

# 指定訪問看護/指定介護予防訪問看護 重要事項説明書

フルートフルライフ株式会社 ふるら訪問看護ステーション

〒578-0921 大阪府東大阪市水走3丁目6番1号 1階B号室

電話 072-960-3567 FAX 072-960-3568

## 重 要 事 項 説 明 書 令和6年6月1日現在

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、「東大阪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年東大阪市条例第36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	フルートフルライフ株式会社
代表者氏名	代表取締役 岡嶋 晃周
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府東大阪市水走3丁目6番1号1階B号室 電話：072-960-3567 FAX：072-960-3568
法人設立年月日	平成31年1月17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	ふるら訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	2765091182
事業所所在地	大阪府東大阪市水走3丁目6番1号1階B号室

連 絡 先	電話：072-960-3567
管 理 者	井上 麻希
連 絡 先 相 談 担 当 者	電話：072-960-3567（午前9時～午後5時30分） FAX：072-960-3568（24時間受付） 担当：井上 麻希
事業所の通常の 事業の実施地域	東大阪市

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

(2) 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
休 業 日	日曜日、12月31日～1月3日
営 業 時 間	午前9時から午後5時30分

(3) 事業所の職員体制

管理者	【看護師】 井上 麻希
看護師	7名(常勤6名、非常勤1名)
理学療法士	6名(常勤6名、非常勤0名)
作業療法士	3名(常勤3名、非常勤0名)
言語聴覚士	0名(常勤0名、非常勤0名)

(4) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	フルートフルライフ株式会社が設置するふら訪問看護ステーション（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（以下「事業」という。）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、指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕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（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する。
-------	---

運 営 の 方 針	<p>【指定訪問看護の運営の方針】</p> <p>事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態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する。</p> <p>利用者の要介護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する。</p> <p>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。</p> <p>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その他の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する。</p> <p>指定訪問看護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、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとする。</p> <p>前各項のほか、「東大阪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年東大阪市条例第36号）」第3条及び第4条に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。</p> <p>【指定介護予防訪問看護運営の方針】</p> <p>事業所が実施する事業は、利用者が要支援状態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する。</p> <p>利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。</p> <p>事業の実施に当たっては、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する。</p> <p>事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者その他の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する。</p> <p>指定介護予防訪問看護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、主治医及び地域包括支援センターへ情報の提供を行うものとする。</p> <p>前各項のほか、「東大阪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年東大阪市条例第36号）」第20条及び第21条に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。</p>
-----------	---

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

訪問看護及び介護予防訪問看護サービスは、「居宅サービス計画」及び「予防居宅サービス計画」に沿って作成される「訪問看護計画」に基づいて提供します。なお、サービスの提供にあたっては、利用者が居宅においてその有する能力に応じ自立した生活を営むことが出来るように配慮するとともに、大阪府下の市町村をはじめ関係機関、事業所との連携に努めます。

#### (1) 提供するサービスの内容について

訪問看護 及び 介護予防訪問看護 サービスの内容	1. ①健康状態の観察(血圧、体温、呼吸、脈拍) ②清潔についての指導、援助(清拭、洗髪、入浴介助) ③食事についての指導、援助 ④排泄についての指導、援助 ⑤褥瘡の予防 ⑥リハビリテーション ⑦ターミナルケア ⑧認知症 患者の看護 ⑨本人や家族への療養相談、介護指導 ⑩服薬指導 ⑪医療器具等の管理 ⑫住環境の整備 ⑬その他必要な療養上の世話 2. ①訪問看護計画書の作成及び交付、利用者又はその家族への説明。利用者の希望、主治医の指示及び心身の状態を踏まえて、療養上の目標、当該目標を達成する為の具体的なサービス内容を記載 ②訪問看護計画書に基づく指定介護予防訪問看護及び指定訪問看護 ③訪問看護報告書の作成
-----------------------------------	---

#### 訪問看護ステーションからの理学療法士等の訪問について

下記の条件を満たす場合に理学療法士、作業療法士及び言語聴覚士に看護職員の代わりに看護業務の一環としてのリハビリテーションを提供させていただきます。

- i) 定期的な看護職員による訪問により、利用者の状態について適切に評価を行うとともに、理学療法士等による訪問看護が看護業務の一環としてのリハビリテーションが中心となること
- ii) 訪問看護サービスの利用開始時や状態の変化等に合わせ、定期的に看護職員が訪問し、訪問看護計画書及び訪問看護報告書について、看護職員と理学療法士等が連携して作成すること

