

令和8年6月1日

「訪問看護ステーションみのあか」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(広島市指定3460191293号)

当事業所は、ご契約者に対して指定訪問看護サービス(指定介護予防訪問看護サービス)を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定(要支援認定)の結果「要介護」又は「要支援」と認定された方が対象となります。要介護(要支援)認定をまだ受けていない方でもサービスの利用が可能です。

◆◆目次◆◆

○重要事項説明書

1. 事業者の概要について
2. 事業所の概要について
3. 提供するサービスの内容及び費用について
4. サービスの提供にあたっての留意事項
5. サービス終了について
6. サービスの提供に関する相談、苦情について
7. 重要事項説明の確認・署名

○利用者契約書

○個人情報利用に関する同意書

1. 事業者の概要について

事業者名称	株式会社 びゃくえ
代表者氏名	代表取締役 枝根説子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	広島県安芸郡府中町石井城2丁目15-28 TEL・FAX：082-284-0514
法人設立年月日	令和5年12月12日

2. 事業所の概要について

(1)事業所の所在地等

事業所名称	訪問看護ステーションみのあか
介護保険指定 事業所番号	広島市 指定 第 3460191293号
開設年月日	令和5年4月1日
事業所所在地	広島県広島市東区温品5丁目2-27
管理者	小林 リカ
法令遵守責任者	管理者 小林 リカ
連絡先 相談担当者名	TEL：082-516-5603 FAX：082-516-5604 枝根 説子
事業所の通常 事業の実施地域	広島市全域(佐伯区・安佐北区・安芸区を除く)、安芸郡(坂町を除く)

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	訪問看護ステーションみのあかが行う指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)事業の適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態にあり、主治の医師が必要を認めた高齢者等に対し、事業所の看護職員が適切な指定訪問看護を提供することを目的とする。
運営の方針	1. 看護職員等は、要介護者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援し、利用者の心身の機能の維持回復を目指すものとする。 2. 事業の実施に当たっては、関係市町、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

月～金	午前8時30分～午後5時30分 ※但し、祝日、お盆、年末年始を除く
-----	-----------------------------------

(4)事業所の職員体制

	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(介護予防訪問看護計画書)及び訪問看護報告書(介護予防訪問看護報告書)の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 	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	<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(介護予防訪問看護計画)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、居宅介護予防支援事業者と連携を図ります。 	常勤2.5名以上
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、指定訪問看護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2.5名以上
理学療法士 ・ 作業療法士	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訪問看護計画に基づき、指定訪問看護サービスを提供します。 2. 提供した看護内容等を記載した介護予防訪問看護報告書を作成します。 	3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	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・心身の状況の観察 (2) 清拭・洗髪等による清潔の保持 (3) 食事及び排せつ等日常生活の世話 (4) 褥瘡の予防・処置 (5) リハビリテーション (6) ターミナルケア (7) 認知症患者及び精神疾患患者の看護 (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)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う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3)指定訪問看護サービス内容の見積もり及び費用について

提供予定の指定訪問看護の内容と利用料、利用者負担額はケアマネージャーの作成したケアプランの通りとします。

また提供するサービスの利用料及び利用者負担額については、以下となります。

●介護保険利用料のご案内

訪問看護費・介護予防訪問看護費				
「訪問看護費」	基本単位	1割負担額	2割負担額	3割負担額
20分未満※1	314	336円	672円	1008円
30分未満	471	504円	1008円	1,512円
30分以上1時間	823	881円	1,762円	2,645円
1時間以上1時間30分未満	1,128	1,207円	2,414円	3,621円
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の場合	294	315円	629円	944円

「介護予防訪問看護費」	基本単位	1割負担額	2割負担額	3割負担額
20分未満※1	303	325円	649円	973円
30分未満	451	483円	965円	1,448円
30分以上1時間	794	850円	1,699円	2,549円
1時間以上1時間30分未満	1,090	1,167円	2,333円	3,499円
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の場合	284	304円	608円	912円

- 理学療法士等が1日3回以上実施する場合は1回90/100の算定、週6回まで
- 訪問看護ステーション又は病院・診療所など事業所と同一敷地内建物等の利用者及びそれ以外の同一建物の20人以上利用者への訪問看護・・・所定額の90/100
同一敷地内建物における50人以上利用者への訪問看護・・・所定額の85/100
- ※1 24時間体制、30分以上の訪問/週1回の算定が必要

