

重要事項説明書  
(医療保険)



(株)トライバルハーツ

## 重要事項説明書

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。

### 1. 医療保険サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社TRIBAL HEARTS
代表者氏名	代表取締役 宇治田 幸司
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市鶴見区安田4-9-26 (連絡先部署名)株式会社TRIBAL HEARTS (電話06-6780-4906)(ファックス番号06-6780-4906)
法人設立年月日	2016年10月27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	訪問看護ステーションほーぷ
医療保険 事業所番号	厚生労働省(近畿厚生局指定事業所番号)92-90269
事業所所在地	大阪市鶴見区安田3-11-22
連絡先 相談担当者名	(電話06-6967-8630・ファックス番号06-6967-8631) (部署名:訪問看護ステーションほーぷ・ 相談担当者氏名:入口 愛梨)
事業所の通常 の事業の実施地域	大阪市鶴見区、城東区、旭区、都島区、東成区、門真市、守口市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	医療的処置等が必要状態にあるものに対し、医師及び看護師が適正な指定居宅療養管理指導を提供することを目的とする。
運営の方針	1 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ます。 2 上記①の観点から、市町村、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他保険、医療、福祉サービスを提供するものとの密接な連携に努めます。 3 利用者の療養に資する等の観点から、当該利用者に直接係わる上記、関係者に必要な情報を提供する以外、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を他に漏らすことはいたしません。

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日(必要に応じて日・祝も対応)
営業時間	9時から18時 ただし、祝日、12月31日から1月3日までを除く

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

提供日	医師の指示による
提供時間	0時から24時

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで

## (5) 事業所の職員体制

管理者	(看護師)入口 愛梨
-----	------------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>主治の医師の指示に基づき適切な医療保険訪問看護サービスが行われるよう必要な管理を行います。</li> <li>訪問看護計画書及び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>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。</li> </ol>	常勤 1名 (看護職員兼務)
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	<ol style="list-style-type: none"> <li>指定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計画書及び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>主治の医師の指示に基づく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>利用者へ訪問看護計画を交付します。</li> <li>訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。</li> <li>指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。</li> <li>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>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>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その他保険、医療、福祉サービスを提供するものとの密接な連携を図ります。</li> </ol>	常勤 4名 (内1名管理者兼務)
看護職員 (看護師・准看護師)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。</li> </ol>	常勤 4名 非常勤 1名
理学療法士等	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。</li> </ol>	常勤 0名 非常勤 0名

事務職員	医療保険等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 0名 非常勤 1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。
介護予防訪問看護の提供	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 全身管理 2 点滴管理 3 療養上の看護 4 褥瘡処置 等

#### (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

#### (3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）について

##### 訪問看護管理療養費

		週3日目まで 1日に付き	週4日目以降 1日に付き
①	看護師	5,550円	6,550円
	理学療法士等	5,550円	
	准看護師	5,050円	6,050円
	緩和ケア・褥瘡ケアに係る専門の看護師	12,850円（月1回を限度）	
②	看護師	2,780円	3,280円
	理学療法士等	2,780円	
	准看護師	2,530円	3,030円
	緩和ケア・褥瘡ケアに係る専門の看護師	12,850円（月1回を限度）	
基本療養費（Ⅱ）	看護師	5,550円	6,550円
	理学療法士等	5,550円	

	(同一建物内 1~2人)	准看護師	5,050円	6,050円
		緩和ケア・褥瘡ケアに係る専門の看護師	12,850円(月1回を限度)	
③	基本療養費(Ⅲ)	外泊中の訪問看護に対し算定(※1)	8,500円	

※1入院中に1回(別に厚生労働大臣が定める疾病等は2回)に限り算定可能

#### 訪問看護管理療養費

①	月の初日(イ~ニいずれか)	イ. 機能強化型訪問看護療養費1	13,230円
		ロ. 機能強化型訪問看護療養費2	10,030円
		ハ. 機能強化型訪問看護療養費3	8,770円
		ニ. イからハマで以外の場合	7,670円
②	2日目以降	イ. 訪問看護管理療養費1	3,000円
		ロ. 訪問看護管理療養費2	2,500円

