

重要事項説明書

(精神)

1. 指定訪問看護サービスを提供する事業者について
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
 - (2) 事業の目的及び運営方針
 - (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間
 - (4) 事業所の職員体制
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
 - (2) 看護職員の禁止行為
 - (3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について
 - (4) 訪問看護基本料
 - (5) 加算料金
4. その他の費用について
5. 利用料、利用者負担額その他の費用の請求及び支払方法について
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
7. サービスの提供について
8. 虐待の防止について
9. 秘密の保持と個人情報の保護について
10. 緊急時の対応方法について
11. 事故発生時の対応方法について
12. 身分証携行義務
13. 心身の状況の把握
14. 居宅介護支援事業者等との連携
15. サービス提供の記録
16. 衛生管理等
17. 業務継続計画の策定等について
18. サービス提供に関する相談、苦情について
19. 重要事項説明書の年月日

訪問看護ステーションるぼ

重要事項説明書 (精神)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている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。

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 SINCEREL
代表者氏名	代表取締役 大内由紀
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	岡山県倉敷市浜ノ茶屋 233-5 電話 086-486-4803 FAX 086-486-4803
法人設立年月日	2023年2月13日

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

事業所名称	訪問看護ステーションるぼ
介護保険指定 事業所番号	3360290641
ステーションコード	0290641
事業所所在地	岡山県倉敷市浜ノ茶屋 233-5 サンクレール田之上 103号室
連絡先 相談担当者名	電話/FAX 086-486-4803 携帯電話 070-1491-1677 管理者 大内由紀
事業所の通常の 事業の実施地域	倉敷市、岡山市、総社市、早島町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	主治医より訪問看護が必要と判断された利用者に対し、訪問看護のサービスを提供し、居宅において利用者がより自立した日常生活を営むことができるように、支援することを目的とする。
運営の方針	利用者の心身状態に応じた適切な訪問看護のサービスを、24時間体制で提供する。訪問看護のサービス実施にあたり、利用者個々の主体性を尊重して、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な訪問看護のサービス提供に努める。

(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（祝日を除く）
営業時間	午前8時30分から午後5時30分

(4) 事業所の職員体制

管理者	大内 由紀
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 主治の医師の指示に基づき適切な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報告作成等に従事する者	<ol style="list-style-type: none"> 1 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 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。 	常勤換算 2.5名以上 (管理者含む)
看護職員 (看護師・准看護師)	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護計画に基づき、訪問看護のサービスを提供します。 	常勤換算 2.5名以上 (管理者含む)
理学療法士	<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(リハビリ)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 1名 非常勤 1名

3 提供するサービス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> <p>① 病状・障害の観察</p> <p>② 清拭・洗髪等による清潔の保持</p> <p>③ 食事および排泄等日常生活の世話</p> <p>④ 床ずれの予防・処置</p> <p>⑤ リハビリテーション</p> <p>⑥ ターミナルケア</p> <p>⑦ 認知症患者の看護</p> <p>⑧ 療養生活や介護方法の指導</p> <p>⑨ カテーテル等の管理</p> <p>⑩ その他医師の指示による医療処置</p>
---------	--

(2) 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
- ※ペットをゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。

大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

※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。

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

※医療保険による訪問看護を利用される場合には、主治医の先生から『訪問看護指示書』を出していただくかなければなりません。

※訪問看護を利用された際には、診療報酬によって定められている費用のお支払が必要になります。

※訪問看護は週3日を限度としていますが、週4日以上は算定となります。

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2,100円、深夜の場合は1回につき4,200円が加算されます。

①精神科訪問看護基本療養費 I（1日につき）

サービス	週3日目まで30分以上
------	-------------

サービス 提供回数		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	5,550円	555円	1,110円	1,665円
	准看護師	5,050円	505円	1,010円	1,515円
週3日目まで30分未満					
昼間	看護師	4,250円	425円	850円	1,275円
	准看護師	3,870円	387円	777円	1,164円
週4日目以降30分以上					
昼間	看護師	6,550円	655円	1,310円	1,965円
	准看護師	6,050円	605円	1,210円	1,815円
週4日目以降30分未満					
昼間	看護師	5,100円	510円	1,020円	1,530円
	准看護師	4,720円	472円	944円	1,416円