定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所との連携型訪問看護の場合

月1回・・・2,961単位

※要介護5の利用者の場合は800単位/月の加算

※准看護師の訪問は所定単位の98/100を算定

※特別指示等医療保険の訪問看護期間は97単位/日の減算

加算

- 早朝・夜間加算・・・単位数の25%(早朝：午前6時～午前8時)
(夜間：午後6時～午後10時)
- 深夜加算・・・単位数の50%(深夜：午後10時～翌午前6時)
- 複数名訪問加算(I)・・・①30分未満 254単位 ②30分以上 402単位
- 看護師等と看護補助者が同時に訪問看護を行う場合
複数名訪問加算(II)・・・①30分未満 201単位 ②30分以上 317単位

- 長時間訪問看護加算・・・300 単位 ※特別管理加算 I・II が対象者
- 緊急時訪問看護加算(I) (1月につき)・・・600 単位
 - ※緊急訪問は所要時間に応じた単位数を算定。
 - ※区分支給限度基準額の算定対象外
 - ※1月以内の2回目以降の緊急訪問時については、早朝・夜間・深夜の訪問看護に係る加算を算定する。
- 特別管理加算(I) (1月につき)
 - ・在宅悪性腫瘍患者指導管理
 - ・在宅気管切開患者指導管理
 - ・気管カニューレを使用している状態
 - ・留置カテーテルを使用している状態

} 500 単位
- 又は、特別管理加算(II)(1月につき)
 - ・その他 250 単位
- ※区分支給限度基準額の算定対象外
- 初回加算(新規利用者) (1月につき)
 - ・初回加算(I)・・・350 単位
 - ※病院、診療所等から退院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加算する。初回加算(II)を算定している場合は算定しない。
 - ・初回加算(II)・・・300 単位
 - ※病院、診療所等から退院した日の翌日以降に初回の指定訪問看護を行った場合に加算する。初回加算(I)を算定している場合は算定しない。
 - 又は、退院時共同指導加算(1回、特別管理2回)・・・600 単位
- ターミナルケア加算・・・2,500 単位
 - 死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 回以上のターミナルケアで、24 時間以内に在宅以外での死亡含む、医療保険の訪問看護との通算可
 - ※介護予防訪問看護費については算定しない
 - ※区分支給限度基準額の算定対象外
- 処遇改善加算・・・1.8%
 - ※処遇改善加算を除く加減算後の総報酬単位数に上記の加算率を乗じて算出します

※1 単位は 11.26 円～10 円まで地域差がある。広島市は 5 級地 1 単位は 10.70 円

※利用者負担額は、上記単位数を負担金額に置き換えて算出する。

ただし、公費等の証書を持つものについてはこれに該当しない。

※公益財団法人 日本訪問看護財団より引用。

●医療保険利用料のご案内

訪問看護基本療養(Ⅰ) (1日につき)

- イ) 保健師、助産師、看護師 (1)週3日まで 5,550円 (2)週4日目以降 6,550円
 ロ) 准看護師 (1)週3日まで 5,050円 (2)週4日目以降 6,050円
 ハ) 緩和ケア、褥瘡ケア、人工肛門ケア、人工膀胱ケアに係る専門の看護師と共同訪問
 12,850円/月
 ニ) 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士 5,550円

訪問看護基本療養費(Ⅱ) (1日につき) ※同一建物居住者への訪問

同一建物の人数	訪問日数	イ) 保健師、助産師、看護師	ロ) 准看護師	ニ) 理学療法士、作業療法士等
同一日 2人	週3日目まで	5,550円	5,050円	5,550円
	週4日目以降	6,550円	6,050円	
同一日 3人以上 9人以下	週3日目まで	2,780円	2,530円	2,780円
	週4日目以降	3,280円	3,030円	
同一日 10人以上 19人以下	月20日目まで	2,760円	2,520円	2,760円
	月21日目以降	2,660円	2,420円	2,660円
同一日 20人以上 49人以下	月20日目まで	2,710円	2,470円	2,710円
	月21日目以降	2,610円	2,370円	2,610円
同一日 50人以上	月20日目まで	2,610円	2,370円	2,610円
	月21日目以降	2,510円	2,270円	2,510円