#### (2) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

① 報酬単位×地域加算(5級地：10.70円)＝料金(小数点以下切り捨て)
② 料金×(10－負担割合)/10＝保険請求額(小数点以下切り捨て)
③ 料金－保険請求額＝利用者負担額

※月ごとの合計報酬単位での計算になりますので、実際の請求と料金表の合計とは小数点以下の処理から誤差が発生することがあります。

基本利用料金(要介護1～要介護5)		報酬単位	料金	1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護Ⅰ1	20分未満	314単位	3359円	336円	672円	1008円
訪問看護Ⅰ2	30分未満	471単位	5039円	504円	1008円	1512円
訪問看護Ⅰ3	30分以上60分未満	823単位	8806円	881円	1762円	2642円
訪問看護Ⅰ4	60分以上90分未満	1128単位	12069円	1207円	2414円	3621円
訪問看護Ⅰ5	理学療法士等の場合(20分)	294単位	3145円	315円	629円	944円
	理学療法士等の場合(40分)	588単位	6290円	630円	1258円	1888円
基本利用料金(要支援1～要支援2)		報酬単位	料金	1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護Ⅰ1	20分未満	303単位	3242円	325円	649円	973円
訪問看護Ⅰ2	30分未満	451単位	4825円	483円	965円	1448円
訪問看護Ⅰ3	30分以上60分未満	794単位	8495円	850円	1699円	2549円
訪問看護Ⅰ4	60分以上90分未満	1090単位	11663円	1167円	2333円	3499円
訪問看護Ⅰ5	理学療法士等の場合(20分)	284単位	3038円	304円	608円	912円
	理学療法士等の場合(40分)	568単位	6076円	608円	1216円	1824円

#### 《訪問看護Ⅰ5について》

- ※1 理学療法士等の場合…1日3回以上の場合には10%減算、介護予防訪問看護の場合は50%減算。
- ※2 理学療法士等が利用開始日の月から12月超の利用者に指定介護予防訪問看護を行った場合一回につき5単位を減算。
- ※3 前年度の理学療法士等の訪問回数が看護職員による訪問回数より多い場合、今年度の理学療法士等の訪問1回につき8単位を減算。12月超の利用者に指定介護予防訪問看護を行った場合一回につ

き更に 15 単位を減算（この場合、※2 の 5 単位の減算は適用なし）。

#### 《サービス提供体制強化加算》

	報酬単位	料金	1 割負担	2 割負担	3 割負担	算定回数
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	3 単位	32 円	3 円	6 円	9 円	訪問看護Ⅰ 1～Ⅰ 5 1 回につき 1 回

#### 《割増加算について》

早朝（午前 6 時～午前 8 時）、夜間（午後 6 時～午後 10 時）は基本利用料金に 25%の割増料金が加算されます。

深夜（午後 10 時～午前 6 時）は上記料金に 50%の割増料金が加算されます。

但し、月の初回の緊急時訪問に限り割増料金の加算はありません。

#### 《同一建物居住者への訪問》

事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物の利用者に対し、訪問看護を行った場合は訪問料金金額の 90/100 となります。

事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者の人数が 1 月あたり 50 人以上の建物に居住する利用者に対し、訪問看護を行った場合は訪問料金金額の 85/100 となります。

