

## ケアクリ看護センター 重要事項説明書

訪問看護サービスのご利用者様(以下「利用者」と表記させていただきます。))が、訪問看護の事業者又はサービスを選択する上で必要な重要事項を次のとおり説明いたします。利用者のご家族様(以下「家族」と表記させていただきます。))もご確認ください。  
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。

【尚、この重要事項説明書は「八尾市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例(平成29年八尾市条例第57号)」に定める平成11年3月31日厚生省令第37号(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)第74条、第8条に基づいて作成しております。】

### 1 事業者の概要

株式会社 Care Creation(以下「事業者」といいます。)の概要は次のとおりです。

表1: 事業者の概要

|            |                                                             |
|------------|-------------------------------------------------------------|
| 事業者の名称     | 株式会社 Care Creation                                          |
| 事業者の代表者名   | 代表取締役 中瀬美穂                                                  |
| 事業者の所在地    | 大阪府八尾市天王寺屋七丁目19番地 志紀マンション105                                |
| 事業者の代表電話番号 | 072-940-7267                                                |
| 事業者の設立年月日  | 令和2年5月12日                                                   |
| 事業者の事業概要   | 介護保険の訪問看護事業、介護予防訪問看護事業、医療保険の訪問看護事業、自費サービスの在宅療養支援事業を運営しています。 |

### 2 利用事業所の概要

ケアクリ看護センター(以下「事業所」といいます。)の概要は次のとおりです。

#### (1) 事業所の名称・所在地等

表2: 事業所の概要

|            |                                                                                                     |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の種類      | 指定訪問看護事業                                                                                            |
| 施設等の区分     | 訪問看護事業所(訪問看護ステーション)                                                                                 |
| 事業所名       | ケアクリ看護センター                                                                                          |
| 事業所の所在地    | 大阪府八尾市天王寺屋七丁目19番地 志紀マンション105                                                                        |
| 管理者の氏名     | 中瀬美穂                                                                                                |
| 電話番号(代表)   | 072-940-7267                                                                                        |
| 指定年月日、指定番号 | 令和2年9月1日 / 276559654                                                                                |
| 通常の事業の実施地域 | ・八尾市<br>・柏原市(法善寺/山ノ井町/平野/河原町/清州/大県/上市/太平寺/安堂町/安堂/古町/大正/本郷/今町/片山町/高井田)<br>・藤井寺市(川北/北條町/大井/西大井/小山/惣社) |
| 事業所の営業日    | 月曜日～日曜日 (土日祝日・年末年始も営業)                                                                              |
| 事業所の営業時間   | 8:45～17:45                                                                                          |
| サービスの提供日   | 事業所の営業日と同じ                                                                                          |
| サービスの提供時間  | 9:00～17:00 (緊急対応は24時間対応体制)                                                                          |

注1) 上記の「通常の事業の実施地域」以外にお住まいの利用者もご相談ください。

#### (2) 訪問看護事業の目的

事業者が設置する事業所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します。

### (3) 訪問看護事業の運営方針

1. 介護保険法その他関連法令を遵守します。
2. 事業所が実施する指定訪問看護事業は、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、健康管理及び心身機能の維持回復を図るものとします。
3. 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、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう計画的に訪問看護を提供します。
4. 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。
5. 定期的に、訪問看護の質の評価を行い、常に改善を図ります。
6. 訪問看護を提供するに当たっては、主治医、居宅介護支援事業者、市町村、その他の保険医療サービス、介護福祉サービスを提供する者と密接な連携に努め、総合的なサービスの提供に努めます。
7. 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います。

### (4) 事業所の設備及び備品

事業所には、事業を行うために必要な広さを有する専用の事務室を設けており、また、訪問看護の提供に必要な設備及び備品を常備しています。

### (5) 利用事業所の職員体制

事業所には、以下の職員を配置しています。

#### (ア)職員の配置状況

| 職種             | 保有資格                    | 合計      |
|----------------|-------------------------|---------|
| 管理者            | 看護師                     | 1名      |
| 訪問看護の提供に当たる従業者 | 看護師 保健師                 | 4名以上    |
|                | 理学療法士<br>作業療法士<br>言語聴覚士 | 適当数に応じて |
| 事務員(看護補助員)     |                         | 1名以上    |

#### (イ)職員の職務内容

##### 1)管理者

- ①主治医の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。
- ②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。
- 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。
- ④介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。
- ⑤従業者及び業務の管理を行います。但し、適宜、訪問看護も行います。

