

重要事項説明書

(訪問看護・介護予防訪問看護)

有限会社 雄峯

訪問看護ステーションこころナーシングサポート

重要事項説明書 (訪問看護・介護予防訪問看護用)

当事業所が実施する「指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）（以下、「指定訪問看護等」という。）」についての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 指定訪問看護等サービスを提供する事業者について

事業者名称	有限会社雄峯
代表者氏名	取締役 作原佳世
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県西宮市城ヶ堀町2番19号 代表（電話 0798-39-1066・ファックス番号 0798-39-1067）
法人設立年月日	昭和46年1月29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	訪問看護ステーションころもナーシングサポート
介護保険指定 事業所番号	2860991047
事業所所在地	兵庫県西宮市城ヶ堀町2番19号
連絡先 相談担当者名	(電話 0798-61-7009・ファックス番号 0798-61-7033) (管理・相談担当者氏名 新垣潤子)
事業所の通常の 事業の実施地域	西宮市 芦屋市 尼崎市 神戸市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態（介護予防にあたっては要支援状態）の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護等の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	指定訪問看護の事業について ・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事ができるように配慮して、その療養生活を支援し、計画的に行うものとする。 ・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、その療養上の目的を設定し、計画的に行うものとする。 ・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提供に努めるものとする。 ・指定訪問看護の事業に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者の連携に努めるものとする。 ・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。 ・「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

	<p>準等を定める条例（西宮市条例第１７号）」に定める内容を遵守し、指定訪問看護の事業を実施するものとする。</p> <p>指定介護予防訪問看護の事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が要支援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り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。 ・利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 ・利用者の心身機能、環境状況等を把握し、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。 ・指定介護予防訪問看護の事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、介護予防支援事業者、地域包括支援センター、他の介護予防サービス事業者、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。 ・指定介護予防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、主治医及び介護予防支援事業者へ情報の提供を行うものとする。 <p>「西宮市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等を定める条例（西宮市条例第１６号）」に定める内容を遵守し、指定介護予防訪問看護の事業を実施するものとする。</p>
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月・火・水・木・金（祝日・8/13～15、12/30～1/3を除く）
営 業 時 間	午前９：００から午後６：００

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月・火・水・木・金（12/30～1/3を除く） ただし、利用者の状況により、上記日以外でもサービス提供を行う。
サービス提供時間	午前９：００から午後６：００ ただし、利用者の状況により、上記時間外でもサービス提供を行う。

※上記の営業日、営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制を整えています。

(5) 事業所の職員体制（令和3年6月1日時点）

管理者	管理者 新垣潤子
-----	----------

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指定訪問看護等が行われるよう必要な管理を行います。 2 「（介護予防）訪問看護計画書」及び「（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。 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（看護師・理学療法士）	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問看護等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「（介護予防）訪問看護計画書」及び「（介護予防）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「（介護予防）訪問看護計画書」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「（介護予防）訪問看護計画書」を交付します。 4 指定訪問看護等の実施状況の把握及び主治医・居宅介護（介護予防）支援事業者と連携し「（介護予防）訪問看護計画書」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（介護予防）支援事業者」と連携を図ります。 8 看護師については、「（介護予防）訪問看護計画書」に基づき、指定訪問看護等のサービスを提供します。 9 理学療法士については、「（介護予防）訪問看護計画書」に基づき、在宅リハビリテーションを中心に、指定訪問看護等のサービスを提供します。 10 訪問日、提供したサービス内容等を記載した「（介護予防）訪問看護報告書」を作成します。 	看護師 常 勤 2名 非常勤 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
「(介護予防) 訪問看護計画書」の作成	主治の医師の指示並びに利用者に係る「居宅介護（介護予防）支援事業者」が作成した「居宅（介護予防）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「(介護予防) 訪問看護計画書」を作成します。
「(介護予防) 訪問看護」の提供	「(介護予防) 訪問看護計画書」に基づき、サービスを提供します。 具体的な指定訪問看護等の内容 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) 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、利用者負担額について

法定代理受領サービスのときは、利用者負担額は利用料（介護報酬告示上の額）の各利用者の負担割合に応じた額です。

※下記の利用者負担額の金額は1割負担の金額を記載しています。

①指定訪問看護の場合

※ 看護師・准看護師による訪問の場合 3級地 11.05円

サービス提供回数 サービス提供時間帯	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	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
昼間 (上段: 看護師による場合 下段: 准看護師による場合)	3,458円	346円	5,193円	520円	9,072円	908円	12,431円	1,244円
	3,116円	312円	4,674円	468円	8,165円	817円	11,193円	1,120円
早朝・夜間 (上段: 看護師による場合 下段: 准看護師による場合)	4,320円	432円	6,497円	650円	11,337円	1,134円	15,536円	1,554円
	3,900円	390円	5,845円	585円	10,210円	1,021円	13,989円	1,399円
深夜 (上段: 看護師による場合 下段: 准看護師による場合)	5,193円	520円	7,790円	779円	13,613円	1,362円	18,652円	1,866円
	4,674円	468円	7,016円	702円	12,254円	1,226円	16,796円	1,680円

