

重要事項説明書

(指定訪問看護)

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、「西宮市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等を定める条例」（平成24年西宮市条例第17号）の規定に基づき、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	まったり株式会社
代表者氏名	代表取締役 中村 友之
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県西宮市甲子園浦風町2番11-3号 TEL: 090-6055-6341 FAX: 無し
法人設立年月日	令和5年11月21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	まったり訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	2860991419
事業所所在地	兵庫県西宮市今津曙町11-3
連絡先 相談担当者名	TEL: 0798-78-7147 FAX: 0798-78-7148 (相談担当者氏名) 管理者: 中村 友之
事業所の通常の 事業の実施地域	西宮市、芦屋市、尼崎市、伊丹市、宝塚市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	まったり株式会社が設置するまったり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	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。 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、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。 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。 4 事業に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、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。 5 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うものとする。 6 前5項のほか、「西宮市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等を定める条例」(平成24年西宮市条例第17号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
-----------	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月～金曜日とする。
営 業 時 間	午前9時00分から午後6時00分までとする。
休 業 日	国民の祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24時間対応とする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 中村 友之
-----	------------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	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。 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。	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	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。 8 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。	常 勤 1 名 (管理者と兼務)
看護職員 (看護師・准看護師)	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。	常 勤 2 名 (内 1 名は管理者と兼務) 非常勤 3 名

3 訪問看護サービス提供の手順について

- ① 居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所等の担当者や医療機関を通して受け付けます。
または、直接利用者（ご家族）からの事業所へのご来訪、もしくはお電話で受け付けています。
- ② 重要事項説明の後、契約を締結します。
- ③ 主治医から訪問看護指示書の発行を受けます。主治医の指示及び利用者に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅サービス計画に基づき、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。訪問看護計画を作成後、利用者に説明し、同意を頂いた上で交付いたします。
- ④ 訪問看護計画書に基づき訪問看護を提供いたします。

4 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	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 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
---------	---

(2) 訪問看護サービス事業の担当者

- ・ サービス内容や回数により複数の看護師等が担当する場合があります。
- ・ 担当の看護師等は、必要に応じて交代することがあります。
- ・ 担当の看護師等の交代を希望される場合は、管理者までお申し出ください。看護師などの指名はできません。

(3) 提供時間・回数について

提供時間：訪問看護計画に基づく時間とします。

提供回数：訪問看護計画に基づく回数とします。

(4) 看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供にあたって、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う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(5) 留意事項

- ・ 見守りカメラの設置を含む職員を撮影する際は、お声掛けの上同意を得るようお願いいたします。
 - ・ 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。
- この事項に対し、注意をお伝えしたものの改善が見込めないと契約事業所が判断した場合事業所は利用者に対し契約を解約することがありますこと、ご了承ください。

(6) キャンセルについて

- ・ 利用者がサービスを中止する際には、速やかに次の連絡先までご連絡ください。
- 連絡先 電話 0798-78-7147
- ・ 利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。

(7) 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

サービス 提供時間数 サービス 提供時間帯		20 分未満				
		基本単位	利用料	利用者負担		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
昼間	看護師	314	3,469 円	346 円	692 円	1,038 円
	准看護師	282	3,116 円	312 円	624 円	935 円
		30 分未満				
昼間	看護師	471	5,204 円	520 円	1,040 円	1,560 円
	准看護師	423	4,674 円	468 円	935 円	1,403 円
		30 分以上 1 時間未満				
昼間	看護師	823	9,094 円	909 円	1,818 円	2,727 円
	准看護師	739	8,165 円	817 円	1,633 円	2,450 円
		1 時間以上 1 時間 30 分未満				
昼間	看護師	1,128	12,464 円	1,246 円	2,492 円	3,738 円
	准看護師	1,013	11,193 円	1,120 円	2,239 円	3,358 円

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

サービス提供開始時刻が早朝・夜間の場合は、1 回につき所定単位数の 25/100、深夜の場合は 50/100 に相当する単位が加算されます。

(ア) 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ないます。

(イ) 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物に居住する利用者サービス提供を行った場合は、上記金額の 90/100 となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に 50 人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の 85/100 となります。