##### 2)訪問看護員の内、主として計画作成等に従事する者

- ①指定訪問看護の提供の開始に際し、主治医から文書による指示を受けると共に、主治医に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。
- ②主治医の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うと共に、利用者等への説明を行い同意を得ます。
- ③利用者へ訪問看護計画を交付します。
- ④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。
- ⑤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。

⑥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。

⑦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。

### 3)訪問看護員

①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。

②訪問看護の提供に当たって、適切な技術をもって行います。

③通信連絡事務等を行います。

④理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護は、その訪問が看護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訪問させるという位置付けのものになります。

### 4)事務員(看護補助員)

①事業所の業務に関連した事務を行います。

## (6)サービス提供体制

事業所では、次のサービス提供体制を整備しています。

### ①緊急時訪問看護加算(24時間対応体制加算)

利用者又は家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合には24時間対応できる体制を敷いており、計画的に訪問することになっていない緊急時訪問を必要に応じて行います。この対応は利用者の同意を得て行います。

### ②特別管理加算に係る体制

特別の管理を必要とする利用者に対して、訪問看護の実施に関する計画的な管理を行える体制を敷いています。

### ③ターミナルケア加算に係る体制

イ)ターミナルケアを受ける利用者について24時間連絡できる体制を確保しており、かつ、必要に応じて、訪問看護を行うことができる体制を整備しています。

ロ)主治医との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制について利用者又は家族等に対して説明を行い、ターミナルケアを行います。

ハ)ターミナルケアの提供について利用者の身体状況の変化等必要な事項を適切に記録します。

## 3 訪問看護の意味及び提供方法等

### (1)訪問看護の意味

訪問看護は、要介護状態や在宅医療を要する状態にあり、居宅(注1)において、介護を受ける利用者(注2)等について、その居宅において、看護師等(注3)により行われる療養上の世話又は必要な診療の補助を行います。

注1)養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅における居室を含みます。

注2)主治医が、治療の必要の程度につき、居宅において看護師等が行う療養上の世話又は必要な診療の補助を要すると認めた利用者に限ります。要介護(要支援)であっても、下欄に記載の厚生労働大臣が定める疾病等(表4)の利用者は、医療保険の訪問看護の対象となります。

注3)看護師のほか、保健師、准看護師、理学療法士、作業療法士及び言語聴覚士を含みます。

表4:厚生労働大臣が定める疾病等

末期の悪性腫瘍、多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋委縮性側索硬化症、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、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度の者に限る)】、多系統萎縮症(線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症、シャイ・ドレーガー症候群)、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、脊髄性筋委縮症、球脊髄性筋委縮症、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、人口呼吸器を使用している状態

## (2) 訪問看護の提供方法

事業者は、前記2の(3)の「事業の運営方針」の下に、利用者に対し、以下のように訪問看護を提供します。又、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)または健康保険証や公費負担の対象の保険証等を確認します。

※被保険者の内容の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。

### ①主治医の文書による指示

事業者は訪問看護の提供に際し、主治医による指示を文書(指示書)で受けます。

### ②訪問看護計画書の作成

看護師等(准看護師は除く)が、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、訪問看護計画(療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した書面をいいます。)の作成をします。尚、居宅サービス計画書が作成されている場合には、それに沿って訪問看護計画書を作成します。

### ③利用者(または家族等)の同意

看護師等(准看護師は除く)は、訪問看護計画の作成について、利用者又はその家族等に対して説明を行い、文書により同意を得ます。

### ④訪問看護計画書の交付

看護師等(准看護師は除く)は、利用者の同意を得た訪問看護計画書を利用者に交付します。

### ⑤訪問看護計画書の主治医等への提出

事業者は訪問看護計画書を定期的に主治医に提出します。また、居宅介護支援事業所等必要な関係機関には、利用者又はその家族等に対して文書にて了承を得た上で提出します。

### ⑥訪問看護の提供

事業者は、主治医と密接な連携を図りながら、訪問看護計画書に基づいて、適切な看護技術をもって訪問看護の提供を行います。

訪問看護の提供に当たっては、利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の把握に努め、療養上必要な事項について、利用者又はその家族に対し、適切な助言や説明を行います。

訪問看護の提供に当たる看護師等は、身分証を携行し、初回訪問及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示します。

