

特定非営利活動法人せかんど
せかんど訪問看護ステーション（サテライト高石）
《指定訪問看護》
重 要 事 項 説 明 書

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、「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 25 年 4 月 1 日施行）」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	特定非営利活動法人 せかんど		
代 表 者 氏 名	代表理事 松上 達史		
本 社 所 在 地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府堺市南区檜尾 3093-7	電話番号	072-260-1294 F A X 番号 072-260-1295
法人設立年月日	平成 11 年 6 月 15 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	<input type="checkbox"/> せかんど訪問看護ステーション <input type="checkbox"/> サテライト高石	
介護保険指定 事業者番号	堺市指定 （指定事業者番号） 2766490060	
事業所所在地	<input type="checkbox"/> 大阪府堺市南区檜尾 3093-7 <input type="checkbox"/> 大阪府高石市高師浜 1-8-52	
連絡先 相談担当者名	<input type="checkbox"/> 青木 あき子 <input type="checkbox"/> 田中 香 TEL 072-260-1294 TEL 072-267-7771 FAX 072-260-1295 FAX 072-267-7772	
事業所の通常の 事業の実施地域	堺市（南区）、和泉市、高石市、泉大津市、大阪狭山市	

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	せかんど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、要介護状態の利用者の立場に立った適切な指定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>1 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>2 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、その療養上の目的を設定し、計画的に行うものとする。</p> <p>3 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>

運 営 の 方 針	<p>4 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、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>5 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、 従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。</p> <p>6 介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。</p> <p>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の情報の提供を行うものとする。</p> <p>8 前項のほか、「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 25 年 4 月 1 日施行）」に定める内容を遵守し、事業を実施する。</p>
-----------	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～土曜日までとする
営 業 時 間	午前 9 時～午後 5 時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～土曜日までとする
サービス提供時間	午前 9 時～午後 5 時

(5) 事業所の職員体制

管理者	看護師 ： 青木 あき子
法令遵守責任者	代表理事：松上 達史

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	<p>1 主治の医師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。</p> <p>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。</p>	常 勤 1 名

看護職員等のうち主として計画作成等に従事する者	<ol style="list-style-type: none"> 1 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。 2 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。 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。 	<p>〔看護師 10 名以上〕</p> <p>〔理学療法士 1 名以上〕</p>
看護職員 (理学療法士等)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 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。 	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。
訪問看護の提供	<p>訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。</p> <p>具体的な訪問看護の内容</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 病状・障害の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事および排泄等日常生活の世話 ④ 床ずれの予防・処置 ⑤ リハビリテーション ⑥ ターミナルケア ⑦ 認知症患者の看護 ⑧ 療養生活や介護方法の指導 ⑨ カテーテル等の管理 ⑩ その他医師の指示による医療処置

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問看護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問看護計画の見直しを行いません。

※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問看護師によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問看護師によるサービス提供を行ったときは、別紙金額の2倍になります。

- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年 1 回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、別紙単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を別紙単位数より減算します。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、別紙単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を別紙単位数より減算します。

(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、政治、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（介護保険を適用する場合）について

《別紙添付》

利用者様の負担割合に応じた額

- ※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。
- ※ 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場合に加算します。なお、同意書面は別添のとおりです。
- ※ 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。
- ※ ターミナルケア加算は、以下の場合に加算します。

- ① 在宅自己腹膜灌かん流指導管理、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、在宅悪性腫瘍患者指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理、在宅肺高血圧症患者指導管理又は在宅気管切開患者指導管理を受けている状態
- ② 気管カニューレ、ドレーンチューブ又は留置カテーテルを使用している状態
- ③ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態

- ・ 死亡日前 14 日以内に 2 回以上ターミナルケアを実施した場合。
- ・ 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及びその家族等に対して説明を行い、同意を得てターミナルケアを実施した場合。

- ※ 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訪問看護の提供となります。（このことについては、別途説明します。）

4 その他の費用について

① 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。	
② 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。	
	前日の午後 5 時迄にご連絡の場合	無料
	前日の午後 5 時以降にご連絡の場合	2,000 円
キャンセル料につきましては、人員の配置及び車両での訪問等に要する諸経費が必然となりますので、事情によらず請求させて頂く事をご理解賜りますようお願い申し上げます。		
③ サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。	

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 15 日までに利用者あてお届け（郵送）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>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵便局の専用振込用紙を同封致しますのでお振込下さい。（手数料は不要です。） ・現金支払い ・郵便局の自動引き落とし <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、未払い分を直ちに一括清算していただくことになります。

6 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、担当する訪問看護職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 相談担当者氏名		
	イ 連絡先電話番号	同ファックス番号	ウ 受付日及び受付時間
	□ 青木 あき子	□ 072-260-1294	□ 田中 香
	□ 072-260-1295	□ 072-267-7771	□ 072-267-7772
		月曜～土曜 9 時～5 時	

※ 担当する看護職員の変更に関しては、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、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。

7 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) 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する「居宅サービス計画（ケアプラン）」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いたします
- (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。

8 ハラスメントについて

- (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。
- (2) ① 身体的暴力
身体的な力を使って危害を及ぼす行為。（職員が回避して危害を免れたケース含む）
② 精神的暴力
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。
③ セクシャルハラスメント
意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。
上記は当該事業所職員、他事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- (3) 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、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (4) 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等を実施します。また定期的に話し合いの場を設け、ハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (5) 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。