②精神訪問看護基本療養費Ⅲ（1日につき）

サービス 提供回数		同一日の同一住居 利用者2名まで（週3日目まで30分以上）			
		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	5,550円	555円	1,110円	1,665円
	准看護師	5,050円	505円	1,010円	1,515円
同一日の同一住居 利用者2名まで（週3日目まで30分未満）					
昼間	看護師	4,250円	425円	850円	1,275円
	准看護師	3,870円	387円	777円	1,164円
同一日の同一住居 利用者2名まで（週4日目以降30分以上）					
昼間	看護師	6,550円	655円	1,310円	1,965円
	准看護師	6,050円	605円	1,210円	1,815円
同一日の同一住居 利用者2名まで（週4日目以降30分未満）					
昼間	看護師	5,100円	510円	1,020円	1,530円
	准看護師	4,720円	472円	944円	1,416円
同一日の同一住居 利用者3名以上（週3日目まで30分以上）					
昼間	看護師	2,780円	278円	556円	834円
	准看護師	2,530円	253円	506円	759円
同一日の同一住居 利用者3名以上（週3日目まで30分未満）					
昼間	看護師	2,130円	213円	426円	639円
	准看護師	1,940円	194円	388円	582円
同一日の同一住居 利用者3名以上（週4日目以降30分以上）					
昼間	看護師	3,280円	328円	656円	984円
	准看護師	3,030円	303円	606円	909円
同一日の同一住居 利用者3名以上（週4日目以降30分未満）					
昼間	看護師	2,550円	255円	510円	765円
	准看護師	2,360円	236円	472円	708円

③精神科訪問看護基本療養費Ⅳ

サービス 提供回数		利用料			
		利用料	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
入院中1回につき		8,500円	850円	1,700円	2,550円

※在宅療養に備えて一時的に外泊（1泊2日以上）するに当たり訪問看護が必要と認められる者に対して精神科訪問看護指示書及び精神科訪問看護計画に基づき入院中1回算定します。別表7、8の場合は入院中2回まで、その他は1回に限り算定します。

④管理療養費（月の初日）

サービス 提供時間帯	利用料			
	利用料	利用者負担		
		1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護管理療養費 機能強化型以外 （月の初日）	7,670円	767円	1,534円	2,301円
訪問看護管理療養費 機能強化型1 （月の初日）	13,230円	1,323円	2,646円	3,969円
訪問看護管理療養費 機能強化型2 （月の初日）	10,030円	1,003円	2,006円	3,009円
訪問看護管理療養費 機能強化型3 （月の初日）	8,700円	870円	1,740円	2,610円
訪問看護管理療養費1 （月の2日目以降）	3,000円	300円	600円	900円
訪問看護管理療養費2 （月の2日目以降）	2,500円	250円	500円	750円

※機能強化型1と2は、ターミナルケアの実施や重症児の受入れを積極的におこなう手厚い体制を評価するものです。3は、地域の訪問看護の人材育成等の役割を重点的に評価するものです。それぞれに算定要件が定められており、要件を満たした場合に加算されます。

⑤情報提供療養費（1）（2）（3）

サービス 提供時間帯	利用料			
	利用料	利用者負担		
		1割負担	2割負担	3割負担
月1回	1,500円	150円	300円	450円

※市町村等の実施する保健福祉サービスとの連携を強化し、総合的な在宅療養を推進するために行います。

※厚生労働大臣が定める疾病等の利用者のうち、当該市町村等からの求めに応じて情報を提供した場合（別表7、8）

※厚生労働大臣が定める疾病等の利用者のうち、当該義務教育諸学校に、入学時、転学時等により初めて在籍することとなる利用者について、当該義務教育諸学校からの求めに応じて情報を提供した場合（別表7、8の15歳未満の小児）

※保険医療機関、介護老人保健施設又は介護医療院に入院し、又は入所する利用者について情報を提供した場合

⑥ターミナルケア療養費Ⅰ・Ⅱ

サービス 提供時間帯	利用料			
	利用料	利用者負担		
		1割負担	2割負担	3割負担
（Ⅰ）在宅・特別養護老人ホーム等で死亡した場合	25,000円	2,500円	5,000円	7,500円
（Ⅱ）特別養護老人ホーム等で死亡し、看取り介護加算を算定している場合	10,000円	1,000円	2,000円	3,000円

※「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容を踏まえ、

本人の意思決定を基本に関係者と連携の上で対応します。ターミナルケアを行い、主治医の指示により死亡日及び死亡日前14日以内の計15日間に2回以上訪問看護を実施した場合に算定します。