### ⑦訪問看護報告書の作成及び主治医等への提出

看護師等は訪問看護報告書(訪問日、訪問した職種、提供した看護内容等を記載した書面をいいます。)を作成し、定期的に主治医に提出します。

また、居宅介護支援事業所等必要な関係機関には、利用者又はその家族等に対して文書にて了承を得た上で提出します。

### ⑧居宅介護支援事業者等との連携

指定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。また、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に速やかに送付します。尚、サービス内容の変更やサービス提供契約の終了時には、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。

### ⑨訪問看護の実施状況の把握等

事業者は訪問看護計画の実施状況の把握を行い、主治医や居宅介護支援事業者等関係機関と密接な連携を図りながら、必要に応じて訪問看護計画の変更を行います。

### ⑩訪問看護実施の記録

訪問日、訪問時間、訪問した職種等、提供した看護内容等を記載した訪問看護記録を作成します。

### ⑪訪問看護を担当する職員

それぞれの利用者の訪問看護を担当する職員は、事業所において定めます。

### ⑫身分証遂行義務

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定時を求

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衛生管理等

訪問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。また、指定訪問看護事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

## (3)訪問看護の内容

事業者は前項(2)の訪問看護の提供方法を踏まえ、次のうち適切な看護サービスを提供します。尚、訪問看護の内容は事前に利用者又は家族等と相談し、状況に応じて変更する場合があります。

表5:訪問看護の内容

|                                      |                      |
|--------------------------------------|----------------------|
| ・病状、障害の観察                            | ・認知症患者の看護            |
| ・清拭、洗髪等による清潔の保持                      | ・療養生活や介護方法の指導        |
| ・食事及び排せつ等日常生活の世話                     | ・カテーテル等の管理           |
| ・褥瘡の予防、処置                            | ・医師の指示による医療処置        |
| ・リハビリテーション                           | ・介護予防、フレイル進行予防の指導、相談 |
| ・ターミナルケア                             | ・精神、障がい者看護           |
| ・緩和ケア                                | ・障がい児、医療的ケア時等の小児看護   |
| ・在宅移行支援                              | ・地域の社会資源の情報提供        |
| ・家族への支援(家族への療養上の指導、相談、家族の心身の状態の把握等)  |                      |
| ・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等との多職種連携 |                      |

## (4)緊急時の対応

看護師等は、現に訪問看護の提供を行っているとき利用者に病状の急変等が生じた場合には、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医への連絡を行い、指示を求める等の必要な措置を講じます。

## (5)訪問看護職員等の禁止行為

訪問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食、飲酒、喫煙(飲み物のご提供はご遠慮ください。)
5. 身体拘束や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等やむを得ない場合を除く)
6. 掃除、洗濯等や調理等の炊事、買い物等の生活介護や家事援助等の行為
7. 通常の通所や通院の送迎や同行など支援の行為
8. 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

## 4 利用料及び支払い方法

### (1)利用料等の額

利用者には(ア)の利用者負担又は(イ)の利用料に(エ)「その他の費用」を加えた合計額をお支払い頂きます。本冊子では、これらを「利用料等」と総称します。

#### (ア)利用者負担

介護保険または医療保険の保険給付が利用者に代わって事業者を支払われる場合は(注)、訪問看護の利用料の一部として、別添「利用料金表」記載の利用者負担額を利用者にお支払い頂

きます。各加算事由があるときは、各加算に係る「利用者負担額」もお支払い頂きます。

(注)介護保険対象者の場合次の(イ)の(注)の①～⑤のいずれの事由にも該当しない場合です。

### (イ)利用料

介護保険法の保険給付が利用者に代わって事業者を支払われない場合は(注)、別紙利用料金表の「10割負担額の利用料」をお支払い頂きます。また、別紙利用料金表の加算事由があるときは、各加算に係る「10割負担額の利用料」もお支払い頂きます。利用料のお支払いを頂いたときは、事業者は、利用者に対し「領収書」を交付します。