- ハ) 緩和ケア、褥瘡ケア、人工肛門ケア、人工膀胱ケアに係る専門の看護師と共同訪問
 12,850円/月

訪問看護基本療養費(Ⅲ)

- 外泊中の訪問看護(管理病療費なし) 8,500円

加算

- 緊急時訪問看護加算(診療所、在宅病療支援病院の指示) (1日につき)

イ) 月14日目まで: 2,650円 ロ) 月15日目以降: 2,000円

- 長時間訪問看護加算(90分を超える訪問看護(週1回) 5,200円

※18歳未満の小児では条件付きで週に3日まで

- 乳幼児加算(1日毎) 6歳未満 1,400円 ※厚生労働大臣が定めるもの 1,800円

- 難病等複数回訪問看護加算

同一建物内1人又は 2人	1日に2回の場合	4,500円
	1日に3回以上の場合	8,000円

同一建物内3人以上 9人以下	1日に2回の場合		4,000円
	1日に3回以上の場合	月20日目まで	7,200円
		月21日目以降	6,900円
同一建物内10人以上 19人以下	1日に2回の場合		3,700円
	1日に3回以上の場合	月20日目まで	6,300円
		月21日目以降	5,200円
同一建物内20人以上 49人以下	1日に2回の場合		3,500円
	1日に3回以上の場合	月20日目まで	4,800円
		月21日目以降	3,500円
同一建物内50人以上	1日に2回の場合		3,300円
	1日に3回以上の場合	月20日目まで	4,100円
		月21日目以降	3,000円

○複数名訪問看護加算(1人以上の看護職員との同行)

	イ～ニ	イ～ニ	ニ～ハ	イ～ハ		
同行者	看護師等	准看護師	その他職員	その他職員		
算定日数等	週1日	週1日	週3日	1日1回	1日2回	1日3回
同一建物内 1人又は2人	4,500円	3,800円	3,000円	3,000円	6,000円	10,000円
同一建物内 3人以上9人以下	4,000円	3,400円	2,700円	2,700円	5,400円	9,000円
同一建物内 10人以上19 人以下	3,400円	2,800円	2,100円	2,100円	3,800円	5,500円
同一建物内 20人以上49 人以下	3,000円	2,500円	1,900円	1,900円	3,450円	4,800円
同一建物内 50人以上	2,700円	2,200円	1,600円	1,600円	3,300円	4,500円

イ 特掲診療料の施設基準等別表第7に掲げる疾病等の者

ロ 特掲診療料の施設基準等別表第8に掲げる者

ハ 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

ニ 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

ホ 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者

へ その他利用者の状況等から判断して、イからホのいずれかに準ずると認められる者

○夜間・早朝訪問看護加算

同一建物内 1人又は2人	同一建物内3人以上9人以下	同一建物内10人以上19人以下
2,100円	月15日目まで2,100円 月16日目以降1,900円	月15日目まで1,800円 月16日目以降1,300円
同一建物内20人以上49人以下		同一建物内50人以上
月15日目まで1,200円 月16日目以降950円		月15日目まで1,000円 月16日目以降800円

○深夜訪問看護加算

同一建物内 1人又は2人	同一建物内3人以上9人以下	同一建物内10人以上19人以下
4,200円	月15日目まで4,200円 月16日目以降4,000円	月15日目まで3,900円 月16日目以降2,300円
同一建物内20人以上49人以下		同一建物内50人以上
月15日目まで2,100円 月16日目以降1,500円		月15日目まで1,800円 月16日目以降1,300円

●特別訪問看護指示書による訪問(1回につき14日間)

※急性増悪・終末期・退院直後、その他必要の事由

管理療養費

○訪問看護管理病療費(1日につき) 月の初日:7,710円 2日目以降:3,010円

○24時間対応体制加算(1月につき) 6,800円

○退院時共同指導加算(1回、ガン末期等は2回) 8,000円

特別管理指導加算(特別管理加算の対象) 2,000円

○退院支援指導加算(退院日) 6,000円

○在宅患者連携指導加算(月に1回) 3,000円

○在宅患者緊急時等カンファレンス(月に2回) 2,000円

○特別管理加算(1月につき) 別表8 ※対象者は週4日以上の訪問看護の算定可

- ・在宅悪性腫瘍患者指導管理
 - ・在宅気管切開患者指導管理
 - ・気管カニューレを使用している状態
 - ・留置カテーテルを使用している状態
 - ・その他
- } 5,000円
- 2,500円

