

契約書別紙兼重要事項説明書（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、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める吹田市介護保険法施行条例（平成25年吹田市条例第7号）」第3条、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 絆
代表者氏名	八田 恵美子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府摂津市鳥飼西4丁目12番4号 電話番号 072-654-8996
法人設立年月日	平成23年6月22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	きずな訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	2761690300
事業所所在地	大阪府吹田市千里山東4丁目8番21号 グランシャリオ 102
連絡先 相談担当者名	電話番号 06-6310-8410 FAX 06-6310-8411 八田 恵美子
事業所の通常の 事業の実施地域	吹田市、豊中市（新千里東町1～3、新千里北町1～3、新千里南町3）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護保険法並びに契約に従い、ご利用者が要介護状態及び要支援状態となった場合においても、ご利用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に配慮し、サービスを提供します。
運営の方針	ご利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、ご利用者自らの選択及び人格を尊重し、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業所から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮してサービスを提供いたします。 訪問看護の提供に当たっては、他の居宅介護支援事業、その他、保健医療サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

(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（土曜日 日曜日 祝日 12/31 から 1/3 は休業、緊急時は随時対応）
営 業 時 間	9 時から 17 時 30 分（緊急時は随時対応）

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日（土曜日 日曜日 祝日 12/31 から 1/3 は休業、緊急時は随時対応）
サービス提供時間	9 時から 17 時 30 分（緊急時は随時対応）

(5) 事業所の職員体制

管理者	看護師 八田 恵美子
-----	------------

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 名
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 訪問看護の提供に当たっては、適切な技術をもって行います。	常 勤 名 非常勤 名
事務職員	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 名 非常勤 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 体調管理・相談（バイタルサイン・服薬管理・介護相談等） ② 日常生活の看護・心身の看護（精神面・身体面・生活環境等） ③ 医療的処置（創・褥瘡・特別な管理等） ④ 終末期の看護

(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について

※ 指定訪問看護ステーションの場合

サービス提供時間帯 サービス提供時間数	20 分未満	30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間 30 分未満
	基本単位	基本単位	基本単位	基本単位
昼間	314 単位	471 単位	823 単位	1128 単位
早朝・夜間	393 単位	589 単位	1029 単位	1410 単位
深夜	471 単位	707 単位	1235 単位	1692 単位

提供時間帯名	早朝	夜間	深夜
時 間 帯	午前 6 時から 午前 8 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 100 分の 25、深夜の場合は、100 分の 50 に相当する単位が加算されます。

- ※ 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。
- ※ 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に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。
- ※ 主治医により特別指示書が発行され医療保険の訪問看護を行った場合、1日につき〇円（利用者負担額〇円）を特別指示書の期間の日数分減額されます。
- ※ 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、上記単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を上記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、上記単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を上記単位数より減算します。

※ 指定訪問看護ステーション（加算）

加 算	基本単位	算 定 回 数 等
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100	1 回あたり
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の 10/100	1 回あたり
複数名訪問看護加算（Ⅰ）	254 単位	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 単位	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 単位	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 単位	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 単位	1 回あたり
緊急時訪問看護加算（Ⅰ）	600 単位	1 月に 1 回
緊急時訪問看護加算（Ⅱ）	574 単位	1 月に 1 回

特 別 管 理 加 算 (Ⅰ)	500 単位	1 月に 1 回
特 別 管 理 加 算 (Ⅱ)	250 単位	1 月に 1 回
専 門 管 理 加 算	250 単位	1 月に 1 回
ターミナルケア加算	2500 単位	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)
初 回 加 算 (Ⅰ)	350 単位	初回のみ
初 回 加 算 (Ⅱ)	300 単位	初回のみ
退 院 時 共 同 指 導 加 算	600 単位	1 回当たり
看護・介護職員連携強化加算	250 単位	1 月に 1 回
看護体制強化加算 (Ⅰ)	550 単位	1 月に 1 回
看護体制強化加算 (Ⅱ)	200 単位	1 月に 1 回
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100	1 月に 1 回
口 腔 連 携 強 化 加 算	50 単位	1 月あたり
遠隔死亡診断補助加算	150 単位	当該利用者の死亡月につき
サービス提供体制強化加算 (Ⅰ)	6 単位	訪問看護ステーション、病院又は 診療所の場合、1 回あたり
サービス提供体制強化加算 (Ⅱ)	3 単位	訪問看護ステーション、病院又は 診療所の場合、1 回あたり
サービス提供体制強化加算 (Ⅰ)	50 単位	定期巡回・随時対応型訪問介護看 護事業所と連携している場合、1 月あたり訪問看護ステーション、 病院又は診療所の場合、1 回あた り
サービス提供体制強化加算 (Ⅱ)	25 単位	
介護職員等処遇改善加算	利用総単位数に対しての 1.8%乗じた額	利用料は負担割合による

※ 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。

※ 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加算します。

- 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、在宅強心剤持続投与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^{かんりゅう}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又は在宅難治性皮膚疾患処置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

※ 専門管理加算は、緩和ケア、褥瘡ケアもしくは人工肛門ケアおよび人工膀胱ケアにかかる専門の研修を受けた看護師又は特定行為研修を修了した看護師が、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。

※ 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時間内に自宅以外で死亡された場合を含む。）に加算します。

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）、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

※ 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料を算定する場合は算定しません。

※ 退院時共同指導料は入院若しくは入所中の者が退院退所するにあたり、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場合に加算します。また初回加算を算定する場合は算定しません。

※ 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加算します。

※ 複数名訪問看護加算は、二人の看護師等（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。）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）に加算します。