#### 《上記の加算・減算を行った後のふるら訪問看護ステーションの利用料金の目安》

基本利用料金（要介護 1～要介護 5）		報酬単位	料金	1 割負担	2 割負担	3 割負担
訪問看護Ⅰ 1	20 分未満	317 単位	3391 円	339 円	678 円	1017 円
訪問看護Ⅰ 2	30 分未満	474 単位	5071 円	507 円	1014 円	1521 円
訪問看護Ⅰ 3	30 分以上 60 分未満	826 単位	8838 円	884 円	1768 円	2651 円
訪問看護Ⅰ 4	60 分以上 90 分未満	1131 単位	12104 円	1210 円	2420 円	3630 円
訪問看護Ⅰ 5	理学療法士等の場合（20 分）	289 単位	3092 円	309 円	618 円	927 円
	理学療法士等の場合（40 分）	578 単位	6184 円	618 円	1236 円	1854 円
基本利用料金（要支援 1～要支援 2）		報酬単位	料金	1 割負担	2 割負担	3 割負担
訪問看護Ⅰ 1	20 分未満	306 単位	3274 円	328 円	655 円	982 円
訪問看護Ⅰ 2	30 分未満	454 単位	4857 円	486 円	971 円	1457 円
訪問看護Ⅰ 3	30 分以上 60 分未満	797 単位	8527 円	853 円	1705 円	2558 円
訪問看護Ⅰ 4	60 分以上 90 分未満	1093 単位	11695 円	1170 円	2339 円	3508 円
訪問看護Ⅰ 5	理学療法士等の場合（20 分）	279 単位	2985 円	299 円	597 円	896 円
	理学療法士等の場合（40 分）	558 単位	5970 円	598 円	1194 円	1792 円

#### 《その他加算について》

加 算	報酬単位	料金	1 割負担	2 割負担	3 割負担	算定数等
緊急時訪問看護加算（Ⅰ）	600 単位	6420 円	642 円	1284 円	1926 円	1 月に 1 回
初 回 加 算（Ⅰ）	350 単位	3745 円	375 円	749 円	1124 円	初回のみ
初 回 加 算（Ⅱ）	300 単位	3210 円	321 円	642 円	963 円	初回のみ
退 院 時 共 同 指 導 加 算	600 単位	6420 円	642 円	1284 円	1926 円	1 回当たり
複数名訪問看護加算（Ⅰ）	254 単位	2717 円	272 円	544 円	816 円	1 回当たり 30 分未満

2人の看護師等が同時に訪問	402単位	4301円	431円	861円	1291円	1回当たり30分以上
複数名訪問看護加算(Ⅱ)	201単位	2150円	215円	430円	645円	1回当たり30分未満
看護師等と看護補助者の同時訪問	317単位	3391円	340円	679円	1018円	1回当たり30分以上
長時間訪問看護加算	300単位	3210円	321円	642円	963円	1回につき90分以上
看護・介護職員連携強化加算	250単位	2675円	268円	535円	803円	1月に1回
口腔連携強化加算	50単位	535円	54円	107円	161円	1月に1回
特別管理加算(Ⅰ)	500単位	5350円	535円	1070円	1605円	1月に1回
特別管理加算(Ⅱ)	250単位	2675円	268円	535円	803円	
ターミナルケア加算	2500単位	26750円	2675円	5350円	8025円	死亡月に1回
看取りの看護 (死後の処置)	—	20000円	20000円	20000円	20000円	実費

- ※ 緊急時訪問看護加算は、利用者の同意を得て、利用者又はその家族等に対して24時間連絡体制にあって、かつ、計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に応じて行う旨を説明し、同意を得た場合に加算します。
- ※ 初回加算(Ⅰ)について、新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院、診療所又は介護保険施設から退院又は退所した日に指定訪問看護事業所の看護師が初回の指定訪問看護を行った場合は、1月につき所定単位数を加算します。  
初回加算(Ⅱ)について、新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院、診療所又は介護保険施設から退院又は退所した日の翌日以降に初回の指定訪問看護を行った場合は、1月につき所定単位数を加算します。
- ※ 退院時共同指導加算は入院若しくは入所中の者に対し、主治医等と連携し在宅生活における必要な指導を行い、その内容を本人又は家族に提供した場合に加算します。なお、初回加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 複数名訪問看護加算Ⅰは、二人の看護師等(両名とも保健師、看護師、准看護師又は理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士であることを要する。)が同時に訪問看護を行う場合(利用者の身体的理由により1人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合等)に加算し、複数名訪問看護加算Ⅱは、看護師等が看護補助者と同時に訪問看護を行う場合に加算します。
- ※ 長時間訪問看護加算は、特別管理加算の対象者に対して、1回の時間が1時間30分を超える訪問看護を行った場合、訪問看護の所定サービス費(1時間以上1時間30分未満)に加算します。なお、当該加算を算定する場合は、別途定めた1時間30分を超過する部分の利用料は徴収しません。
- ※ 看護・介護職員連携強化加算はたん吸引等を行う訪問介護事業所と連携し、利用者に係る計画の作成の支援等を行った場合に加算します。
- ※ 口腔連携強化加算は、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関および介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、1月に1回に限り所定単位数を加算します。
- ※ 特別管理加算は、指定訪問看護に関し特別な管理を必要とする利用者(別に厚生労働大臣が定める状態にあるものに限る。)に対して、指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合に加算します。なお、「別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの」とは次のとおりです。

