

訪問看護サービス重要事項説明書

(介護保険)

合同会社グッド

訪問看護ステーショングッドサービス

訪問看護サービス重要事項説明書（介護保険）

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（以下訪問リハビリテーションも訪問看護と表す。）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、遠慮なく質問してください。

この「重要事項説明書」は、「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（平成 11 年厚生省令第 37 号）第 8 条の規定に基づき、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	合同会社グッド
代表者氏名	代表社員 亀谷 征弘
主たる事務所の所在地	神戸市西区伊川谷町別府 114-13-203

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

事業所名称	訪問看護ステーショングッドサービス
事業所番号	2865290460 号
事業所所在地	神戸市西区伊川谷町別府 114-13-203
連絡先 相談担当者名	TEL:078-940-8583 FAX:078-940-8584 管理者:濱村 梨奈
事業所の通常の実施地域	神戸市（北区、東灘区を除く）、明石市

(2) 運営の目的及び運営の方針

運営の目的	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出来るように、支援することを目的にサービス提供致します。
運営の方針	利用者の心身状態に応じた適切な訪問看護サービスを提供致します。訪問看護サービスの実施にあたっては、サービス従業者の確保・教育・指導に努め、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、総合的な訪問看護サービス提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

サービス種類	月曜日～金曜日・祝日	土曜日・日曜日
訪問看護	9 時～17 時	休業

（注）年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）は休業扱いとなります。

(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～金曜日・祝日
サービス提供時間	月曜日～金曜日・祝日 9 時～17 時

(5) 事業所の職員体制

管理者	責任者 濱村 梨奈	
-----	-----------	--

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. 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮・監督を行います。	常勤 1 名
看護職員 リハビリ職員	1. 指定訪問看護の提供開始に際し、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. 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。 6. 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。 7. 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。 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 2 名 [看護師 2 名] 非常勤 1 名 [看護師 1 名]
事務職員	1. 事業の実施に当たって必要な事務を行います。	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。

(2) 看護職員等の禁止行為

看護職員等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で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

(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
訪問看護

サービス提供時間	サービス提供時間帯	基本単位 (単位)	利用料(円)	利用者負担		
				1 割(円)	2 割(円)	3 割(円)
20 分未満	昼間	314	3,403	341	681	1,021
	早朝/夜間	393	4,260	426	852	1,278
	深夜	471	5,105	511	1,021	1,532
30 分未満	昼間	471	5,105	511	1,021	1,532
	早朝/夜間	589	6,384	639	1,277	1,916
	深夜	707	7,663	767	1,533	2,299
30 分以上 1 時間 未満	昼間	823	8,921	893	1,785	2,677
	早朝/夜間	1,029	11,154	1,116	2,231	3,347
	深夜	1,235	13,387	1,339	2,678	4,017
1時間以上 1 時間 30 分未満	昼間	1,128	12,227	1,223	2,446	3,669
	早朝/夜間	1,410	15,284	1,529	3,057	4,586
	深夜	1,692	18,341	1,835	3,669	5,503

理学療法士等による訪問

サービス提供時間帯	サービス提供時間数	基本単位 (単位)	利用料(円)	利用者負担		
				1 割(円)	2 割(円)	3 割(円)
昼間	2 回以内/日	294	3,186	319	638	956
	2 回超/日	265	2,872	288	575	862
早朝/夜間	2 回以内/日	368	3,989	399	798	1,197
	2 回超/日	331	3,588	359	718	1,077
深夜	2 回以内/日	441	4,780	478	956	1,434
	2 回超/日	398	4,314	432	863	1,295

介護予防訪問看護

サービス提供時間	サービス提供時間帯	基本単位 (単位)	利用料(円)	利用者負担		
				1 割(円)	2 割(円)	3 割(円)
20 分未満	昼間	303	3,284	329	657	986
	早朝/夜間	379	4,108	411	822	1,233
	深夜	455	4,932	494	987	1,480
30 分未満	昼間	451	4,888	489	978	1,467
	早朝/夜間	564	6,113	612	1,223	1,834
	深夜	677	7,338	734	1,468	2,202
30 分以上 1 時間 未満	昼間	794	8,606	861	1,722	2,582
	早朝/夜間	993	10,764	1,077	2,153	3,230
	深夜	1,191	12,910	1,291	2,582	3,873

