

# 重要事項説明書・契約書(介護)

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、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例(平成24年大阪府条例第115号)」の規定に基づき、指定訪問看護サービス提供契約締結と、「大阪府指定介護予防サービス事業者の指定並びに指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年大阪府条例第116号)」の規定に基づき、指定介護予防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                 | 株式会社STパートナーズ                                                |
| 代表者氏名                 | 代表取締役 松山 澄                                                  |
| 本社所在地<br>(連絡先及び電話番号等) | 大阪府高石市取石1丁目12番11-203号<br>TEL:072-284-9877 FAX: 072-284-9878 |
| 法人設立年月日               | 2022年7月7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 はこぶね                    |
| 介護保険指定<br>事業所番号 | 2765390162                         |
| 事業所所在地          | 大阪府高石市取石一丁目12番11-203号              |
| 連絡先             | TEL:072-284-9877 FAX: 072-284-9878 |
| 相談担当者名          | 管理者 新町 昌幸                          |

### (2) 事業の目的及び運営の方針

|       |                                                                                                                                                                               |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 利用者様の意思及び人格を尊重し、要介護状態(要支援状態)の利用者様の立場に立った適切な看護の提供を確保することを目的とする                                                                                                                 |
| 運営の方針 | 1 要介護状態になった場合で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出来るよう支援します<br>2 意志及び人格を尊重し利用者様の立場に立ったサービス提供に努めます<br>3 他の医療、介護関係者及び市町村との連携に努めます<br>4 人権の擁護、虐待の防止等の為、体制の整備、研修を実施します<br>5 各種法令の遵守に努めます |

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

|         |                                      |
|---------|--------------------------------------|
| 営 業 日   | 月曜日から金曜日<br>ただし、祝日、12月30日から1月3日までを除く |
| 営 業 時 間 | 午前9時から午後5時                           |

(4) 事業所の職員体制

|     |       |
|-----|-------|
| 管理者 | 新町 昌幸 |
|-----|-------|

| 職                      | 人 員 数                                     |
|------------------------|-------------------------------------------|
| 管理者                    | 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 | 常 勤 2.5 名以上<br>(うち 1 名管理者兼務)              |
| 看護職員<br>(看護師・准看護師)     | 常 勤 2 名以上(うち 1 名管理者<br>兼務)<br>非常勤 0.5 名以上 |
| 事務職員                   | 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・介護予防訪問看護計画の作成 | 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が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)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。                                                                                 |
| 訪問看護・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。<br>具体的な訪問看護の内容<br>病状・障害の観察<br>清拭・洗髪等による清潔の保持<br>食事及び排泄等、日常生活の世話<br>床ずれの予防・処置<br>リハビリテーション<br>ターミナルケア<br>認知症患者の看護<br>療養生活や介護方法の指導<br>服薬指導<br>カテーテル等の管理<br>その他医師の指示による医療処置 |

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

別紙1 料金表 ご参照ください

#### 4 その他の費用について

|                                           |                                                                  |                          |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 交通費                                       | 利用者の居宅が、事務所より片道 10 k mを超える場合、交通費の実費とし 500 円を請求いたします。             |                          |
| 衛生材料費                                     | ケアに必要なガーゼ等の材料・物品は実費請求いたします。                                      |                          |
| エンゼルケア費                                   | 死亡確認後に死後処置等の対応をした場合、自費相当分として 1 時間 15,000 円を請求いたします。              |                          |
| 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 提供当りの料金の 5% を請求いたします。  |
|                                           | 12 時間前までにご連絡のない場合                                                | 1 提供当りの料金の 10% 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 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

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 15 日までに利用者あてお届け（手渡し・郵送）します。</p>                                                                                                    |
| 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>ア 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 27 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)事業者指定口座への振り込み<br/>(イ)利用者指定口座からの自動振替<br/>(ウ)現金支払い</p> <p>イ 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。）</p> |