#### 加算など(対象加算のみ算定されます)

①	緊急訪問看護加算※1	イ. 月14日目まで	2,650円
		ロ. 月15日目以降	2,000円
②	難病等複数回訪問看護加算※2 (同一建物内1~2人)	1日2回	4,500円
		1日3回以上	8,000円
	難病等複数回訪問看護加算 (同一建物内3人以上)	1日2回	4,000円
		1日3回以上	7,200円
③	長時間訪問看護加算※3	90分を超える場合(対象は※4)	5,200円
④	24時間対応体制加算	月1回(利用者の希望により) イ. 24時間対応体制における看護業務の負担軽減の取組を行っている場合※5	6,800円
		ロ. イ以外の場合	6,520円
⑤	退院時共同指導加算	月1回まで(※6※7は月2回まで)	8,000円
⑥	特別管理指導加算(⑤に上乗せ)	対象者は※6※7	2,000円
⑦	退院支援指導加算※8	退院日の訪問	6,000円
⑧	在宅患者連携管理加算	月1回	3,000円
⑨	在宅患者緊急時カンファレンス加算	月2回	2,000円
⑩	特別管理加算	月1回(対象者は※6)	5,000円
		月1回(対象者は※7)	2,500円
⑪	情報提供療養費1,2,3※9	月1回	1,500円
⑫	訪問看護ターミナルケア療養費1	1回	25,000円

	訪問看護ターミナルケア療養費2	1回	10,000円	
⑬	遠隔死亡診断補助加算(⑫に上乘せ)	月1回	1,500円	
⑭	乳幼児加算(6歳未満)	1日に付き	1,300円	
		1日に付き(厚生労働大臣が定めるものに該当する場合※10)	1,800円	
⑮	複数名訪問看護加算※11 (同一建物内1~2人)	週1日	看護師等※12の場合 4,500円	
		週1日	准看護師の場合 3,800円	
		週3日	その他職員 3,000円	
		1回/日		3,000円
		2回/日		6,000円
		3回/日以上		10,000円
	複数名訪問看護加算 (同一建物内3人以上)	週1日	看護師等の場合 4,000円	
		週1日	准看護師の場合 3,400円	
		週3日	その他職員 2,700円	
		1回/日		2,700円
		2回/日		5,400円
		3回/日以上		9,000円
⑯	夜間・早朝・深夜訪問看護加算	早朝(6:00~8:00) 夜間(18:00~22:00)	2,100円	
		深夜(22:00~6:00)	4,200円	
⑰	看護・介護職員連携強化加算	月1回	2,500円	
⑱	専門管理加算	月1回	2,500円	
⑲	訪問看護医療DX情報活用加算※13	月1回	50円	
<b>新型コロナウイルス感染症への対応</b>				
	特別管理加算	月1回	2,500円	
	緊急訪問看護加算	1日に付き	2,650円	
	緊急時の長時間訪問看護加算	1日に付き	5,200円	
	長時間訪問看護加算	1日に付き	2,600円	

※自己負担は、上記料金の1割~3割のご負担となります。

※対象の方は公費制度・医療費助成制度等が適用されます。

※1緊急訪問看護加算は、利用者又はその家族等の求めで、主治医(診療所又は在宅療養支援病院の保険医)の指示により緊急訪問看護を行った場合に1日につき1回算定します。

(24時間対応体制加算は、利用者又はその家族等に対応して24時間連絡体制にある旨を説明し、同意を得た場合に加算します。)

※2厚生労働大臣が定める疾患等

- ①末期の悪性腫瘍 ②多発性硬化症 ③重症筋無力症 ④スモン ⑤筋萎縮性側索硬化症  
⑥脊髄小脳変性症 ⑦ハンチントン病 ⑧進行性筋ジストロフィー病 ⑨多系統萎縮症