※ 当法人の都合により、准看護師がサービスを提供する場合がございますが、利用料は看護師がサービスを行った場合の90%となります。

※ 20分未満の指定訪問看護等は、20分以上の指定訪問看護等を週1回以上含む設定がなければ算定されません。

理学療法士等による訪問の場合

サービス提供回数 サービス提供時間帯	1日に2回までの場合		1日に2回を超えて行う場合	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
昼間	3,237円	324円	2,917円	292円
早朝・夜間	4,044円	405円	3,646円	365円
深夜	4,862円	487円	4,375円	438円

②指定介護予防訪問看護の場合 3級地 11.05円

サービス提供回数 サービス提供時間帯	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	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
昼間 (上段: 看護師による場合 下段: 准看護師による場合)	3,337円	334円	4,972円	498円	8,751円	876円	12,011円	1,202円
	3,005円	301円	4,475円	448円	7,878円	788円	10,806円	1,081円
早朝・夜間 (上段: 看護師による場合 下段: 准看護師による場合)	4,176円	418円	6,221円	623円	10,939円	1,094円	15,016円	1,502円
	3,757円	376円	5,591円	560円	9,845円	985円	13,514円	1,352円
深夜 (上段: 看護師による場合 下段: 准看護師による場合)	5,005円	501円	7,458円	746円	13,127円	1,313円	18,022円	1,803円
	4,508円	451円	6,718円	672円	11,823円	1,183円	16,210円	1,621円

理学療法士、作業療法士、言語聴覚士による訪問の場合

サービス提供回数 サービス提供時間帯	1日に2回までの場合		1日に2回を超えて行う場合	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
昼間	3,127円	313円	1,569円	157円
早朝・夜間	3,911円	392円	1,966円	197円
深夜	4,696円	470円	2,353円	236円

以下、指定訪問看護・指定介護予防訪問看護同様です。

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
割増率	25%		25%	50%

加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
特 別 管 理 加 算 (Ⅰ)	5,525円	553円	1月に1回
特 別 管 理 加 算 (Ⅱ)	2,762円	277円	
タ ー ミ ナ ル ケ ア 加 算	22,100円	2,210円	死亡月に1回(要介護者のみ)
初 回 加 算	3,315円	332円	初回のみ
退 院 時 共 同 指 導 加 算	6,630円	663円	1回当たり
看 護 ・ 介 護 職 員 連 携 強 化 加 算	2,762円	277円	1月に1回(要介護者のみ)
複 数 名 訪 問 看 護 加 算	2,806円	281円	1回当たり(30分未満)
	4,442円	445円	1回当たり(30分以上)
長 時 間 訪 問 看 護 加 算	3,315円	332円	1回当たり
加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
緊 急 時 (介 護 緊 急 時 予 防) 訪 問 看 護 加 算	6,342円	635円	1月に1回

※緊急時(介護予防)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場合に加算します。

また、緊急時訪問を行った場合には、早朝・夜間・深夜の加算はありません。ただし、特別管理加算を算定する状態の方で1月以内に2回目以降の緊急時訪問は算定されます。

※「サービス計画」及び「(介護予防)訪問看護計画書」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(介護予防)サービス計画」の変更の援助を行うとともに「(介護予防)訪問看護計画書」の見直しを行ないます。

※ 特別管理加算は、指定訪問看護等に関し特別な管理を必要とする利用者(別に厚生労働大臣が定める状態にあるものに限る。)に対して、指定訪問看護等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。

- 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加算します。

- ※ 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（（その他別に厚生労働大臣が定める状態）末期の悪性腫瘍にあるものは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。
- なお、ターミナルケア加算は要介護者のみが対象です。

- 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（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