(注)①要介護認定の有効期間を経過している場合

②居宅介護支援を受けることにつき、市町村に届け出ていない場合

③居宅サービス(ケアプラン)に当該訪問看護が位置付けられていない場合

④当該訪問看護が利用者の要介護状態に応じた支給限度額を超過したものである場合

⑤保険料の滞納等により、介護保険法の保険給付の制限を受けている場合

### (ウ)利用者負担額及び利用料の細目

別紙の「利用料金表」(介護保険/医療保険)をご参照ください。ご不明な点若しくは、より詳しい内容は、事業所又は訪問看護を担当する職員にお問合せください。

### (エ)その他の費用

表6:記載の各費用は、利用者の負担となります。

| サービス内容等                                     | 費用           |
|---------------------------------------------|--------------|
| 交通費 [ 通常のサービス提供地域以外への訪問 ]<br>自動車・自動二輪車使用の場合 | 自 片道30円/km   |
| 交通費 [ 通常のサービス提供地域以外への訪問 ]<br>公共の交通機関使用の場合   | 実費           |
| 実施記録等の複写物交付                                 | 1枚につき10円(外税) |
| 死後の処置料                                      | 15,000円(外税)  |

## (2)利用料の支払い方法

(ア)事業者は、各月ごとに利用料等の合計額を計算し、訪問看護を利用した月の分の請求書をその翌月20日までに送付いたします。

(イ)利用者は、訪問看護を利用した月の分を、その翌月25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。

A.利用者が指定した金融機関の口座からの自動振替

B.現金支払い

C.事業者指定口座への振り込み

(ウ)口座振替の場合手続きの都合上、利用開始の初月については翌々月からの口座振替になる場合があります。尚、1か月に満たない期間の利用料等は、利用日数に基づいて計算した金額となります。

※利用料については、期日までのお支払いをお願いいたします。

※利用料、利用者負担額(公的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から30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。

(エ)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。)

### (3)利用料金等の変更

事業者は、介護保険法及び厚生労働大臣の定め、その他の制度の変更があった場合には、利用者負担額及び利用料の額を、物価の変動その他やむを得ない事由が生じた場合には前記(1)の(エ)表6「その他の費用」の額を、それぞれ変更することができるものとします。いずれの場合においても、事業者は、利用者に対し、事前に変更の理由及び内容を説明するものとします。

## 5 訪問看護利用に当たっての留意事項及びお願い

利用者や家族の方との信頼関係を構築し、最良の看護を提供するためにも、以下の事項につきましてご理解・ご協力をお願いいたします。

### (1)利用の保険について

①他サービスで介護保険を利用されていても、訪問看護の場合は、前記表4(4頁)の疾病等の利用者は医療保険の対象となるため、介護保険の訪問看護は利用できません。

②主治医の特別指示(注)がある場合についても、この期間は介護保険の訪問看護は利用できません。いずれの場合でも事業所にご相談ください。

(注)特別指示とは、主治医が、利用者が急性増悪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指示(特別指示書の交付)を行った場合には、交付の日から14日間を限度として医療保険の対象となるため、この間は介護保険の訪問看護は利用できません。ただし、気管カニューレと重度褥瘡の場合は月2回の交付が可能です。

### (2)他の訪問看護ステーションを利用する場合

他の訪問看護ステーションを利用する場合は、サービスの調整等が必要になりますので、早めにお知らせください。

### (3)利用者の病状及び心身の状態に関する正確な情報のご提供

①訪問看護は主治医の指示の下に行われますが、看護ケアなどで分からないことはお尋ねください。ご不明な点や合意できない点は遠慮なく、その旨をお伝えください。

②利用者に適切な看護サービスを提供するために、利用者の病状及び心身の状態や生活の状況などの情報提供をできるだけ正確にお伝えください。

### (4)電気・ガス又は水道等の無償使用

①看護師等が訪問看護の提供のために電気、ガス又は水道を使用する必要があるときは、無償で使用させていただきます。手洗い場所の提供に関しては、感染予防対策としてご協力のほどよろしくお願いいたします。

②看護師等が訪問看護の提供に関して、電話での連絡が必要な場合に無償で電話を使用させていただきます。

### (5)訪問スタッフについて

1. 訪問看護の担当は事業所にて決定いたします。
2. 交代で訪問することもあり、担当スタッフの指名は出来かねますのでご了承ください。

※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、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。 | ア. 相談担当者: 中瀬 美穂(管理者)<br>イ. 連絡先電話番号: 072-940-7267<br>ウ. 連絡先FAX番号: 072-940-7268<br>エ. 受付日及び受付時間: 平日9時~17時<br>(土日祝日・年末年始除く) |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

※担当する看護職員に関しては、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、ご希望に沿えない場合もありますことを予めご了承ください。