9 虐待防止に関する事項について

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ずるものとする。

- ① 虐待を防止するため責任者を選定しています
[虐待防止に関する責任者：松上 達史]
- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、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 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑥ 苦情解決体制を整備しています。
- ⑦ 介護相談員を受入れます。

事業所は、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する。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>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>③ 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>④ 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>⑤ 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>
② 個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>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>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。）</p>

11 緊急時の対応方法について

- (1) 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るとともに、管理者に報告する。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する。
- (2) 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、当該利用者に係わる居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
 また、大規模地震等による被災状況が想定される場合には、道路状況や家屋の倒壊等の危険性により、訪問を中止させて頂く場合があります。
 同様に台風等の自然災害におきまして、訪問の中止・時間短縮・日程調整等の連絡をさせて頂き対応となる事を事前にご理解ご協力をお願い致します。

《主治医》

(医療機関名) : _____ 連絡先 : _____

(氏 名) : _____

《代理人》

(氏 名) : _____ 連絡先 : (自宅) _____

(利用者との関係) _____ (携帯) _____

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。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：	東京海上日動火災保険	株式会社
保 険 名：	包括賠償責任保険	
保障の概要：	施設・事業活動遂行事故	1 事故 1 億円
	管理下財物事故	1 事故 1 千万円
	借用不動産損壊事故	1 事故 1 千万円
※詳細は保険証券 賠償責任に関する補償に記載の通り		

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、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（市町村等への通知、苦情、事故等の記録等は完結の日から2年間）保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されているサービス提供記録の閲覧を請求することができます。
- ③ 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 衛生管理等

- (1) 看護師等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。
また、事業所は、事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
 - ① 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会（ZOOM等を活用して行うことができるものとする。）を概ね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - ② 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備する。
 - ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。
- (2) 労働安全衛生法及びその他関係法令の定めるところにより、事業所の従業者に対し、感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年1回以上の健康診断を受診させるものとする。

17 指定訪問看護サービス内容の見積もりについて

〔別紙参照〕利用者様の負担割合に応じた額

(1) その他の費用

① 交通費の有無	無料
② キャンセル料	重要事項説明書 4-②記載のとおりです。
③ サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	重要事項説明書 4-③記載のとおりです。

(2) 1 か月当りのお支払い額（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）の目安

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。

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 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 072-260-1294 FAX 072-260-1295

担当者：青木 あき子

- ・ 相談及び苦情の内容について、「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。
- ・ 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。
- ・ 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迄には連絡する）

(2) その他参考事項

- ・ 事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の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たって検討し、対処する。

19 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害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・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者及び家族に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、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に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限ります。
- (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った場合は、直ちに身体拘束を解きます。

20 業務継続計画（BCP）について

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続するために、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」）を策定し、その計画に沿い必要な措置を講じます。

- （１）事業所は、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を実施します。
- （２）事業者は、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。

21 提供するサービスの第三者評価の実施状況について
実施していません。

サービス提供開始可能年月日	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、「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 25 年 4 月 1 日施行）」に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	〒590-0142 大阪府堺市南区檜尾 3093-7
	法人名	特定非営利活動法人せかんど
	代表者名	松上 達史 印
	事業所名	□せかんど訪問看護ステーション □サテライト高石
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業所から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

※ 法定代理人又は任意代理人（本人の意思や立場を理解しうる者であることが望ましいと考えられる。例えば同居親族・近縁の親族など）であるかは問いません。

代筆者	住所	
	氏名	（続柄 ）
代筆の必要な理由		

苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 特定非営利活動法人 せかんど 管理者：青木 あき子	所在地 大阪府堺市南区檜尾 3093 - 7 電話番号 072-260-1294 FAX 番号 072-260-1295 受付時間 9 時～17 時（月～土）
特定非営利活動法人 せかんど サテライト高石 責任者：田中 香	所在地 大阪府高石市高師浜 1-8-52 電話番号 072-267-7771 FAX 番号 072-267-7772 受付時間 9 時～17 時（月～土）
【市町村の窓口】 堺市役所健康福祉局 介護保険課	所在地 堺市堺区南瓦町 3-1 電話番号 072-228-7513 FAX 番号 072-228-8918 受付時間 8 時 45 分～17 時 30 分（月～金）
堺市南区 地域福祉課	所在地 堺市南区桃山台 1-1-1 電話番号 072-290-1812 FAX 番号 072-290-1818 受付時間 8 時 45 分～17 時 30 分（月～金）
和泉市役所 介護保険課	所在地 和泉市府中町二丁 7 番 5 号 電話・FAX 番号 0725-41-1551 受付時間 9 時～17 時（月～金）
高石市市役所 健康福祉部介護保険課	所在地 高石市加茂 4 丁目 1 番 1 号 電話・FAX 番号 072-265-1001 受付時間 9 時～17 時 15 分（月～金）
泉大津市市役所 健康福祉部介護保険課	所在地 泉大津市東雲町 9 番 12 号 電話・FAX 番号 0725-33-1131 受付時間 8 時 45 分～17 時（月～金）
大阪狭山市 介護保険課	所在地 大阪狭山市 1-2384-1 電話・FAX 番号 072-366-0011 FAX 番号 072-367-1254 受付時間 8 時 45 分～17 時（月～金）
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険 団体連合会 介護保険室・介護保険課	所在地 大阪市常磐町 1-3-8 （中央大通り F N ビル内） 電話番号 06-6949-5446 FAX 番号 06-6949-5417 受付時間 9 時～17 時（月～金）

令和 7 年 2 月 27 日 改訂