1時間以上 1 時間 30 分未満	昼間	1,090	11,815	1,182	2,363	3,545
	早朝/夜間	1,363	14,774	1,478	2,955	4,433
	深夜	1,635	17,723	1,773	3,545	5,317

理学療法士等による訪問

サービス提供時間帯	サービス提供時間数	基本単位 (単位)	利用料(円)	利用者負担		
				1 割(円)	2 割(円)	3 割(円)
昼間	2 回以内/日	284	3,078	308	616	924
	2 回超/日	142	1,539	154	308	462
早朝/夜間	2 回以内/日	355	3,848	385	770	1,155
	2 回超/日	178	1,929	193	386	579
深夜	2 回以内/日	426	4,617	462	924	1,386
	2 回超/日	213	2,308	231	462	693

※准看護師の訪問は 90/100 になります。

※基本料金について、サービス提供開始時間早朝(午前 6 時～午前 8 時)、夜間(午後 6 時～午後 10 時)帯は、25%増し、深夜(午後 10 時～午前 6 時)帯は 50%増しとなります。ただし、緊急訪問の場合 2 回目以降に加算されます。

※介護保険の給付範囲を超えたサービスの利用については、全額自己負担となります。

※サービス提供時間数(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す。

※主治の医師から、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。

加算	基本単位 (単位)	利用料 (円)	利用者負担			備考
			1 割 (円)	2 割 (円)	3 割 (円)	
初回加算(Ⅰ)	350	3,794	380	759	1,139	
初回加算(Ⅱ)	300	3,252	326	651	976	
退院時共同指導加算	600	6,504	651	1,301	1,952	
看護・介護職員連携強化加算	250	2,710	271	542	813	月 1 回
看護体制強化加算(Ⅰ)	550	5,962	597	1,193	1,789	月 1 回
看護体制強化加算(Ⅱ)	200	2,168	217	434	651	月 1 回
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	6	65	7	13	20	1 回につき
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	3	32	4	7	10	1 回につき
複数名訪問看護加算(Ⅰ)	254	2,753	276	551	826	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	4,357	436	872	1,308	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)

複数名訪問看護加算(Ⅱ)	201	2,178	218	436	654	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	3,436	344	688	1,031	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	3,252	326	651	976	1 時間 30 分以上の訪問を行った場合
緊急時訪問看護加算(Ⅰ)	600	6,504	651	1,301	1,952	月 1 回
緊急時訪問看護加算(Ⅱ)	574	6,222	623	1,245	1,867	月 1 回
特別管理加算(Ⅰ)	500	5,420	542	1,084	1,626	月 1 回
特別管理加算(Ⅱ)	250	2,710	271	542	813	月 1 回
専門管理加算	250	2,710	271	542	813	緩和ケア、褥瘡ケア、人工肛門・人工膀胱ケアの専門研修を受けた看護師が計画的な管理を行った場合
	250	2,710	271	542	813	特定行為研修を終了した看護師が計画的な管理を行った場合
口腔連携強化加算	50	542	55	109	163	1 回につき
ターミナルケア加算	2,500	27,100	2,710	5,420	8,130	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
遠隔死亡診断補助加算	150	1,626	163	326	488	情報通信機器を利用した死亡診断を行った場合

※初回加算(Ⅰ)は、新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して、病院、診療所または介護施設から退所した日に指定訪問看護事業所の看護師が初回の指定訪問看護を行った場合に算定します。ただし、(Ⅱ)を算定した場合は算定しません。

初回加算(Ⅱ)は、新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して、病院、診療所または介護施設から退所した日の翌日以降に指定訪問看護事業所の看護師が初回の指定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、病院、診療所または介護老人保健施設もしくは介護医療院に入院中または入所中の利用者が退院または退所する際、主治医等と連携し在宅での療養上の指導を行い、その内容を文書より提供した場合に算定します。

※看護・介護職員連携強化加算は、喀痰吸引等を行う介護職員等と連携し、利用者に係る計画の作成の支援を行った場合に算定します。

※看護体制強化加算は、医療ニーズの高い利用者への指定訪問看護の体制を強化した場合に算定します。

※サービス提供体制強化加算は、当事業所が厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届出し、利用者に対して訪問看護を行った場合に算定します。

※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)に加算します。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いたしません。

※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時間連絡体制にあつて、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旨を説明し、同意を得た場合に加算します。

※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ついて、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。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。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。