(ウ) <指定訪問看護ステーションの場合>

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。

(8) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本 単位	利用料	利用者負担			算定回数等
			1 割 負担	2 割 負担	3 割 負担	
緊急時訪問看護加算（Ⅱ）	574	6,342 円	634 円	1,268 円	1,902 円	1 月に 1 回
特別管理加算（Ⅰ）	500	5,525 円	553 円	1,105 円	1,658 円	1 月に 1 回
特別管理加算（Ⅱ）	250	2,762 円	277 円	553 円	829 円	
ターミナルケア加算	2500	27,625 円	2,762 円	5,524 円	8,286 円	死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上 ターミナルケアを行 った場合（死亡月に 1 回）
退院時共同指導加算	600	6,630 円	663 円	1,326 円	1,989 円	1 回あたり
看護・介護職員連携強化加算	250	2,762 円	277 円	553 円	829 円	1 月に 1 回
複数名訪問加算（Ⅰ）	254	2,806 円	281 円	562 円	842 円	複数の看護師等が同 時に実施した場合 30 分未満（1 回につ き）
	402	4,442 円	445 円	889 円	1,333 円	複数の看護師等が同 時に実施した場合 30 分以上（1 回につ き）
複数名訪問加算（Ⅱ）	201	2,221 円	223 円	445 円	667 円	看護師等が看護補助 者と同時に実施した 場合 30 分未満（1 回につき）
	317	3,502 円	351 円	701 円	1,051 円	看護師等が看護補助 者と同時に実施した 場合 30 分以上（1 回につき）
長時間訪問看護加算	300	3,315 円	332 円	663 円	995 円	1 回あたり

(ア) 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 時間対応できる体制を整備し、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算定します。なお、同意書面は別添のとおりです。

(イ) 特別管理加算は、別に厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とする利用者に対して、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算定します。別に厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とする状態とは、次のとおりです。

- ① 在宅悪性腫瘍患者指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ、留置カテーテルを使用している状態
- ② 在宅自己腹膜灌流指導管理、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、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
- ③ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- ④ 真皮を超える褥瘡の状態

⑤ 点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

特別管理加算(Ⅰ)は①に、特別管理加算(Ⅱ)は②～⑤に該当する利用者に対して訪問看護を行った場合に算定します。

(ウ) ターミナルケア加算は、在宅で死亡された利用者について、利用者又はその家族等の同意を得て、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日(末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものは1日)以上ターミナルケアを行った場合(ターミナルケアを行った後、24時間以内にご自宅以外で死亡された場合を含む。)に算定します。

その他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。

イ 多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、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及びパーキンソン病(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度のものに限る)、多系統萎縮症(線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・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、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態

ロ 急性増悪その他当該利用者の主治の医師が一時的に頻回の訪問看護が必要であると認める状態

(エ) 初回加算は新規に訪問看護計画を作成した利用者に対し、訪問看護を提供した場合に加算します。また退院時共同指導加算を算定する場合は算定しません。

(オ) 退院時共同指導加算は、入院中又は入所中の者が退院又は退所するにあたり、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後に初回の指定訪問看護を行った場合に算定します。また初回加算を算定する場合は算定しません。

(カ) 看護・介護職員連携強化加算はたん吸引等を行う訪問介護事業所と連携し、利用者に係る計画の作成の支援等を行った場合に算定します。

(キ) 複数名訪問加算は、複数の看護師等(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)、又は看護師等と看護補助者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)に算定します。

(ク) 長時間訪問看護加算は、特別管理加算の対象者に対して、1回の時間が1時間30分を超える訪問看護を行った場合、訪問看護の所定サービス費(1時間以上1時間30分未満)に算定します。なお、当該加算を算定する場合は、別途定めた1時間30分を超過する部分の利用料は徴収しません。

※ 地域区分別の単価(3級地 11.05円)を含んでいます。

※ (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等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

5 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の交通費についても、通常の事業の実施地域を越えてから要した実費を徴収するが、最大500円までとします。
-------	---

6 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	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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日までに利用者あてに郵送します。
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	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25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 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なことがあります。）

※ 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。

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

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 相談担当者氏名 中村 友之 イ 連絡先電話番号 0798-78-7147 同ファックス番号 0798-78-7148 ウ 受付日及び受付時間 月～金曜日(9:00-18:00) ※但し、祝日、8/13-8/15, 12/30-1/3 は除きます。
---	--

※ 担当する看護職員としては、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。

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、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います。

