

# 医療保険

重要事項説明書  
個人情報保護方針  
訪問看護契約書

様

契約日：

大阪府指定 第

号

# 重要事項説明書

(訪問看護(医療保険))

## 1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人 光愛会
代表者氏名	理事長 有本 進
主たる事業所の所在地	大阪府高槻市奈佐原四丁目3番1号 (電話) 072-696-2881 (FAX) 072-696-6402

## 2 利用者に対する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

事業者名称	0
指定事業者番号	0
事業所所在地	
事業所連絡先	(電話) (FAX)
管理者の氏名	
サービス提供実施地域	大阪府全域 (左記以外でもご希望の方はご相談ください)

### (2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 (但し 年末年始 12/30~1/3 及び 国民の祝日 は休業日)
営業時間	午前9時から午後5時まで

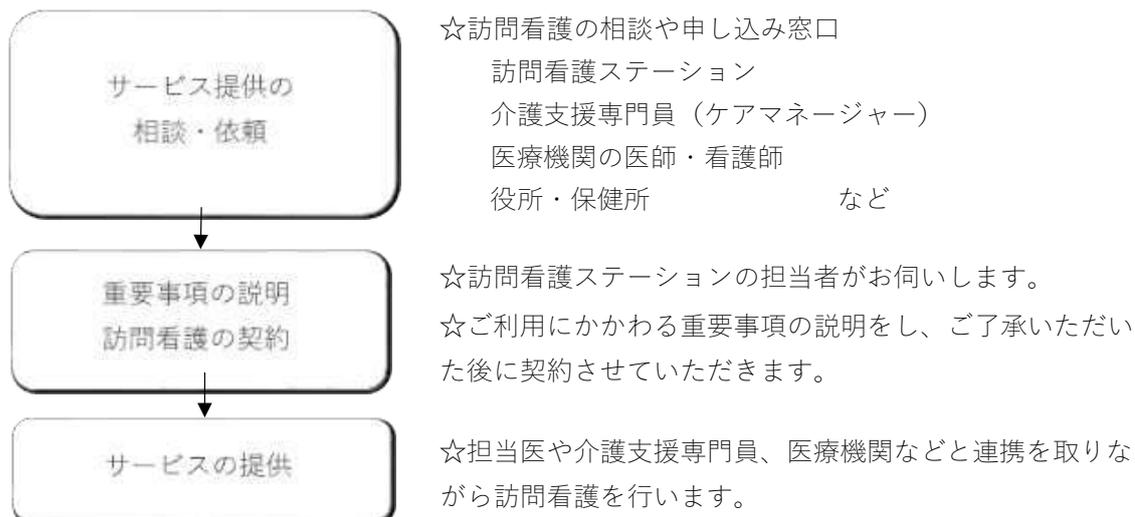
### (3) サービス可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	午前9時から午後5時まで

☆天変地異および気象情報で特別警報・警報が出た場合には訪問看護を中止する場合があります。

### 3 サービスの利用方法

サービス開始までの流れ



### 4 提供するサービスの内容等

#### (1) サービスの内容について

- ・病状や身体状況の観察、健康管理
- ・精神疾患の方への看護
- ・認知症の方への看護
- ・服薬に関する助言
- ・日常生活の助言やお手伝い
- ・在宅療養に関するご相談や助言

#### (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利用者の処方薬の預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥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）
- ⑦その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、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、利用者負担額について

「医療保険料金表」（別紙参照）

## 5 その他の費用について

### (1) 交通費

交通費は事業所で負担させていただきます。

### (2) キャンセル料（契約書第4条3）

利用者の都合により、サービスの利用をキャンセルする場合は、利用予定日の前日の午後5時までに事業所に申し出てください。当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料を請求させていただきます。（キャンセル料については、現金でのお支払いをお願いしております。）

但し、ご利用者の急変、急な入院等のやむを得ない事由がある場合は請求いたしません。

前日午後5時までに申し出があった場合	無料
前日午後5時までに申し出がなかった場合 当日の申し出、又は申し出なく不在の場合	キャンセル料 200円/回

### (3) 訪問看護記録開示料金

閲覧：基本料金1,650円+閲覧30分につき1,650円 ※最長90分

複写：基本料金1,650円+コピー代1枚につき33円

## 6 料金の請求及びお支払方法（契約書第4条2）

利用料・その他費用の請求方法	・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。 ・上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日までに発行いたします。
お支払方法	請求月の末日までに、下記のいずれかの方法でお支払いください ・口座振替（自動引き落とし） ・看護職員へ直接お支払い
領収証の発行	振替が確認できた時点で領収証を発行いたします。 ※医療費控除の還付請求の際に必要となることがあるので、領収証は必ず保管されますようお願いいたします。（再発行の際には事務手数料として1通（1ヶ月分）当たり500円をいただきます）

利用料・その他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、支払期日から2ヶ月以上遅延し、さらに1ヶ月以上の猶予期間を設けた期限までに支払いがない場合には、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。（契約書第6条）

## 7 訪問看護の利用に関する留意事項

### (1) サービス実施時の留意事項

#### 1 保険証の確認

毎月、初回の訪問時に医療保険証（高齢受給者証・医療助成証・限度額減額認定証含む）を確認させていただいております。看護職員へ提示をお願いいたします。

また、内容の変更や有効期限切れで新しい保険証になったときは、速やかに看護職員へご提示ください。

#### 2 備品等の使用

サービスの実施に必要な備品等（水道・ガス・電気・電話を含む）は無償で使用させていただきます。

### (2) サービス日時・訪問する看護職員の変更

やむを得ない事由で、訪問する看護職員や訪問日時を変更する必要がある場合は、事前にご連絡を致しますのでご理解、ご協力のほど宜しくお願い致します。

### (3) 複数名訪問看護について

次のいずれかの場合、複数名での訪問看護を行うことがあります

- ①特別訪問看護指示期間中である
- ②特別な管理を必要としている
- ③暴力行為・著しい迷惑行為・器物損壊行為などが認められる
- ④厚生労働大臣が認める疾病にかかっている
- ⑤看護職員が実施する必要性が高い精神・身体的なケアだけでなく、多様なニーズがある
- ⑥利用者及びその家族それぞれの支援が必要である