- ① 在宅麻薬等注射指導管理、在宅腫瘍化学療法注射指導管理または在宅強心剤持続投与指導管理もしくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態にある者
または気管カニューレもしくは留置カテーテルを使用している状態にある者
- ② 以下のいずれかを受けている状態にある者
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、在宅人工呼吸指導管理、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、在宅肺高血圧症患者指導管理
- ③ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態にある者
- ④ 真皮を超える褥瘡の状態にある者
- ⑤ 在宅患者訪問点滴注射管理指導料を算定している者

※専門管理加算は、専門性の高い看護師が利用者の病態に応じた高度なケア及び管理を実施した場合に算定します。

※口腔連携強化加算は、事業所と歯科専門職の連携のもと、介護職員等による口腔衛生状態及び口腔機能の評価の実施並びに利用者の同意のもと歯科医療機関及び介護支援専門員への情報提供を行った場合に算定します。

※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。)に加算します

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以上であつて生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る)、他系統萎縮症(綿糸体黒質変性症、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

※ 死後の処置 20,000 円。

4. その他の費用

1) 長時間、休日訪問の利用について(自費自己負担になります。)

訪問提供時間帯		単 位	金 額
営業時間内で2時間を超える訪問(長時間訪問看護加算の対象外の場合)	8:30~17:00	30 分毎	1,000 円
休日の訪問		1 回	3,000 円
週 3 回を超える訪問(回数制限のある方)		1 回	8,500 円

2) キャンセル料について

- ・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、下記の通りキャンセル料を請求させていただきます。

前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
当日ご連絡の場合	1 提供当たりの料金を請求いたします。(全額自費)

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。

3) 交通費について

- ・利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、公共交通機関による交通費の自費、または自動車を利用した場合は、1キロメートル当たり50円を請求させていただきます。いずれの場合も利用者に文書で説明し、同意をいただきます。

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	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。
(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 請求明細書をご確認のうえ、請求月に下記のいずれかの方法によりお支払ください。 (ア) 利用者指定口座からの自動振替(サービス提供翌々月 5 日。) (イ) 事業者指定口座への振込(利用者都合により自動振替の利用ができない場合。手数料は利用者負担。) (ウ) 現金お支払い 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。再発行は致しません。(医療費控除の還付申告の際に必要になります。)

※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3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. サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立ち、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所にお知らせください。
- (2) 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「居宅サービス計画書(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します。
- (3) 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。
- (4) 利用者は「訪問看護計画」に定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。
- (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、主治の医師の元当事業所が行いますが、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。
- (6) サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。
- (7) 理学療法士・作業療法士による訪問は、訪問看護の一環として、看護師による訪問の代わりに行うものとします。
- (8) 理学療法士・作業療法士は看護師と情報を共有し、「訪問看護計画書」及び「訪問看護報告書」を連携して作成します。
- (9) 訪問看護サービスの利用開始時や利用者の状態の変化等に合わせて、定期的に看護師による訪問を行います。
- (10) サービス提供は、複数の訪問看護師が交替して行います。理学療法士・作業療法士等のサービス提供に関しては、担当制となっています。ただし、場合により代行の理学療法士・作業療法士が訪問することがあります。
- (11) 訪問看護師の交替を希望される場合には、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して交替を申し出ることができます。ただし、特定の訪問看護師の指名はできません。尚、事業者の都合により、訪問看護師を交替することがあります。その場合は、利用者及び家族に対してサービス利用上不利益が生じないよう十分に配慮します。
- (12) 大雨・暴風・大雪により、警報・特別警報、または避難勧告・避難指示・避難命令が発令され、安全な移動が見込めない交通事情の場合、訪問を中止・延期することがあります。
- (13) 職員への暴言・暴力・ハラスメント等によりサービスの中断、または契約を解除する場合があります。

7. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次の掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
- (2) 事業所は、利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (3) 事業所従事者又は養護者(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。