○訪問看護情報提供病療費(1月につき) 1,500円

○訪問看護ターミナルケア病療費 I 25,000円 II 10,000円

○訪問看護遠隔診断補助料(1日につき) 2,650円

○訪問看護医療 DX 情報活用加算	50 円
○訪問看護ベースアップ評価料 I	1050 円
○訪問看護物価対応料(1 日につき)	
1 訪問看護物価対応料 1	イ 月の初日の訪問の場合 60 円
	ロ 月の 2 日目以降の訪問の場合 20 円
2 訪問看護物価対応料 2	20 円

●精神科訪問看護病療費

<u>精神科訪問看護基本療養費(I)</u> (1 日につき)	
※30 分以上の訪問に関しては、訪問看護療養費(I)と同様のため、厚生労働省が定める診療報酬点数表に基づき算定	
○保健師、看護師又は作業療法士	
	(1)週 3 日まで 30 分未満 4,250 円 (2)週 4 日以降 30 分未満 5,100 円
○准看護師 (1)週 3 日まで 30 分未満 3,870 円 (2)週 4 日以降 30 分未満 4,720 円	
○悪性腫瘍の利用者に対する緩和ケア、褥瘡ケア又は人工肛門ケア及び人工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師 12,850 円	
<u>精神科訪問看護基本療養費(III)</u> (同一建物居住者で同一日 3 人以上の訪問)	
※訪問看護療養費(II)と同様のため、厚生労働省が定める診療報酬点数表に基づき算定	
<u>精神科訪問看護基本病療費(IV)</u> 8,500 円	
外泊中の訪問看護 (特別管理加算や厚生労働大臣が定める疾病等の場合は 2 回)	
<u>加算</u>	
○精神科緊急訪問加算	月 14 日目まで 2,650 円 月 15 日目以降 2,000 円
○長時間精神科訪問看護加算	1 日につき 5,200 円(特別管理、特別指示期間は週 1 日 で 15 歳未満で(準)超重症児及び別表 8 の対象は週 3 日算定可)
○複数名精神科訪問看護加算 (30 分未満を除く)	複数名訪問看護加算と同様に厚生労働省が定める診療報酬点数表に基づき算定
○精神科複数回訪問加算	※精神科重症患者集中支援管理科 2 を算定する保健医療機関の利用者に対して、その主治医の指示に基づき 1 日に 2 回又は 3 回以上の訪問看護を行った場合、精神訪問看護基本病療費に加算する。 ※訪問回数、訪問人数、同一建物の有無等により、算定額が異なるため、厚生労働省が定める診療報酬点数表に基づき算定します。
○夜間・早朝訪問看護加算	2,100 円 深夜訪問看護加算 4,200 円

同一建物の有無、訪問人数により算定額が異なるため、厚生労働省が定める診療報酬点数表に基づき算定

●精神科特別訪問看護指示書（1回につき14日間） ※急性増悪の事由

管理療養費

○訪問看護管理療養費(1日につき)	月の初日：7,710円	2日目以降：3,010円
○24時間対応体制加算(1月につき)	6,800円	
○退院時共同指導加算(1回、ガン末期等は2回)	8,000円	
特別管理指導加算(特別管理加算の対象)	2,000円	
○退院支援指導加算(退院日)	6,000円	
○在宅患者連携指導加算(月に1回)	3,000円	
○在宅患者緊急時等カンファレンス(月に2回)	2,000円	
○特別管理加算	I 5,000円	II 2,500円
○精神重症患者支援管理連携加算	(イ) 8400円	(ロ) 5,800円
○看護・介護職員連携強化加算	2,500円	
○訪問看護情報提供病療費(1月につき)	1,500円	
○訪問看護ターミナルケア病療費	I 25,000円	II 10,000円
○訪問看護遠隔診断補助料(1日につき)	2,650円	
○訪問看護医療DX情報活用加算	50円	
○訪問看護ベースアップ評価料I	1050円	
○訪問看護物価対応料(1日につき)		
1 訪問看護物価対応料1	イ 月の初日 60円	ロ 月の2日目以降 20円
2 訪問看護物価対応料2	20円	