### (4) 24時間対応体制について

休日や夜間で精神的、身体的に緊急な事態が起こった場合に、看護師が電話で状況をお伺いし、必要に応じて医療機関と連絡を行い、困難な場合は救急搬送などの必要な処置を講じ相談やアドバイスができます。（24時間対応体制の利用を希望された方のみ）

対応時間：月曜日～金曜日の午後5時～翌日午前9時

土曜日・日曜日・祝日・12/30～1/3の終日

月曜日～金曜日（祝日・12/30～1/3除く）の午前9時～午後5時は営業しておりますので、事業所にて対応いたします

## 8 虐待防止について

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	所長	0
-------------	----	---

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。

(5) 介護相談員を受け入れます。

(6) 訪問看護中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者及び障害者、児童を現に養護する者）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。

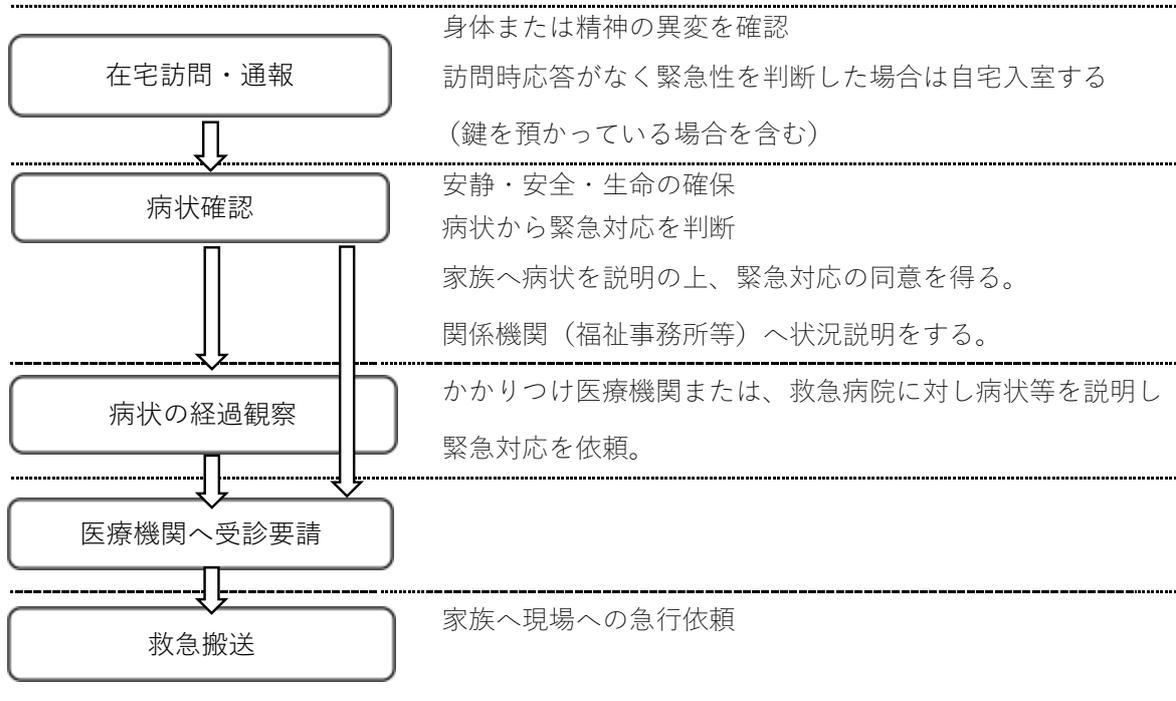
## 9 秘密保持と個人情報の保護（使用同意など）

(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」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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

(2) 事業者は、個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を規定しています。

## 10 緊急時における対応方法

訪問看護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、速やかに利用者の主治医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

利用者に対するサービス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、利用者に係る関係機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対するサービス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	全国訪問看護事業協会
保 険 名	訪問看護事業者賠償責任保険

## 12 関係機関等との連携

事業者は、訪問看護の提供に当り、保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者との連携を密に行います。

## 13 主治医との関係

- (1) 業者は、訪問看護の提供を開始する際には、主治医の指示を文書で受けます。
- (2) 業者は、主治医に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。

## 14 サービス提供の記録（契約書第13条）

- (1) 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、契約終了の日から5年間保存します。
- (2) 利用者及び利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は、事業者に対して所定の申し込み手続きの上、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。ただし、閲覧等に関しては事業者の業務に支障のない時間に行い、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求いたします。

## 15 衛生管理等

- (1) 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。
- (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。

## 16 サービス提供に関する相談、苦情について（契約書第12条）

- (1) 苦情処理の体制及び手順
  - ア. 供した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. 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。
    - ・相談又は苦情があった場合は、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。
    - ・利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行う。
    - ・相談担当者は把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定。
    - ・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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】  0	担当者	所長	0
	電話番号	0	
	FAX番号	0	
	住所	0	
	受付時間	平日（月曜日から金曜日）午前9時～午後5時 （祝日及び12月30日～31日、1月2日～3日を除く）	

\* 上記時間に不在の場合、留守番電話に伝言をお入れください。後日対応させていただきます。