(2) 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	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		
精神科緊急訪問看護加算 (月14日目まで)	2,650円	265円	530円	795円	1日につき	
精神科緊急訪問看護加算 (月15日目以降)	2,000円	200円	400円	600円		
精神科長時間訪問看護加算	5,200円	520円	1,040円	1,560円	訪問が2時間超えた場合 週1回まで	
精神科複数名訪問看護加算	4,500円	450円	900円	1,350円	1日1回	看護師等 + 看護師等
	9,000円	900円	1,800円	2,700円	1日2回	
	14,500円	1,450円	2,900円	4,350円	1日3回以上	
	3,800円	380円	760円	1,140円	1日1回	看護師等 + 准看護師
	7,600円	760円	1,520円	2,280円	1日2回	
	12,400円	1,240円	2,480円	3,720円	1日3回以上	
		3,000円	300円	600円	900円	看護師等+看護補助者又は精神保健福祉士 週に1回まで
	精神科複数回訪問加算	4,500円	450円	900円	1,350円	1日2回まで
8,000円		800円	1,600円	2,400円	1日3回以上	
24時間対応体制加算	6,520円	652円	1,304円	1,956円	月に1回	
特別管理加算(Ⅰ)	5,000円	500円	1,000円	1,500円	初日の指定訪問看護実施時に1回	
特別管理加算(Ⅱ)	2,500円	250円	500円	750円		
退院時共同指導加算	8,000円	800円	1,600円	2,400円	初日の指定訪問看護時に1回	
特別管理指導加算	2,000円	200円	400円	600円	初日の指定訪問看護実施時に1回	
退院支援指導加算	6,000円	600円	1,200円	1,800円	退院日の翌日以降初日の指定訪問看護実施時に1回	
退院支援指導加算 (90分以上)	8,400円	840円	1,680円	2,520円		
在宅患者連携指導加算	3,000円	300円	600円	900円	月に1回	
在宅患者緊急時等カンファレンス加算	2,000円	200円	400円	600円	月に2回まで	
看護・介護職員連携強化加算	2,500円	250円	500円	750円	月に1回	
医療DX情報活用加算	50円	5円	10円	15円	月に1回	
精神科重症患者支援管理連携加算イ	8,400円	840円	1,680円	2,520円	週2回以上	
精神科重症患者支援管理連携加算ロ	5,800円	580円	1,160円	1,740円	月2回以上	

※ 精神科緊急訪問看護加算は、診療所または在宅療養支援診療所等の主治医・連携先の医療機関の医師の指示で緊急の訪問を行ったときに算定します。

- ※ 精神科長時間訪問看護加算は、人工呼吸器を使用、特別訪問看護指示期間、特別管理加算を算定している利用者で、90分を超える訪問のときに算定します。また、15歳未満の超重症児又は準超重症児、15歳未満の小児であって、特掲診療科の施設基準等別表第八に掲げる者の場合は、5,200円/週3日を算定します。
- ※ 精神科複数名訪問看護加算は、本人または家族の同意を得て、①特掲診療料の施設基準等別表第7・8に掲げる疾病等の者、②特別訪問看護指示書に係る指定訪問看護を受けている者、③暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる者の場合（30分未満の場合を除く）に算定します。
- ※ 精神科複数回訪問加算は、保健医療機関で「精神科重症患者早期集中支援管理料」を算定する利用者に関し、1日に2回又は3回以上の訪問看護を行った場合に算定します。
- ※ 24時間対応体制加算は、利用者または家族の同意を得て、電話等で24時間対応できる体制を整備し、必要時に緊急時訪問看護を行う場合に算定します。同意書面は別添のとおりです。
- ※ 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。
- ※ 退院時共同指導加算は、保険医療機関又は介護老人保健施設若しくは介護医療院、退院・退所に当たり、医師及び看護師等が共同して在宅療養生活の指導を行ったときに算定します。
- ※ 特別管理指導加算は、厚生労働大臣が定める疾病、特別管理加算の対象者が、退院後特別な管理が必要な場合退院時共同指導を行った時に算定します。
- ※ 退院支援指導加算は、厚生労働大臣が定める疾病、特別管理加算の対象者や、退院日の訪問看護が必要であると認められた方に対し、退院日に看護師等が療養上の指導を行ったときに算定します。
- ※ 在宅患者連携指導加算は、医療機関又は薬局と文章等により情報共有し、療養上必要な指導を行った場合に算定します。
- ※ 在宅患者緊急時等カンファレンス加算は、状態の急変時に伴い、医師の求めにより自宅で介護支援専門員と共同でカンファレンスに参加し、療養上必要な指導を行なった場合に算定します。
- ※ 看護・介護連携強化加算は、ALSなどの人工呼吸器や胃瘻の管理が必要な場合、介護事業所の介護職員等に訪問看護が助言や実施状況の確認を行う場合に算定します。
- ※ 医療DX情報活用加算は、オンライン資格確認により利用者の診療情報を取得し訪問看護の

実施に関する計画的な管理を行う場合に算定します。

- ※ 精神科重症患者支援管理連携加算は、精神科在宅患者支援管理料 2 の算定対象者に算定します。精神科重症患者支援管理連携加算イは、週 2 回以上の訪問看護と主治医が所属する医療機関の職員と共同で週 1 回以上カンファレンスを開催しうち 2 月に 1 回以上は保健所または精神保健福祉センター等と共同して会議を開催した場合に算定します。精神科重症患者支援管理連携加算ロは、週 2 回以上の訪問看護と専門チームによるカンファレンスを月に 1 回以上開催し、必要に応じて保健所または精神保健福祉センター等と共同して会議を開催した場合に算定します。