3. スタッフやケア等、個別の苦情等については、後記8の苦情対応をご参照の上ご連絡ください。

#### (6) 訪問日程について

1. 訪問時間については、あらかじめ定めさせていただきますが、他の利用者の病状や交通事情により訪問時間が大幅に前後する場合があります。その場合には、事前にご連絡させていただきます。
2. 利用者の多くが、緊急の訪問や予定外の訪問を必要としているため、定期訪問日や訪問時間のご変更をお願いする場合がありますので、ご理解の上ご協力のほどお願いします。

#### (7) 感染症の対応

1. 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。
2. 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。
3. 事業所における感染症等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、従業者に周知徹底しています。
4. 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
5. 従業者に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

#### (8) リビングウイル、延命等の対応

救命医療に関して、利用者自身の意思表示が明確かつ有効な場合は、その意思を尊重いたします。利用者自身の意思表示が不明な時は、家族の希望をお伺いします。  
また、宗教的信条、ドナーカード、リビングウイル、延命についての希望など、明確な意思がある場合は事前にお知らせください。

#### (9) ハラスメント行為等への対応

事業者は、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. 事業所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。
  - a. 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
  - b. 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
  - c. 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、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等が対象となります。
2. 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、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
3. 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を実施します。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。
4. 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。

#### (10) ペットへの対応

犬猫等ペットは訪問看護サービスの妨げにならないよう、サークル等の安全な場所への移動をお願い致します。なお、万が一事故が発生した場合、治療費の請求をする場合がありますので、ご注意ください。

#### (11) 訪問中のタブレット端末使用

当事業所ではサービスの質の向上のため、インターネット回線を利用した電子カルテシステムを導入しております。そのため、訪問時にパソコンやタブレット端末等にデータ入力をするお時間を頂きますのでご理解とご協力をお願いします。

## (12) 駐輪場又は駐車スペースの確保

- ① 電動自転車での訪問の場合、駐輪が出来る場所のご準備をお願いいたします。
- ② 車での訪問の場合、可能な限り駐車場の確保をお願いします。駐車場がない場合は近隣のパーキングなどお知らせください。(パーキング料金は通常訪問地域の場合は事業所で負担致します)

## (13) 学生等の実習のご協力

当事業所は、訪問看護の質の向上のためにも外部施設などからの研修や大学・専門学校などの実習生の受け入れする場合があります。事前に利用者に許可を頂いた上で、スタッフが訪問時に同行をお願いさせて頂くことがあります。その際は、療養生活に無理のない範囲でご協力をお願いいたします。

## (14) 虐待の防止について

1. 事業所は、利用者の人権を擁護し、又は虐待の発生若しくはその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとします。
  - ① 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。)を定期的に開催するとともにその結果について看護師等に周知徹底を図ります。
  - ② 虐待防止のための指針を整備しています。
  - ③ 看護師等に対し、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
  - ④ この措置を適切に実施するための担当者を選定しています。

|             |          |
|-------------|----------|
| 虐待防止に関する責任者 | 管理者 中瀬美穂 |
|-------------|----------|

2. 訪問看護等の提供中に、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。

## (15) 業務継続に向けた取組の強化について

1. 感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介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。

## (16) 訪問看護利用の中止(キャンセル)の場合のご連絡

利用者の都合により、特定の日時における訪問看護の利用を中止(キャンセル)する場合は、中止する日の前営業日の17時45分までにご連絡ください。

→ 連絡先番号＝072－940－7267

※私用による当日の急なキャンセルが続く場合は、サービス調整のご相談をさせていただきます。

## (17) 禁止行為

訪問看護の利用に当たっては(9)記載のハラスメント行為の他次に掲げる行為は行わないでください。

- ① 看護師等の心身に危害を及ぼす行為
  - 1 事業者又は事業所の運営に支障を与える行為
  - 2 以上のほか、訪問看護の提供を困難にする行為

## (18) サービスに対するご協力

利用者とその家族等の方は、訪問看護職員とともに、ケアをスムーズに遂行するためにもケアサービスへのご協力をお願いします。サービスの継続がしがたい事由【過度な要求や暴力行為(威圧暴言も含みます)】等があると判断された場合には、主治医他関連機関へ報告し、サービス提供を終了させていただきます。