妙法寺あんしんすこやかセンター	TEL:078-747-2521 受付時間:平日 9:00～17:00
東垂水あんしんすこやかセンター	TEL:078-751-4165 受付時間:平日 9:00～17:00
名谷あんしんすこやかセンター	TEL:078-797-7988 受付時間:平日 9:00～17:00
垂水名谷あんしんすこやかセンター	TEL:078-706-9475 受付時間:平日 9:00～17:00
伊川谷あんしんすこやかセンター	TEL:078-974-8076 受付時間:平日 9:00～17:00
玉津あんしんすこやかセンター	TEL:078-926-1813 受付時間:平日 9:00～17:00
神戸市須磨区役所	TEL:078-731-4341 受付時間:平日 8:45～17:15
神戸市垂水区役所	TEL:078-708-5151 受付時間:平日 8:45～17:15
神戸市西区役所	TEL:078-940-9501 受付時間:平日 8:45～17:15
明石市役所高齢者総合支援室	TEL:078-918-5288 受付時間:平日 8:55～12:00、13:00～17:40

- (4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

虐待防止に関する責任者	管理者 濱村 梨奈
-------------	-----------

8.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。 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でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨に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。 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。 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。）

9.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。

10.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、当事業所は訪問看護事業者総合補償制度に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン日本興亜株式会社・東京海上日動火災保険株式会社
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険
保険の概要	身体障害、財物損壊等

11. 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又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。

12. 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。

13. 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たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービスの内容が変更された場合又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又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。

14. 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、内容等を記録します。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。
- (2) 記録はサービス提供の完結の日から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。

15. ハラスメント

- (1) 事業所内において行われる優越感な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ闘争な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼしそうになった)行為
 - ② 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(従業者、利用者及びその家族等が対象となります。)
 - ③ 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(従業者、利用者及びその家族等が対象となります。)
- (2) ハラスメントの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。
- (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実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、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。

16. 業務継続計画の策定等

- (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の実施します。
- (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。

17. 衛生管理等

- (1) 訪問看護師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) 事務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) 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。
- (4) 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の実施します。

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。

- 相談・苦情があった場合ただちに管理者が相手方に連絡を取り、直接伺うなどして詳しい事情を聞くとともに担当からも事情を確認する。
- 検討の結果必ず早急に具体的な対応をする。
- 記録を保管し再発防止に役立てる。
- 保険者から依頼があった場合は速やかに報告書を提出する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 合同会社グッド	電話番号:078-940-8583 FAX 番:078-940-8584 受付時間:平日 9:00～17:00 担当者:濱村 梨奈
【保険の窓口】 神戸市福祉局監査指導部	電話番号:078-322-6326 受付時間:平日 8:45～12:00、13:00～17:30
【公共団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	電話番号:078-332-5617 受付時間:平日 8:45～17:15
【市町村の窓口】 神戸市消費生活センター (サービスの質や契約に関するご相談)	電話番号:078-371-1221 受付時間:平日 9:00～17:00

19. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	有
実施した直近の年月日	令和6年 4月 18日
実施した評価機関の名称	公益財団法人こうべ市民福祉振興協会
評価結果の開示	有

上記内容について、「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(平成 11 年厚生省令第 37 号)」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

年 月 日

事業者	所在地	神戸市西区伊川谷町別府 114-13-203		
	法人名	合同会社グッド		
	代表者名	代表社員 亀谷 征弘		
	事業所名	訪問看護ステーショングッドサービス		
	説明者氏名	⑩		

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。また同意し、交付を受けました。

年 月 日

利用者	住 所			
	氏 名	⑩		
	(代 筆)			

代理人	住 所			
	氏 名	⑩	続柄	

個人情報使用同意書

訪問看護ステーショングドサービス 殿

私と家族の個人情報については、次に記載するところにより、必要最小限の範囲で使用することに同意します。

1. 利用目的

- (1) 障害福祉サービスの提供のため
- (2) サービス提供にあたって利用者またはその代理人に対して確認連絡等を行うため
- (3) 当該利用者の福祉サービスの向上のため
- (4) 事業者の請求業務、事故等の報告のため
- (5) 福祉サービスや業務の維持・改善のための基礎資料作成のため

2. 個人情報の提供

事業所は、障害福祉サービスを円滑に提供するため下記の事業者、機関等へ個人情報を提供することがあります。

- (1) 当該利用者のサービス担当者会議での連絡調整
- (2) 区福祉保健センター、相談支援事業所、居宅介護支援事業所等の関係機関との連絡調整
- (3) 法令に基づく場合

3. 個人情報を使用する期間

契約の解約または解除後の書類保存期間に相当する期間使用します。

利用者	住 所			
	氏 名	⑩		
	(代 筆)			
家 族	住 所			
	氏 名	⑩	続柄	

代理人	住 所			
	氏 名	⑩	続柄	