9 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待及び身体拘束等の発生またはその防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止、身体拘束等の適正化に関する責任者を選定しています。

責任者	(管理者)中村 友之
-----	------------

- (2) 虐待の防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果については看護職員等に周知徹底する。
- (3) 虐待の防止・身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (4) 看護職員等に対し、虐待の防止・身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。
- (5) 事業者は、成年後見制度を利用できるように支援を行います。
- (6) 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。
- (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拘束は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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共に、態様及び時間、そ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いたします。

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	① 事業者は、利用者又はその家族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。 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又
--------------------------	---

	は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。 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。 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。
② 個人情報の保護について	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ん。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ん。 ② 事業者は、利用者又は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します。 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。）

【使用する目的】

- ・ ご利用に係る居宅サービス計画を円滑に提供するために実施されるサービス担当者会議に必要となる場合
- ・ 介護支援専門員と介護サービス事業者との連絡調整上必要となる場合
- ・ サービス提供困難時の事業所間の連絡・紹介等の場合
- ・ 利用者に介サービスを提供している他の介護サービス事業者と連携する場合
- ・ 利用者に病状の急変が生じた場合の主治医等への連絡の場合
- ・ 利用者の心身の状況などを家族に説明する場合
- ・ 介護保険業務に関する情報提供の場合
- ・ 事業所における学生への実習の場合
- ・ ケースカンファレンス・研修発表等学習のため

【使用期間】

- ・ サービス提供機関に準ずる

11 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症非常災害の発生時に置いて、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、およ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実施します。

- (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。

12 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。

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄
	住 所	
【主治医】	電 話 番 号	
	携 帯 電 話	
	勤 務 先	
【主治医】	医療機関名	
	氏 名	
	電 話 番 号	

13 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伴って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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	あんしん総合保険制度
補償の概要	支払限度額：1億5000万円

14 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。

15 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、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。

16 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あたり、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。
- 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。

17 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の完結した日から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。

18 衛生管理等

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます
- ④ 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を概ね6か月に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いたします。

19 第三者評価について

当事業所では第三者評価は実施いたしません。

20 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。

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日
利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤ 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

⑥ 事故発生時の対応等

事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

(2) 苦情申立・相談の窓口

【事業者の窓口】 まったり訪問看護ステーション 管理者 中村友之	所在地 西宮市今津曙町11-3 電話番号 0798-78-7147 FAX 0798-78-7148 受付時間 月～金曜日(9:00～18:00)
【市町村(保険者)の窓口】 西宮市法人指導課	所在地 西宮市六湛寺町10-3 電話番号 0798-35-3082 受付時間 月～金曜日(9:00～17:30)
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9-1-1801 電話番号 078-332-5617 受付時間 月～金曜日(8:45～17:15)

21 異常気象時・災害時の営業について

- ・事業所周辺地域に被害が予想される警報等発令時や看護師等が公共交通機関の運行停止により出勤できない場合、天候により看護師等の安全が確保できないと判断した場合には訪問業務を見合わせる場合があります。
- ・災害発生時には被害状況により通常業務が行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や医療機関との連携、必要時の訪問を行います。
- ・当時業者が一時的に休業する場合、利用者の同意を得て協力訪問看護事業所による代行訪問を行います。ただし、訪問の調整やサービス内容を相談させていただく場合があります。
- ・利用者が困らないよう、協力依頼先訪問看護事業所と情報を共有していきます。主治医や担当ケアマネージャー等とも連携して、指示など確認いたします。その際、個人情報の守秘義務を徹底してまいります。
- ・改めて協力依頼先訪問看護事業所との契約等お手数をおかけいたします。利用の開始や途中でお断りされる場合も利用者には何ら不利益を被ることはありません。
- ・当時調書の事業が復旧した場合は、原則当事業所からの訪問看護を再開いたしますが、利用者のご要望に添えるよう努めてまいります。

22 重要事項の変更について

事業者は、重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合は、速やかに利用者及びその家族に文書において通知します。

23 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	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「西宮市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等を定める条例」(平成24年西宮市条例第17号)の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	兵庫県西宮市甲子園浦風町2番11-3号
	法人名	まったり株式会社
	代表者名	代表取締役 中村 友之 印
	事業所名	まったり訪問看護ステーション
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印
	続柄	