## (19) その他

- ①事務的なご用件につきましては、月～金曜日の営業時間内に、お電話にてご連絡ください。
- ②事務所への電話は、電話回線の混雑により、特に朝夕に繋がりにくいことがあります。お手数ですが、その際は少し時間をおいておかけ直してください。
- ③緊急時の連絡をスムーズに行うため、ご使用のお電話の番号非通知設定を解除していただけますように、ご協力をお願いします。
- ④その他、状況に応じてスタッフより口頭もしくは文書にてお願いをする場合がございます。その際は何卒ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

## 6 訪問看護の提供記録

### (1) 記録の整備保存

事業者は利用者に対する訪問看護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

### (2) 記録の閲覧又は謄写

利用者は、事業者に対し、訪問看護の提供に関する記録の閲覧又は謄写を請求することができます。この場合において、事業者は、個人情報保護に関する法律その他関係法令に従って、適切に応じます。謄写に要する費用は前記4(1)の(エ)表6のとおり、利用者の負担となります。

## 7 事故発生時の対応

### (1) 事故発生時の緊急連絡その他必要な措置

事業者は、利用者に対する訪問看護の提供中に事故が発生した場合には、利用者に対し応急置、医療機関(主治医への連絡)への搬送等の必要な措置を講じ、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います。

### (2) 事故原因の分析と再発防止策

事業者は、訪問看護の提供により発生した事故の原因を分析し、再発防止策を講じます。

### (3) 損害賠償

訪問看護提供により事業者が賠償すべき事故が生じた場合には、事業者は、利用者に対し、速やかに次に記載の損害賠償保険会社へ損害賠償の手続きを行います。

#### (ア) 加入保険会社名

公益財団法人日本訪問看護財団  
(引受保険会社名／あいおいニッセイ同和損害保険株式会社)

#### (イ) 保険の内容

- ①ステーション賠償責任保険
- ②什器・備品損害補償
- ③業務従事者障害保険
- ④業務従事者感症見舞金補償
- ⑤サイバーセキュリティ保険

## 8 苦情への対応

### (1) 事業者の苦情・相談の窓口

表8: 事業者は次に記載のとおり、苦情に対応します。

|         |           |                      |
|---------|-----------|----------------------|
| 苦情対応責任者 | 管理者: 中瀬美穂 |                      |
| 苦情対応体制  | 受付時間      | 平日の営業時間中(8:45～17:45) |

|             |                                                                                                              |                                                                 |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|             | ご利用方法                                                                                                        | 電話:072-940-7267<br>FAX:072-940-7268<br>面接:ケアクリ看護センター又は利用者宅において。 |
| 苦情対応の基本的な方法 | 事業者は、苦情を受付後、速やかに苦情に係る事実の確認を行い、その結果に基づき、必要な改善策を検討立案し、利用者又は家族に説明するとともに、改善策を実施し、その後も、適宜、改善策の実施状況を点検し、再発防止に努めます。 |                                                                 |

## (2)行政機関その他の苦情受付機関

表9:当事業所以外に、市役所等の苦情窓口などに苦情を申し立てることができます。

|                            |      |                                    |
|----------------------------|------|------------------------------------|
| 八尾市高齢介護課                   | 所在地  | 大阪府八尾市本町一丁目1番1号                    |
|                            | 電話   | 072-991-3881(代表)                   |
|                            | 受付時間 | 月～金 8:45～17:15(祝日・12月29日から1月3日を除く) |
| 柏原市高齢介護課                   | 所在地  | 大阪府柏原市安堂町1番55号                     |
|                            | 電話   | 072-972-15708(代表)                  |
|                            | 受付時間 | 8:45～17:15まで(土日祝、12月29日から1月3日を除く)  |
| 藤井寺市高齢介護課                  | 所在地  | 大阪府藤井寺市岡1丁目1番1号                    |
|                            | 電話   | 072-939-1111(代表)                   |
|                            | 受付時間 | 9:00～17:30まで(土日祝、12月29日～1月3日を除く)   |
| 大阪府国民健康保険団体連合会<br>担当:介護保険課 | 所在地  | 大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通FNビル内         |
|                            | 電話   | 06-6949-5418                       |
|                            | 受付時間 | 9:00～17:00(土日祝日休み)                 |

以下余白

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

### (1) 個人情報保護基本方針

株式会社Care Creation ケアクリ看護センターは、個人情報とその性質上いったん誤った取り扱いをすると個人に取返しのつかない被害を及ぼすおそれがあることを踏まえるとともに、個人情報が医療又は介護サービスの提供、その他社会生活において有用なものであることに配慮しながら、以下の基本方針の下に適切に取り扱います。