- ⑩パーキンソン病関連疾患 ⑪プリオン病 ⑫亜急性硬化性全脳炎 ⑬ライソゾーム病  
 ⑭副腎白質ジストロフィー ⑮脊髄性筋萎縮症 ⑯球脊髄性筋萎縮性病 ⑰頸髄損傷  
 ⑱慢性炎症性脱髄性多発神経炎 ⑲後天性免疫不全症候群 ⑳人工呼吸器を使用している状態
- ※3長時間訪問看護加算は、特別管理加算の算定者、特別訪問看護指示書の方は週1回まで。15歳未満の超重症児・準重症児又は特別な条件に当てはまる利用者は週3回に限り算定致します。当該加算を算定しない日の場合で、90分を超過する部分の利用料は徴収致します。
- ※4 1) 特別な管理を必要とする方(※6※7)...1回/週  
 2) 15歳未満の超重症児・準重症児(※10)...3回/週  
 3) 15歳未満の小児であって、特別な管理を必要とする方(※6※7)...3回/週  
 4) 特別訪問看護指示期間の方...1回/週
- ※5 24時間対応体制における看護業務の負担軽減の取組に関する内容のうち、ア又はイを含む2項目以上を満たしていること。  
 ア. 夜間対応した翌日の勤務間隔の確保  
 イ. 夜間対応に係る勤務の連続回数が2連続(2回)まで  
 ウ. 夜間対応後の暦日の休日確保  
 エ. 夜間勤務のニーズを踏まえた勤務体制の工夫  
 オ. ICT、AI、IoT等の活用による業務負担軽減  
 カ. 電話等による連絡及び相談を担当する者に対する支援体制の確保
- ※6 1) 悪性腫瘍患者・気管切開患者で医師より指導管理を受けている状態にある方  
 2) 気管カニューレまたは留置カテーテルを使用している状態にある方
- ※7 1) 自己腹膜灌流・血液透析・酸素療法・中心静脈栄養・成分栄養経管栄養法  
 自己導尿・人工呼吸・持続陽圧呼吸療法・自己疼痛・肺高血圧病患者  
 上記で医師より指導管理を受けている状態にある方  
 2) 人工肛門または人工膀胱を設置している状態にある方  
 3) 重症の褥瘡(真皮を超える褥瘡)の状態にある方  
 4) 在宅患者訪問点滴駐車管理指導料を算定している方
- ※8退院支援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、その内容を文書により提供した場合に加算します。なお長時間の場合(90分)は料金料8400円徴収いたします。
- ※9情報提供療養費は、指定訪問看護ステーションが利用者の同意を得たうえで、市町村等、学校等、保険医療機関等、指定特定相談支援事業者等に対して情報提供を行う場合に加算します。1人の利用者につき、1つの指定訪問看護ステーションでのみ算定が可能です。  
 情報提供療養費1...指定訪問看護ステーションと市町村・都道府県が提供する保健福祉サービスとの有機的な連携を強化し、利用者に対する総合的な在宅療養を推進することを目的とするものです(対象者は※5※6、精神障害を有する者またはその家族等、18歳未満の児童)。  
 情報提供療養費2...利用者が学校生活を安心して安全に送ることができるよう指定訪問看護ステーションと学校等の連携を推進することを目的とするものです(対象者は18歳未満の児童であって※5※6※9)。  
 情報提供療養費3...利用者が保険医療機関、介護老人保健施設、介護医療院に入院または入所し、在宅から保険医療機関等へ療養の場所を変更する場合に、指定訪問看護ステーションと保険医療機関等の実施する看護の有機的な連携を強化し、利用者が安心して療養生活を送ることができるよう、切れ目のない支援と継続した看護の実施を推進することを目的とするものです(対象者は介護老人保健施設、介護医療院等、医療機関等に入院または入所し、在宅から医療機関等へ療養の場所を変更する利用者)。
- ※10 1) 超重症児又は準重症児  
 2) 特掲診療料の施設基準等別表第七に掲げる疾病等の方  
 3) 特掲診療料の施設基準等別表第八に該当する方
- ※11複数名訪問看護加算は、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)に加算します。
- ※12 看護師等(看護師・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士)
- ※13 訪問看護医療DX情報活用加算は、居宅同意取得型のオンライン資格確認等システムを通じて利用者の診療情報を取得し、当該情報を活用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。

#### 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。 なお、自動車を使用した場合は(運営規程に記載されている内容を記載する)により請求いたします。	
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。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	12時間前までにご連絡の場合	1提供当たりの料金の50%を請求いたします。
	12時間前までにご連絡のない場合	1提供当たりの料金の100%を請求いたします。

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。

#### 5. その他（医療保険適応外）

交通費	片道10キロメートル未満	0円
	片道10キロメートル以上	500円

死後の処置料	15,000円
※日常生活用具、物品、材料費等は実費とさせていただきます。（別紙参照） また、別途消費税がかかります。	

#### 6. 利用料、利用者負担額（医療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

利用料、利用者負担額、その他の費用の請求方法等	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 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。</li> <li>2 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月末日までに利用者あてお届け(郵送)します。</li> </ol>
利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法等	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、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。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い</li> <li>2 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。)</li> </ol>

※ 利用料、利用者負担額（医療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。



## 7. 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

<p>利用者のご事情により、担当する訪問看護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。</p>	<p>ア 相談担当者氏名 (氏名) 入口 愛梨</p> <p>イ 連絡先電話番号 (電話番号) 06-6967-8630</p> <p>同ファックス番号 (ファックス番号) 06-6967-8631</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 (月曜日～土曜日 9時～18時)</p>
---	---

※ 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が、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。

## 8. 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、医療保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間)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) 利用者が要支援・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、要支援・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支援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) 主治の医師の指示に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」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」に基づいて行ないます。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ないますが、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ないます。

### 虐待防止・身体拘束に関する事項

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待・身体拘束の防止等のため、次の措置を講ずるよう努めるものとする。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置し、定期的に関催し、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をする。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じる。
- (5) 成年後見制度の利用支援
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)による虐待等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。
- (7) 事業者は、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・やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上、利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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する。