特別管理加算(Ⅰ)は①～②に、特別管理加算(Ⅱ)は③～⑥に該当する利用者に対して訪問看護を行った場合に加算します。

- ① がん末期・ALS 又は筋ジストロフィー・緩和ケアを要する心不全又は呼吸器疾患末期の利用者への麻薬注射に関する指導管理、悪性腫瘍利用者に対する抗がん剤注射に関する指導管理、強心剤の持続投与を輸液ポンプ等を用いて行った場合
- ② 在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態
- ③ 在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
- ④ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- ⑤ 真皮を超える褥瘡の状態
- ⑥ 点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

※ 主治の医師(介護老人保健施設の医師を除く)から、急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別の指示を受けた場合は、その指示の日から14日間に限って、介護保険による訪問看護費は算定せず、別途医療保険による提供となります。

※ ターミナルケア加算は、在宅で死亡された利用者について、利用者又はその家族等の同意を得て、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日(末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものは1日)以上ターミナルケアを行った場合(ターミナルケアを行った後、24時間以内に自宅以外で死亡された場合を含む。)に加算します。

【その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの】とは次のとおりです。

- イ 多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患(進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病(ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ3以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る。))をいう。)、他系統萎縮症(線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群をいう。)、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態
- ロ 急性増悪その他当該利用者の主治の医師が一時的に頻回の訪問看護が必要であると認める状態

#### 4 その他の費用について

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、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。自動車を使用した場合の交通費は次の額とする。 (1) 事業所から片道10キロメートル未満 500円 (2) 事業所から片道10キロメートル以上 1,000円	
キャンセル料	サービス利用日当日	1 提供当りの料金の100%を請求いたします。

※但し、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です

5 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	<p>ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日頃に請求書をお渡しします。</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>自己負担金は次のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 利用者指定口座からの自動振替 ご指定の金融機関の口座から月 1 回引き落とします。</p> <p>(イ) 現金支払い サービス提供時に月 1 回定められた日にお支払い願います。</p> <p>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。） 再発行は出来ませんので、必ず保管をお願いいたします。</p>

※ 口座振替の場合、利用月翌月の 26 日前後に引き落としさせていただきます。

現金によるお支払いの場合は、請求日から 20 日以内にお支払い下さい。

※ 利用料、利用者負担額（介護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 か月以上遅延し、さらに支払いの督促日から 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 主治医による訪問看護指示書について

訪問看護及び介護予防訪問看護サービスを受けるにあたっては、主治医による訪問看護指示書が必要となります。

訪問看護指示書については、以下の点についてご了承願います。

- i) 主治医による訪問看護指示書の発行に際しては指示書(手数料)料が発生し、利用者にご負担して頂く必要があります。
- ii) 主治医による訪問看護指示書には指示期間(1ヶ月～6ヶ月)があり、その期間は主治医により決められます。
- iii) 主治医による訪問看護指示書の更新手続きは、基本的には当事業所で行います。(ただし、更新の意思がなければその旨を申し出て頂ければいつでも中止することは可能です。更新の意思がない場合は、指示期間満了の3週間前までに当事業所にお申し出下さい。)
- iv) 主治医による訪問看護指示書は更新の都度、指示書(手数料)料が発生し、利用者にご負担して頂く必要があります。
- v) 訪問看護指示書の複写を介護支援専門員等、関係する介護保険事業所、管轄の行政機関及び医療機関より情報共有のため提供を求められることがあります。主治医の同意があった場合のみ提供させていただきます。

※ 以上の内容に関しましては、医療機関により違いのある場合がありますので、ご不明なところ等がございましたら各医療機関又は当事業所へお問い合わせ下さい。

## 7 秘密の保持と個人情報の保護について

事業所は、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り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する。

事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。但し、下記の目的で個人情報を提供する場合があります。