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 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 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、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者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、要介護認定の更新の申請が、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) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、主治の医師の指示並びに利用者の心身の状況、また利用者や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。
- (6) 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。  
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。

## 7 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 新町 昌幸 |
|-------------|-----------|

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。
- (6) 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。
- (7) 介護相談員を受入れます。
- (8) 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します。

## 8 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束を行いません。ただし、自傷行為等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危害が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合
- (2) 非代替性…身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者及びその家族に関する秘密の保持について | <p>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」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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>                                 |
| 個人情報の保護について            | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p> |

### 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。

### 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（第16条） 利用者家族（第9条）を参照

## 1 2 賠償責任について

- (1) 事業者は、訪問看護のサービス提供にともない、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、利用者に対してその損害を賠償します。ただし、事業者に故意・過失がない場合はこの限りではありません。
- (2) 第 1 項の場合において、利用者の重過失によって当該事故が発生した場合は、事業者が負う損害賠償額は減額されます。

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 | ： | 損害保険ジャパン株式会社                    |
| 保険名   | ： | 訪問看護事業者賠償責任保険                   |
| 補償の概要 | ： | 訪問看護の業務遂行に伴い発生した、第三者に対する損害賠償を補償 |

## 1 3 身分証携行義務

訪問看護師は、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。

## 1 4 心身の状況の把握

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。

## 1 5 居宅介護支援事業者等との連携

指定介護予防訪問看護の提供に当たり、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。

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「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に速やかに送付します。

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に送付します。

## 1 6 サービス提供の記録

指定介護予防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。

指定介護予防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、提供の日から 5 年間保存します。

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。

## 17 衛生管理等

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。  
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。

## 18 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。

#### 1 相談及び苦情の対応

苦情又は相談があった場合は、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

#### 2 確認事項

・相談対応者は、以下の事項について確認を行う。

相談又は苦情のあった利用者の氏名

提供したサービスの種類、年月日及び時間

サービスを提供した職員の氏名（利用者がわかる場合）

具体的な苦情・相談内容

その他の参考となる事項

### 苦情申立の窓口

|                                         |                                                                                              |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【事業者の窓口】<br>訪問看護ステーション はこぶね<br>（事業所管理者） | 所在地 高石市取石 1 丁目 12 番 11-203 号<br>電話番号 072-284-9877 ファックス番号 072-284-9878<br>受付時間 平日 9:00～17:00 |
| 【高石市役所】<br>保健福祉部 建幸づくり課                 | 所在地 高石市加茂 4 丁目 1 番 1 号<br>電話番号 072-265-1001 ファックス番号 072-265-3100<br>受付時間 平日 9:00～17:00       |
| 【泉大津市役所】<br>保健福祉部 高齢介護課                 | 所在地 泉大津市東雲町 9 番 12 号<br>電話番号 0725-33-1131 ファックス番号 0725-21-0412<br>受付時間 平日 9:00～17:00         |
| 【和泉市役所】<br>福祉部 高齢介護室                    | 所在地 和泉市府中町 2 丁目 7 番 5 号<br>電話番号 0725-99-8131 ファックス番号 0725-45-9352<br>受付時間 平日 9:00～17:00      |
| 【堺市役所】健康福祉局<br>長寿社会部 介護保険課              | 所在地 堺市堺区南瓦町 3 番 1 号<br>電話番号 072-228-7513 ファックス番号 072-228-7853<br>受付時間 平日 9:00～17:15          |
| 【公的団体の窓口】<br>大阪府国民健康保険団体連合会             | 所在地 大阪市中央区常磐町 1 丁目 3 番 8 号<br>電話番号 06-6949-5418（介護保険室）<br>受付時間 平日 9:00～17:00                 |

## 19 社会情勢及び天災

- (1) 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、事業所の義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る。
- (2) 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、事業所の義務の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を事業所は負わないものとする。

令和6年4月1日 改訂

令和6年7月1日 改訂

令和7年4月1日 改訂