虐待防止に関する責任者	看護師 入口 愛梨
虐待防止に関する担当者	看護師 入口 愛梨

9. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>1 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 事業者は、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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</li> <li>2 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</li> <li>3 また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</li> <li>4 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ol>
<p>2 個人情報の保護について</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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ぬ。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ぬ。</li> <li>2 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（紙によるもの他、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。</li> <li>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。）</li> </ol>

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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏名 住所 電話番号 携帯電話 勤務先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
-------------------	---

<p>【主治医】</p>	<p>医療機関名 住所 医師名 電話番号</p>
--------------	--------------------------------------

#### 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事業者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。

【市町村（保険者）の窓口】（利用者の居宅がある区役所の医療保険担当部署の名称 *保険者が大阪市外の場合は、利用者の保険者となる市役所の医療保険担当部署の名称	厚生労働省 近畿厚生局 所在地 〒540-0011 大阪市中央区農人橋1-1-22大江ビル8F 電話番号 06-7663-7665 FAX番号 受付時間 9:00～17:30
【居宅支援事業者又は相談支援事業者の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員又は相談支援員

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 訪問看護事業者総合保障制度 補償の概要 訪問看護事業者賠償責任保険 ・訪問看護事業者やその業務事業者が業務の遂行に伴い、万が一利用者やその家族の第三者にケガをさせてしまったり、財物を損壊させてしまった場合、その法律上の損害賠償責任を補償。 ・訪問看護業務を遂行する上で、利用者に対する不当な身体拘束による自由の侵害・名誉き損ならびに口頭、文書、図画等の表示行為による名誉き損・プライバシーの侵害が発生した場合、それによって事業者もしくは役職員が被る法律上の損害賠償責任について補償。（対人賠償、対物賠償、人格権侵害、初期対応費用） ・訪問看護事業者が、第三者から過度なクレーム行為を受けた場合に、そのクレームへ対応するために要した弁護士費用を補償。（クレームサポート補償特約）
--

#### 12. 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。

#### 13. 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、居宅介護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るものとします。

#### 14. 居宅介護支援事業者等との連携

- 1 指定訪問看護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- 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」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護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等に送付します。

#### 15. サービス提供の記録

- 1 指定訪問看護の実施ごとに、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、事業者に対して保存され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。
- 4 提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。

16. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

17. 衛生管理等

- (1) 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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 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実施します。
- (4) 訪問看護員等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。
- (5) 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。

18. 指定訪問看護サービス内容の見積もりについて

このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅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したものです。

- (1) 訪問看護計画を作成する者  
氏名 入口 愛梨 (連絡先:06-6967-8630)
- (2) 提供予定の指定訪問看護の内容と利用料、利用者負担額  
(医療保険を適用する場合)

曜日	訪問時間帯	サービス内容	医療保険 適用の有 無	利用料	利用者 負担額
月			有・無	円	円
火			有・無	円	円
水			有・無	円	円
木			有・無	円	円
金			有・無	円	円
土			有・無	円	円
日			有・無	円	円
1週当たりの利用料、利用者負担額(見積もり)合計額				円	円

- (3) 1ヵ月当たりのお支払い額(利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)とその他の費用の合計)

お支払い額の目安	円
----------	---

- ※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。
- ※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

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 提供した指定介護予防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及び手順は以下のとおりとします。

**措置の概要**

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置等
  - ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている  
常設窓口：電話06-6967-8630 FAX06-6967-8631  
※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、主知する予定にしている。
  - ・相談及び苦情内容について「相談苦情対応シート」を作成している。
  - ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は、相談があった時は、利用者の状況を詳細に把握するために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。
- ・管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。
- ・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。

る。

- ・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連絡する。)

3 その他参考事項

- ・事業所において処理得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションほーぷ	所在地 大阪市鶴見区安田3-11-22 電話番号06-6967-8630ファックス番号 06-6967-8631 受付時間9:00～18:00
【区役所(保険者)の窓口】 鶴見区役所 保健福祉課	所在地 大阪市鶴見区横堤5-4-19 電話番号06-6915-9857 ファックス番号 06-6913-6235 受付時間9:00～17:30(土日祝休み)
【公的団体の窓口】 近畿厚生局 指導監査課	所在地 大阪市中央区農人橋一丁目1番22号 大江ビル 8F 電話番号06-7663-7665 受付時間8:30～17:15 (土日祝休み)

20. 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
-----------------	----------

上記内容について、「大阪市指定訪問看護サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定訪問看護サービス等に係る効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（平成25年大阪市条例第31号）」の規定に基づき、利用者説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市鶴見区安田3-11-22
	法人名	株式会社TRIBAL HEARTS
	代表者名	代表取締役 宇治田 幸司
	事業所名	訪問看護ステーションほーぷ
	説明者氏名	管理者 入口 愛梨

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	