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。 1km あたり 20 円
② 駐車場代	ご自宅に駐車スペースが無い場合は、最寄りの有料駐車場等を使用し、その料金を請求させていただきます。
③エンゼルケア料	利用者が亡くなられた後に行う死後処置のことです。15,000 円加算させていただきます。
④保険外サービス料	1 時間 1,600 円(保険負担割合 1 割の場合)～ご利用いただけます。 17:30～8:30 は 2,000 円/時間を加算させていただきます。
④ 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きます。キャンセル料は不要です。

5 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

(ア) 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にお届け (郵送) します。</p>
(イ) 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> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み 玉島信用金庫寿支店 普通 0138804 (株) SINCEREL 代表取締役大内由紀</p> <p>(イ) 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なことがあります。)</p>

- ※ 利用料、利用者負担額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 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	大内 由紀
	イ 連絡先電話番号	086-486-4803
	同ファックス番号	086-486-4803
	ウ 受付日及び受付時間	月曜日～金曜日(土日祝除く) 8:30～17:30

※ 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。

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、健康保険証・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。被保険者の更新、種類や住所などに変更があった場合は速やか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介護保険の場合、利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅介護サービス、介護予防サービス計画（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「訪問看護計画書・介護予防訪問看護計画書」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「訪問看護計画書・介護予防訪問看護計画書」に基づいて行います。なお、「訪問看護計画書・介護予防訪問看護計画書」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。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	代表取締役	大内由紀
-------------	-------	------

- (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の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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 秘密の保持と個人情報の保護について

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

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。

<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
<p>【主治医】</p>	<p>医療機関名 氏 名 電 話 番 号</p>

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。

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
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	賠償損害(対人・対物、管理財物、人権侵害など) 費用損害(事故対応費用、対人見舞費用など)

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。

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等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等に送付します。

15 サービス提供の記録

- ① 指定訪問看護の実施ごとに、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を提供した日から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。

16 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、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症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。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

17 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、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、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。

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) 相談および苦情の対応

相談および苦情があった場合は、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

相談および苦情対応者は、以下の事項について確認を行う。

- ① 相談または苦情のあった利用者の氏名
- ② 提供したサービスの種類、年月日および時間
- ③ サービス提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）
- ④ 具体的な相談・苦情内容

(3) 相談および苦情処理回答期限の説明

相談および苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに、相談および苦情内容に対する回答期限を説明する。

(4) 相談および苦情処理

以下の手順により、相談および苦情について処理する。

- ① 管理者を中心として相談・苦情のための会議を開催し以下の内容を議論する。
 - ・ サービスを提供した職員からの概要説明
 - ・ 問題点の洗い出し、整理および今後の改善についての検討

- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
- ③ 利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、相談または苦情の状況について報告する。
- ④ 介護保険課や国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ⑤ マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 株式会社 SINCEREL	所在地 倉敷市浜ノ茶屋 233-5 電話番号 086-486-4803 ファックス番号 086-486-4803 受付時間 8:30~17:30
【市町村（保険者）の窓口】 倉敷市役所 介護保険課	所在地 倉敷市西中新田新田 640 電話番号 086-426-3343 受付時間 8:30~17:15 (12/29~1/3 及び土日祝を除く)
岡山市役所 介護保険課	所在地 岡山市北区鹿田町 1-1-1 電話番号 086-803-1240 受付時間 8:30~17:15 (12/29~1/3 及び土日祝を除く)
総社市役所 長寿介護課	所在地 総社市中央 1-1-1 電話番号 086-692-8369 受付時間 8:30~17:15 (12/29~1/3 及び土日祝を除く)
早島町役場 健康福祉課介護保険係	所在地 早島町前潟 360-1 電話番号 086-482-2483 受付時間 8:30~17:15 (12/29~1/3 及び土日祝を除く)
【公的団体の窓口】 岡山県国民健康保険団体連合会	所在地 岡山市北区桑田町 17-5 電話番号 086-223-8811 受付時間 8:30~17:00 (12/29~1/3 及び土日祝を除く)

19 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
-----------------	-------

事業者は、上記内容について、訪問看護の提供開始に際し、利用者または家族に対し重要事項の説明を行いました。

事業者	所在地	岡山県倉敷市浜ノ茶屋 233-5
	法人名	株式会社 SINCEREL
	代表者名	代表取締役 大内由紀 印
	事業所名	訪問看護ステーションるぼ
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を受け、内容及びサービス提供の開始に同意しました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

代筆者	住 所	
	氏 名	(続柄) 印