※医療保険(精神科訪問看護を含む)の利用者負担額は上記金額の1~3倍分を負担額として算出する。保険証等に記載されている負担割合・負担上限額及び公費等の特別な証書を持つものについては上記に該当しない場合もあり、その際は別に定められている上限額及び計算方法にて算出される。

※公益財団法人 日本訪問看護財団より引用

(4)その他の費用について

①エンゼルケア	15,000円 ※指定訪問看護とは別のサービスになります	
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、下記よりキャンセル料を請求させていただきます。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	12時間前までにご連絡の場合	原則として1提供当たりの料金の

		30%を請求いたします。
	12時間までにご連絡のない場合	原則として1提供当たりの料金の50%を請求いたします。
※但し、利用者の病状の急変や急な入院等の場合は、キャンセル料は請求いたしません		
③サービス提供に当た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、その他の費用の請求及び支払方法について

①利用料、利用者負担額 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、利用明細を記載して利用月の翌月20日までに本人又は家族様へ郵送いたします。</p>
②利用料、利用者負担額 その他の費用の支払い方法等	<p>ア：請求書を確認のうえ、各支払方法に基づいた支払期日迄にお支払い下さい。</p> <p>①事業所指定口座への振込み…サービス提供月の翌々月末日 ※振込手数料は、ご負担下さいますようお願いいたします。</p> <p>②利用者指定口座からの自動振替…事業所が指定する振替日(振替日は毎月送付状にて連絡します。)</p> <p>③現金支払い…請求書受取日より1カ月間</p> <p>イ：お支払いの確認をされましたら、支払い方法の如何によらず領収書を発行しますので、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(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関わらず、支払期日から2月以上遅延し、支払いの督促から14日以内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頂きます。

4. サービス提供にあたっての留意事項

(1) 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所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。又、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、必要と認められる場合は、要介護認定の更新申請が、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」(介護予防訪問看護計画)を作成します。尚、作成した「訪問看護計画」(介護予防訪問看護計画)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。尚、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向等の変化により、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、全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。
- ⑥緊急時の対応にあたり、サービス提供時間が変更になる場合がありますが、その際には電話で連絡をさせていただき、適切な調整を行います。

(2)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は管理者が行います。
- ②虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催します。
- ③虐待の防止のための指針を整備しています。
- ④虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施します。
- ⑤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、これを市町に通報します。

(3)身体拘束等の禁止について

事業所は当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という)を行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際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します。

事業所は身体拘束等の適正化を図るため次に掲げる措置を講じます。

- ①身体拘束の適正化のための対策を検討する委員会 1 年に 2 回以上開催するとともに、その結果について従業者へ周知徹底の実施
- ②身体拘束等の適正化のための指針の整備
- ③従業者に対し身体拘束等の適正化のための定期的な研修の実施

(4)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ンス」を遵守し、適切な取り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>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ぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、あらかじ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(紙による物の他、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>

(5)緊急時の対応方法について

契約中に、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指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。緊急時訪問看護加算の算定に対し同意がない場合であっても、訪問中に状態悪化や体調不良等あれば、適切に主治医と連携を行い状態改善にむけ対処します。

(6)緊急時の対応に関する注意事項について

- ・緊急時や対応等に困った際には予め交付しております、緊急時用の電話番号にご連絡ください。
- ・緊急電話へ連絡を受け、電話にて状態をお聞きします。電話での対応で病状・状況が改善する場合がありますが、必要に応じて夜間でも緊急訪問することがあります。
- ・単に夜間のおむつ交換等の身体介護での緊急対応はお断りさせていただく場合がありますので、ご了承ください。

※居住施設入居者様に関しては、施設職員へ緊急時の電話番号の説明を行います。

- ・症状に関する対応は、主治の医師の指示のもと、必要な助言及び対応を行います。
- ・生命にかかわる重大な緊急性が認められると判断された場合には、看護師による救急対応よりも優先して救急搬送を依頼することがあります。
- ・**緊急時対応をご希望される際には、緊急時訪問看護加算の算定に対する同意が必要となります。加算の算定に同意が得られない場合につきましては緊急時等に対応できません。**

(7)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、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。指定訪問看護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとします。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。