#### 利用する者の利用目的

訪問看護サービス計画作成、サービス担当者会議、介護支援専門員・保健師等や事業所間での連絡調整、医師等の意見・助言及び訪問看護指示書の交付を求めるため、その他本人の状況に応じた適切なサービス提供のため

#### 提供する個人情報

- i) 氏名・住所・生年月日・電話番号・家族構成・居住状況
- ii) 介護保険被保険者証等に記載されている情報、その他身体に関する情報
- iii) 本人の身体状況及びサービス内容等に関する情報

#### 提供する第三者

サービスを受けている又、受けようとする介護保険事業所、管轄の行政機関、主治医及び医療機関、サービス担当者会議出席者等

#### 使用期間

契約締結日から契約終了日まで

## 8 虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。 責任者：管理者 井上 麻希
- (2) 従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修の実施
- (3) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 介護相談員を受け入れます。
- (6) 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するものとします。

#### 【緊急やむを得ず身体拘束を行う際の手続き】

事業所職員は、訪問看護サービスの提供に当たっては、利用者本人又は他者の生命又は身体を保護するため緊急やむをえない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動制限を行いません。事務所職員は、前述の身体拘束を行う場合は、次の手続きにより行います。

- (1) 身体的拘束等の適正化のための指針の整備
- (2) 身体的拘束等の適正化のための対策検討委員会の設置及び従業者への周知徹底
- (3) 従業員に対する身体的拘束等の適正化のための研修の実施
- (4) 身体的拘束等を行う場合は、その様態及び時間、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

## 9 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、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとします。

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には、損害賠償を速やかに行うものとします。

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：三井住友海上火災保険株式会社      保険名：訪問看護事業者賠償責任保険

## 10 緊急時の対応方法について

指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨機応変の手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡を行い、指示を求める等の必要な措置を講じます。また、家族、その他緊急連絡先及び居宅介護支援事業者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとします。

緊急連絡先	住所	
	氏名	続柄（ ）
	電話番号	

## 11 担当する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、担当する職員の変更をご希望される場合は、右記の相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	（ 井上 麻希 ）
	連絡先電話番号	（ 072-960-3567 ）
	同ファックス番号	（ 072-960-3568 ）
	受付日及び受付時間	（ 月～土 9:00～17:30 ）

※ 担当する職員は、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

## 12 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。

i 苦情又は相談があった場合は、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う。

ii 管理者は、看護職員等に事実関係の確認を行う。

iii 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

iv 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、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> ふるら訪問看護ステーション 苦情窓口相談者：井上 麻希	所 在 地 東大阪市水走３－６－１－１階Ｂ号室 電話番号 072-960-3567 FAX 番号 072-960-3568 受付時間 9:00～17:30 （日休み）
<b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 東大阪市 福祉部 指導監査室 居宅事業者課	所 在 地 東大阪市荒本北一丁目１番１号 電話番号 06-4309-3317 FAX 番号 06-4309-3813 受付時間 9:00～17:30 （土日祝休み）
<b>【公的団体の窓口】</b> 大阪府国民健康保険団体連合会	所 在 地 大阪府中央区常盤町一丁目３番８号中央 大通ＦＮビル 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00～17:00 （土日祝休み）

### 13 休止・中止

休止とは、定期訪問を一時的に中断し、サービス再開の予定がある場合を指します。

※休止をされてから１ヶ月以上経過する場合は、サービス再開時に担当者が変更となる場合がありますのでご了承下さい。

中止とは定期訪問を中断し、サービス再開の予定がない場合を指します。

※サービス再開をご希望に再度、重要事項説明・契約書の締結が必要となる場合があります。

### 14 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。

### 15 サービスの提供に当たっての禁止行為

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

### 16 サービス提供の記録

- ① 指定訪問看護の実施ごとに、サービスの提供日・内容を利用者宅保管の用紙に記録します。
- ② 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。
- ③ 利用者は、事業者に対して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。

### 17 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無し
-------	----

### 18 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 従業者に対し、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の実施します。
- 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。

#### 19 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、「東大阪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 年東大阪市条例第 36 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	大阪府東大阪市水走 3 丁目 6 番 1 号 1 階 B 号室	
	法人名	フルートフルライフ株式会社	
	代表者名	岡嶋 晃周	印
	事業所名	ふるら訪問看護ステーション	
	説明者氏名	印	

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	印	

代理人	住所		
	氏名	続柄（ ）	印