その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものとは上記のとおりです。

- ※ 初回加算は新規に「（介護予防）訪問看護計画書」を作成した利用者に対し、指定訪問看護等を提供した場合に加算します。また退院時共同加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 退院時共同加算は入院若しくは入所中の者に対し、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。
- なお、看護・介護職員連携強化加算は要介護者のみが対象です。
- ※ 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。）が同時に指定訪問看護等を行う場合（利用者の身体的理由により1人の看護師等による指定訪問看護等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分を超える指定訪問看護等を行った場合、指定訪問看護等の所定サービス費（1時間以上1時間30分未満）に加算します。
- ※ 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提供となります。
- ※ 地域区分別（3級地）の単価で算定しています。
- ※ （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、「領収証」を添えてお住まいの市町村に居宅介護（介護予防）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	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から居宅までに要した実費を徴収する。	
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。	
	前営業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	介入時の負担金分（介護報酬告示上の額の各利用者の負担割合の割）を請求させていただきます。
※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 利用料その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料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10日までに利用者あてお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、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。</p> <p>（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</p> <p>イ お支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収証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となることがあります。）</p>

- ※ 利用者が、正当な理由なく事業者を支払うべき利用料を3ヶ月以上滞納した場合において、事業者が、利用者に対して1週間以内に滞納額を支払うよう催告したにもかかわらず全額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、全額の支払いがあるまで利用者に対する訪問看護の全部又は一部の提供を一時停止することができます。
- ※ 上記の催告をしたときは、居宅サービス計画書・介護予防サービス計画書（ケアプラン）を作成した居宅介護支援事業者等と協議し、居宅サービスの変更、介護保険外の公的サービスの利用等について、必要な調整を行うよう要請するものとします。
- ※ 上記に定める協議などの努力を行い、かつ利用者が、上記の一時停止の意思表示をした後、2週間経過しても全額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、文書によりこの利用契約を解除することができます。

6 担当する看護職員等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	新垣潤子
	イ	連絡先電話番号	0798-61-7009
		同ファックス番号	0798-61-7033
	ウ	受付日及び受付時間	月～金 9:00～18:00 ただし、祝日、8/13～15、12/30～1/3を除く

- ※ 担当する看護職員等に関しては、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、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（要支援）認定の有無及び要介護（要支援）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（要支援）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（介護予防）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（要支援）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（要支援）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（介護予防）支援事業者が作成する「居宅（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、「（介護予防）訪問看護計画書」を作成し交付します。なお、作成した「（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します。
- (4) サービス提供は「（介護予防）訪問看護計画書」に基づいて行ないます。なお、「（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十分な配慮を行ないます。

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	管理者 新垣潤子
-------------	----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 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。
- (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

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<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扱いのためのガイダンス」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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
--------------------------	---

② 個人情報の保護について	<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、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。</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。</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者（ご家族等）の連絡先にも連絡します。

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等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（介護予防）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等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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	介護・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	対人・対物

12 身分証携行義務

訪問看護師は、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

指定訪問看護等の提供に当たっては、居宅介護（介護予防）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（介護予防）支援事業者等との連携

- ① 指定訪問看護等の提供に当たり、居宅介護（介護予防）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「（介護予防）訪問看護計画書」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護（介護予防）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（介護予防）支援事業者等に送付します。

15 サービス提供の記録

- ① 指定訪問看護等の実施ごとに、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 指定訪問看護等の実施ごとに、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。

16 衛生管理等

- ① 看護職員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 「指定訪問看護等」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。

17 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等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。
 - 苦情があった場合には、直ちに担当者が利用者に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該利用者の担当者からも事情を確認する。
 - 苦情処理については、検討結果等に基づき、できるかぎり速やかに利用者に対する対応を行う。
 - 苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てる。
 - 苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (訪問看護ステーションこころナーシングサポート苦情窓口)	所在地 兵庫県西宮市城ヶ堀町2番19号 電話番号 0798-61-7009 FAX 0798-61-7033 受付時間 9:00～18:00 担当者 柴田 浩一 (土日祝日・8/13～15、12/30～1/3を除く)
【市町村(保険者)の窓口】 西宮市役所 法人指導課	所在地 西宮市六湛寺町10-3 西宮市役所本庁舎3階 電話番号 0798-35-3082 FAX 0798-34-5465 受付時間 9:00～17:30 (土日祝・12/29～1/3を除く)
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号 078-332-5617ファックス番号 078-332-5650 受付時間平日の8:45～17:15 (但し、祝日・年末年始(12月29日～1月3日)は除く)

18 非常災害時対応について

指定訪問看護等は、非常災害等の発生の際にその事業を継続することができるよう、他の社会福祉施設と連携し、協力することができる体制を構築するよう努めます。

19 第三者評価の実施状況

実施している	<div>実施していない</div>
【実施日： 年 月 日】	【評価機関名： 】
【結果の開示状況：	】

20 暴力団排除について

- ① 指定訪問看護等を運営する法人の役員及び指定訪問看護等の管理者その他の従業者は、暴力団員(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。)ではありません。
- ② 指定訪問看護等は、その運営について、暴力団員の支配を受けていません。