尚、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	有限会社 訪問看護事業共済会
保険名	訪問看護事業者総合保障制度
保障の概要	業務に起因しての損害賠償を行う

(8)身分証携行義務

訪問看護職員は、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。

(9)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。

(10)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又は福祉サ

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」（介護予防訪問看護計画）の写しを、必要に応じて居宅介護支援事業者に送付します。

(11) 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提供の日から5年間保存します。
- ② 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。
- ③ 提供した訪問看護に関し、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。

(12) 衛生管理及び感染症対策

事業者は、従業者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、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。事業所において感染症が発生、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- 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概ね1年に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者へ周知徹底の実施
- ② 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指針の整備
- ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び定期的な訓練の実施

(13) 業務継続計画の策定等

- ① 感染症や非常災害の発生において、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実施します。
- ③ 定期的に業務継続計画の見直しを行います。

(14) ハラスメント防止対策に関する事項

事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

5. サービスの終了について

(ア)お客様のご都合でサービスを終了する場合、サービスの終了を希望する日の 1 週間前にお申し出ください。

(イ)当事業所の都合でサービスを終了する場合、人員不足等ややむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は終了 1 か月前までに文書で通知します。

(ウ)自動終了

- ・サービス利用者が介護保険施設・医療機関等に入所又は入院した場合。
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合。この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・サービス利用者が亡くなられた場合。

(エ)その他

- ・お客様やご家族などが当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

6. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 担当する看護職員の変更をご希望される場合等の相談窓口について

担当する訪問看護職員の変更を希望される場合等の相談は右の担当者までご相談ください。	相談担当者氏名：枝根 説子 連絡先：TEL 082-516-5603 FAX 082-516-5604 受付日時：平日 9：00～17：00
---	---

※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、ご希望に添えない場合もありますことを予め御了承ください。

(2) 苦情処理の体制及び手順

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通りとします。

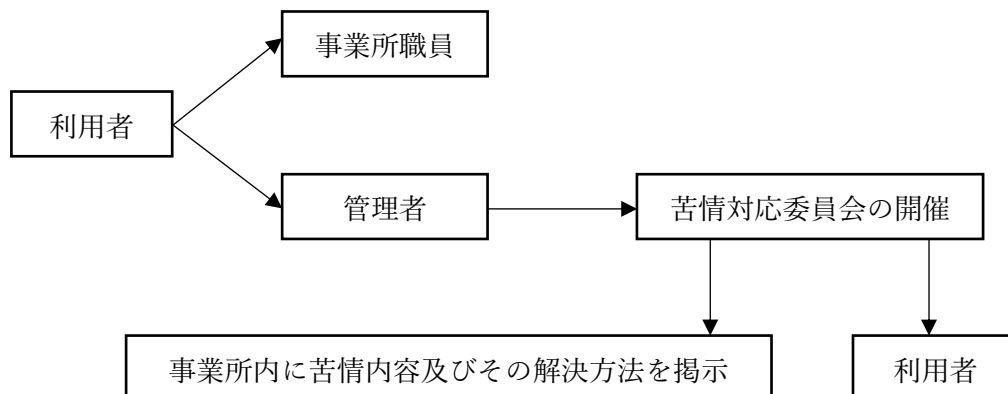
《苦情処理の体制》

苦情処理が事業所の信用を左右する重大な問題であると認識し、管理者が直接窓口担当者として対応することで迅速な処理を行います。また課題を組織全体で共有するために全従業員で問題解決に取り組みます。

《苦情処理の手順》

- ① 苦情の受付
- ② 日時を合わせて担当者が面談
- ③ 実態調査

- ④ ステーション内で処置の打合せ(案件により全員参加)
- ⑤ 苦情申し出者への処理の方法(処置の結果)を報告
- ⑥ 事後の追跡調査(改善)



(3) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 〔事業者の担当部署・窓口の名称〕	事業所名：訪問看護ステーションみのあか 苦情受付担当：枝根 説子 所在地：広島県広島市東区温品 5 丁目 2-27 TEL：082-516-5603 FAX：082-516-5604 受付時間：平日 9：00～17：00
【市町(保険者)の窓口】 〔市町の介護保険担当部署の名称〕	広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 所在地：広島市中区国泰寺 1 丁目 6 番 3 号 TEL：082-504-2183 FAX：082-504-2136 受付時間：平日 8:30～17:15(但し、土日祝を除く)
【公的団体の窓口】 広島県国民健康保険団体連合会 (苦情処理委員会)	広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 所在地：広島市中区東白島 19 番 49 号 国保会館 TEL：082-554-0783 FAX：082-511-9126 受付時間：平日 8:30～17:15(但し、土日祝を除く)

