	看護師 山脇 佳子

(3) 事業の目的

独立行政法人地域医療機能推進機構が設置する大阪みなと中央病院附属訪問看護ステーションの適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、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（介護予防にあっては要支援状態）の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供を確保することを目的とします。

(4) 運営方針

- ① ステーションの看護師その他の従業者は、利用者に対し住み慣れた地域社会や家庭で過ごせるように支援し心身の機能回復を図り、その生活の質を確保するように関わります。
- ② 事業の実施にあたっては、居宅介護支援事業所、関係市町、地域の保健・医療または、福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- ③ 看護師その他の従業者は自ら提供するサービスの質を評価して質の向上を図るとともに、必要なときに必要な訪問看護の提供が行えるよう、実施体制の整備に努めます。

(5) 事業所の職員体制

職種・資格	常勤
管理者（看護師と兼務）	1 人
看護師	3 人内 1 名管理者と兼務

事業所における職務の内容は次のとおりです

- ①管理者は、主治医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及び従業者の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。
- ②看護職員は、主治医の指示による指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕計画に基づき指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕に当たります。

(6) 営業日・サービスの提供時間・実施地域

営業日	通常 月曜日～金曜日 土・日曜日、国民の祝日 12月29日から1月3日を除く
営業時間	8:30～17:15
サービス提供時間	9:00～17:00

(7) 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域は大阪市港区の区域とします。通常の事業の実施地域を越える場合は相談に応じるものとします。

2. サービスの内容

当事業所は、以下の項目のサービスをご本人やご家族の希望にあわせ、立案した計画に沿って、かかりつけ医師、介護支援専門員と連絡をとりながら、サービスを提供いたします。

(1) サービス内容

- ① 病状、障害、日常生活の状態や療養環境のアセスメント
- ② 清潔の保持、食事および排泄等療養生活の支援
- ③ 褥瘡の予防、処置
- ④ 日常生活、社会生活の自立を図るリハビリテーション
- ⑤ ターミナル期の看護
- ⑥ 認知症の看護
- ⑦ 療養生活や介護方法の指導、家族支援
- ⑧ カテーテル等の管理
- ⑨ 医師の指示による医療処置
- ⑩ 福祉用具の選択、助言

(2) 職員の禁止行為

職員はサービスの提供にあたって、次の行為は行ないません

- ① 利用者または家族の金銭、預金通帳、証書、書類などのあずかり
- ② 利用者または家族からの金銭、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（利用者または第三者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。ただし、やむを得ず身体拘束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）
- ⑥ その他利用者または家族など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. 利用料金

(1) 利用料

基本利用料として介護保険法に規定する厚生労働大臣が定める額の支払いを利用者から受けるものとします。

利用者は、大阪みなと中央病院附訪問看護ステーション料金表（別紙）に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料および、サービスを受ける上で別途必要になった費用を支払うものとします。

(2) 料金の支払い方法

「大阪みなと中央病院附属訪問看護ステーション料金表」に定める料金を月末までに集計し、翌月の15日前後に請求書を郵送いたします。お支払いは口座振替又は病院窓口にてお願いします。

4. 要望および苦情等の相談

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① サービスに関する相談・苦情を受け付けるため、下表の通り専用窓口を設置しています。
- ② 苦情等に対しては、事実確認（必要に応じた訪問・聞き取り）を行い、管理者やスタッフが速やかに対応策を検討・実施します。
- ③ 対応結果は原則として書面にて利用者または家族へ報告し、苦情内容や対応経過は記録として2年間保存します。

(2) 苦情申し立て窓口

【事業所の窓口】 大阪みなと中央病院 附属訪問看護ステーション 担当者：管理者 山脇 佳子	所在地 552-0003 大阪市港区磯路1丁目7番1号 電話番号 06-6574-3440 FAX：06-6574-3411 受付時間 平日(月)～(金) 9:00～17:00 祝日、12月29日から1月3日までを除く
【区役所（保険者）の窓口】 大阪市港区保健センター 保険福祉課（介護保険）	所在地 〒552-8510 大阪市港区市岡1丁目15番25号 （港区役所3階） 電話番号 06-6576-9859 FAX 番号 06-6572-9514 受付時間 平日 9:00～17:30
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室介護保険課	所在地 〒540-0028 大阪府中央区常盤町1丁目3番8号中央大通 F Nビル内 5階 電話番号 06-6949-5418（苦情相談担当）

(3) 外部機関との連携

苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行い、改善の内容を市町村に記録を用い報告します。

5. 秘密の保持および個人情報の保護

- (1) 事業所の職員は、事業者の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者または利用者の家族等に関する個人情報の利用目的を個人情報利用の同意書のとおり定め、適切に取り扱います。また、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行なうべき義務として明記されていることから、情報提供を行なうこととします。外部への情報提供についてはあらかじめ文書により同意を得ます。

- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ② 居宅介護支援事業所（地域包括支援センター、介護予防支援事業所）等との連絡
- ③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町への通知
- ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等

- ⑤生命・身体 の保護のため必要な場合（災害において安否確認情報を行政に提供する場合等）
- (2)前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の扱いとします。

6. 緊急時の対応

サービス提供を行なっているときに、利用者の病状の急変等が生じた場合は、必要に応じて臨時応急に手当てを行なうとともに、速やかに主治医の連絡を行ない、指示を求めます。

7. 事故発生時の対応

サービス提供等により事故が発生した場合、そのほか必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な処置を講じるとともに、利用者の家族等利用者又は代理人が指定する者、利用者に係る居宅介護支援事業所等、保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。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	介護サービス事業者賠償責任保険
補償の概要	対人・対物（訪問看護除く） 対人・対物（訪問看護） 管理下財物 人格権侵害 行方不明時使用阻害事故 経済的事故 初期対応費用 見舞費用 サービス利用者搜索費用 謝礼金 感染症対応費用 弁護士費用等（対人・対物） 弁護士費用等（経済的被害） 被害者治療費用 訴訟対応費用

8. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

虐待防止に関する責任者	管理者 山脇佳子
虐待防止に関する担当者	管理者 山脇佳子

- (1) 成年後見制度の利用を支援します。
- (2) 苦情解決体制を整備しています。
- (3) 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。
- (4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。

(5) 虐待の防止のための指針を作成します。

9. カスタマーハラスメントへの対応

従業者に対して、暴言、暴力等ハラスメント行為が発生した場合は、関係者間で協議し解決を図ります。解決が困難で、健全な信頼関係が構築できず訪問看護の効果が期待できないと判断した場合は、行政や居宅介護支援事業所等に相談の上、訪問看護の中止または契約解除とすることがあります。

10. 提供するサービスの第三者評価について

事業者は提供するサービスの第三者評価を受けていません。

11. 利用者・家族との信頼関係のもと、安全安心な環境で質の高いサービスを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

- (1) サービス利用時の飲酒、喫煙等をご遠慮ください。
- (2) 大切なペットの安全を守るためにも、ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願い致します。
- (3) 見守りカメラの設置を含む職員を撮影する際は、一言お伝えください。またそれらの画像、動画を SNS に投稿することはお断わり致します。