※訪問看護の利用者又は家族等の関係者の個人情報の取り扱いに関する事業者の苦情対応体制は、重要事項説明書8(1)記載のとおりです。

#### 【株式会社 Care Creation ケアクリ看護センター 個人情報保護基本方針】

- (1) 個人情報の保護に関する法律、その他関係法令を遵守して個人情報を適切に取り扱います。
- (2) 個人情報の利用目的は、できるだけ特定した上で、あらかじめ公表若しくは通知又は明示し、法令が定める場合を除き、個人情報をその目的達成に必要な範囲を超えて取り扱いません。
- (3) 個人情報を取得する場合は、これを適正に取得します。
- (4) 利用目的の達成に必要な範囲において、個人データを正確かつ最新の内容に保つように努めます。
- (5) 個人情報保護管理者を設置し、個人データの漏えい、滅失又は毀損の防止、その他の安全管理措置を講じます。
- (6) 定期的に従業員に対する教育研修を行うなど、個人データの安全管理に必要な監督を行います。
- (7) 個人データの取り扱いを外部に委託する場合は、委託契約の中で、受託者の安全管理義務及び報告義務を定める等して監督を行います。
- (8) 法令が定める場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供することはありません。
- (9) 本人から、保有個人データの開示、訂正等又は利用停止等の求めがあったときは、法令が定めるところに従って適切に応じます。
- (10) 個人情報の取り扱いに関する苦情に適切かつ迅速に対応します。

令和2年9月1日策定

## (2) 個人情報の利用目的

株式会社Care Creation ケアクリ看護センターは、利用者様又はその家族等の関係者の個人情報を以下の目的に必要な範囲で利用させていただきます。

### (ア) 訪問看護、介護予防訪問看護を提供するため

- ① 訪問看護、介護予防訪問看護(以下「訪問看護サービス等」と言います。)の利用申し込みに係る調整及び利用に係る契約締結のため。
- ② 訪問看護サービス等を提供する上で解決すべき課題を把握するため。
- ③ 訪問看護サービス等の提供に関わる職員に対する情報伝達、指示監督のため。
- ④ 市町村、他の介護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間で協議、照会その他連絡調整を行い、必要な連携を行うため。
- ⑤ 利用者の状況及び訪問看護サービス等の実施状況を把握し、利用者又はその家族に説明するため。
- ⑥ 利用者の病状が急変した場合又は利用者に事故が発生した場合の関係者への連絡、対応のため。
- ⑦ 訪問看護サービス等の評価を行うため。
- ⑧ 訪問看護サービス等の質の維持向上のため事業者内で調査研究及び職員研修を行うため。
- ⑨ 以上のほか、訪問看護サービス等の提供に必要な事務のため。

### (イ) 介護報酬や診療報酬等を請求し、支払いを受けるため

- ① 市町村又は審査支払機関に介護報酬又は診療報酬を請求し、支払いを受けるため。
- ② 市町村又は審査支払機関からの照会への回答のため。
- ③ 利用者に利用料等を請求し、支払いを受けるため。
- ④ 介護報酬等の計算管理その他会計及び経理事務のため。
- ⑤ 以上のほか、介護報酬等を請求し、支払いを受けるのに必要な事務のため。

### (ウ) 市町村等に対し法令で定められた報告等を行うため

- ① 訪問看護サービス等の提供により利用者に事故が発生した場合の市町村への連絡又は報告のため。
- ② 市町村又は都道府県知事からの報告、帳簿書類の提出等を求められ、又は立ち入り調査を受けた場合にこれに応じるため。
- ③ 国民健康保険団体連合会から利用者の苦情に係る調査への協力又は報告等を求められた場合に、これに応じるため。
- ④ 以上のほか、市町村等に対し、法令で定められた報告等を行うため。

### (エ) その他の目的のため

- ① 損害賠償保険の保険会社への連絡又は届出。
- ② 訪問看護サービス等を学ぶ学生等への実習の協力。

### (オ) 個人情報を提供する事業所

上記(ア)～(エ)に関する機関

### (カ) 使用する期間

- ① 契約期間中
- ② 契約終了後

**(キ)使用する条件**

ア)個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払う。

イ)個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

**(ク)個人情報の保存と廃棄**

使用した個人情報の保存方法、保存期間及び廃棄処分については、適用される法律等のもとに処分する。