7. 重要事項説明の確認

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 条及び「指定介護予防サービス等」の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準(平成 18 年厚労省令第 35 号)」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者は、以上の重要事項につき説明した旨を 22 ページへ署名します。
利用者または代理人は、これに同意した旨を、22 ページへ署名します。

利用契約書

利用者様(以下甲という)と株式会社びやくえ(以下乙という)は、乙が提供する指定訪問看護サービスを利用することに関して以下の通り契約します。

1.甲に対して甲の主治医が作成した(介護予防)訪問看護指示書に基づき作成する(介護予防)訪問看護計画書によるサービスの提供を受けることとする。

2.甲が乙より受けるサービスの始期と期間は、契約日から認定有効期間までとする。

※ただし要介護認定が更新された場合、または甲より契約解除等の申し出がない場合は自動更新とする。

3.甲は、第1項のサービスの提供を受けた報酬として事業者に対し利用者負担金を支払うものとする。

4.契約の解除

① 甲が契約解除する場合

※お客様のご都合でサービスを終了する場合、サービスの終了を希望する日の1週間前までにお申し出ください。

※当事業所の都合でサービスを終了する場合、人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は終了1か月前までに文書で通知します。

※自動終了

- ・サービス利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護(要支援)認定区分が、非該当と認定された場合。この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・サービス利用者が亡くなられた場合

※その他

② 乙が契約解除する場合

お客様やご家族等が当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

③ キャンセル料

当重要事項説明書内3—(4)—②に記載の通り

④ 介護保険における緊急時訪問看護加算について

当重要事項説明書内の4—(5)(6)項の内容の説明を受け、緊急時等の対応を希望される場合は同意が必要となります。

5.秘密保持及び個人情報の保護

乙は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する個人情報の利用目的をP.20のとおり定め、適切に取り扱います。また、正当な理由なく第三者に漏らしません。

なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行う義務として明記されていることから、情報提供を行うこととします。

- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ② 居宅介護支援事業所等との連携
- ③ 甲が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町への通知
- ④ 甲に病状の急変が生じた場合等の主治医への連絡等
- ⑤ 生命・身体の保護のため必要な場合(災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等)

6.賠償責任

乙は、サービスの提供にあたって甲の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

ただし、甲に故意過失がなかったことを証明した場合には、この限りではありません。

7.上記の契約を証するため、本書を2部作成し、甲及び乙が記名のうえ、1部ずつ保有するものとします。

個人情報利用に関する同意書

1.使用する目的

訪問看護(介護予防訪問看護)を実施するに当たり、医療機関、指定居宅介護支援事業所等の関係人(以下「事業所」という)が、(介護予防)訪問看護計画の作成、事業所との連携等において必要な場合

2.使用にあたっての条件

- (1) 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には、関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3.個人情報の内容

- 氏名、収書、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者が訪問看護、介護予防訪問看護を行うために最小限必要な利用者又は家族に関する情報
- その他必要な情報

4.使用期間

訪問看護を利用する期間

事業者署名欄

事業者は訪問看護の提供に際し、利用者またはその家族等に対し、重要事項説明書により重要事項の説明を行うとともに、利用契約書、個人情報利用に関する同意書によりその内容を説明しました。

この重要事項説明書の年月日		年 月 日
事業者	所在地	広島県安芸郡府中町石井城2丁目15-28
	法人名	株式会社 びゃくえ
	代表者名	代表取締役 枝根説子
	事業所名	訪問看護ステーションみのあか
	説明者氏名	

利用者署名欄

- 重要事項説明書に基づく説明を受け、その内容を理解しました
- 利用契約を締結することに同意します
- 介護保険における緊急時訪問看護加算の算定に同意します
- 個人情報の取得・利用・提供に関する説明を受け、その取り扱いに同意します

契約日： 年 月 日

【利用者】 署名又は 記名押印	氏名	
	住所	
【代筆者】	氏名	続柄：
	住所	
	代筆理由	