※ 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しません。

- ※ 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。
- ※ 口腔連携強化加算は、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関および介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに算定します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護・医療現場で働く職員の賃金改善や職場環境の向上を目的として設けられているものです。
- ※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は、下記の地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、訪問看護を行った場合に加算します。なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。また、当該加算の算定は、緊急時訪問看護加算、特別管理加算及びターミナルケア加算を除いた所定単位数に加算します。

中山間地域等：千早赤阪村の全域、太子町の一部（山田）、能勢町の一部（東郷、田尻、西能勢）

- ※ 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。
- ※ （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の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

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。	
	利用日の前日までのご連絡の場合 キャンセル料は不要です	利用日当日連絡なしの場合 全額自費を請求いたします
※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。		

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	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中旬頃までに利用者あてお届けします。
--	--

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。 (1) 現金支払い (2) 事業者指定口座への振り込み 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、紛失しないように大切に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。）※領収書の再発行は致しかねます
---	--

※ 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。

6 指定訪問看護サービス内容の見積もりについて

このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) 訪問看護計画を作成する者

氏 名

(2) 提供予定の指定訪問看護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

1 か月あたりの利用料金目安：1 割の場合（地域単価 吹田市 1 単位 10.84 円）

	20 分未満 314 単位	30 分未満 471 単位	30 分から 60 分未満 823 単位	60 分から 90 分未満 1128
週 1 回 (4 回/月)	1,362 円	2,043 円	3,569 円	4,891 円
週 2 回 (8 回/月)	2,723 円	4,085 円	7,137 円	9,782 円
週 3 回 (12 回/月)	4,085 円	6,127 円	10,706 円	14,673 円

(3) その他の費用

① 交通費の有無	医師の指示により医療保険で対応した場合は駐車場がなければ駐車場料金をいただきます。
② キャンセル料	重要事項説明書 4-②記載のとおりです。

(4) 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	
----------	--

※ 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。

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	八田 恵美子
	イ	連絡先電話番号	06-6310-8410
		同ファックス番号	06-6310-8411
	ウ	受付日及び受付時間	月曜日から金曜日 午前 9 時から午後 5 時 30 分

※ 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) 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、主治の医師の指示並びに利用者の心身の状況、また利用者や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。
- (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充分な配慮を行ないます。
- (6) 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。

9 サービスの中止

- (1) 利用者がサービスの中止をする際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。
- (2) 利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。
- (3) 入院・入所等により 1 か月以上の利用を休止された場合、利用再開については状況により希望される時間や曜日に対応できない場合がございます。ご了承ください。
- (4) 天災等の事業者の責めに帰すべからざる事由により、サービスの提供ができなくなった場合、事業者は、利用者に対するサービス提供の義務を負いません。

10 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を選定しています。

虐待防止に関する責任者	(看護師 八田 恵美子)
-------------	--------------

- (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) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。
- (6) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (7) 介護相談員を受入れます。
- (8) 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。

11 身体的拘束等の適正化について

利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、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することを義務付けることとします。

12 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ライン」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などにおいて、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。

- 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。)

1 3 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。

【主治医】	医療機関名
	住所
	電話番号
	医師名

1 4 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株式会社
保険名	あんしん総合保険
補償の概要	ステーション賠償責任保険

1 5 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。

1 6 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。

1 7 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。

18 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、提供の日から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。

19 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。

20 業務継続計画

当事業所では感染症や非常災害の発生において、利用者等に対するサービス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開発を図るための業務計画を策定しています。大規模災害時に訪問できない場合、近隣の連携ステーションが訪問する場合があります。

21 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。

指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の提供に係る利用者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。

事業所は、提供した指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

本事業所は、提供した指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 きずな訪問看護ステーション (担当 八田)	所在地 吹田市千里山東4丁目8-21 グランシャリオ 102 電話番号 06-6310-8410 ファックス番号 06-6310-8411 受付時間 平日 9:00～17:30
【市町村（保険者）の窓口】 吹田市役所 高齢福祉室	所在地 吹田市和泉町1丁目3-40 電話番号 06-6384-1231（代表） 受付時間 平日 9:00～17:30
豊中市役所 健康福祉部	所在地 豊中市桜塚3丁目1-1 電話番号 06-6858-2081 受付時間 平日 9:00～17:15
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常磐町1丁目3-8 電話番号 06-6949-5418 受付時間 平日 9:00～17:00

2.2 個人情報の取り扱いについて

(1) 使用目的

- ・ 居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整、介護保険事務、事業所の管理運営業務などにおいて必要な場合。
- ・ 利用者が体調等を崩す、またはケガ等で病院へ行った際に、医師 看護師等、医療機関に説明する場合。

(2) 使用に当たっての条件

- ・ 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。
- ・ 事業所は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等を記録しておくこと。

(3) 個人情報の内容（例示）

- ・ 氏名 住所 健康状態 病歴 家庭状況等、事業所が居宅介護支援サービスを行うために、最小限必要な、ご利用者や家族個人に関する情報
- ・ その他の情報
- ・ 居宅同意取得型のオンライン資格確認等を通じて診療や薬剤に関する情報
- ・ ICTを活用して関係機関との情報共有

※「個人情報」とは、ご利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

2.3 訪問看護医療 DX 情報活用

- ・ 利用者の同意を得て居宅同意取得型のオンライン資格確認システムを通じて利用者の診療情報、薬剤情報や特定健診等情報を取得し、当該情報を活用して質の高い訪問看護を提供します

2 4 その他

- ・当事業所は看護学生の実習を受け入れています。
- ・サービス提供時に必要な水道、電気、ガス等は使用させていただきます。また、サービス提供時に発生した使用済みのものはご自宅で破棄をお願いします。