

# 訪問看護 重要事項説明書

利用者：様

事業者：Grow 訪問看護ステーション

(指定訪問看護)

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、「島根県指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成 24 年島根県条例第 69 号）」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、ご注意頂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                 | 株式会社 LIFE CREATE                                                                    |
| 代表者氏名                 | 代表取締役 佐藤 千晃                                                                         |
| 本社所在地<br>(連絡先及び電話番号等) | 島根県出雲市大社町中荒木 1999<br>(連絡先:Grow 訪問看護ステーション内)<br>(電話) 0853-27-9870 (FAX) 0853-27-9860 |
| 法人設立年月日               | 令和 3 年 6 月 15 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              | Grow 訪問看護ステーション                                      |
| 介護保険指定<br>事業所番号    | 3 2 6 0 4 9 0 2 6 7                                  |
| 事業所所在地             | 島根県出雲市塩冶町南町 3-6-5 マンリョウアパート 101 号室                   |
| 連絡先<br>相談担当者名      | (電話) 0853-27-9870 (FAX) 0853-27-9860<br>(管理者) 角田 由美子 |
| 事業所の通常の<br>事業の実施地域 | 出雲市                                                  |

(2) 事業の目的及び運営の方針

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 株式会社 LIFE CREATE が開設する Grow 訪問看護ステーション（以下「ステーション」という。）が行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業（以下「事業」）の適正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、ステーションの看護職員、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、要介護状態（介護予防にあっては要支援状態）であり、主治の医師が必要性を認めた者に対し、適正な事業の提供を目的とする。                                                                                                                                                        |
| 運営の方針 | 指定訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図り、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援する。<br>指定介護予防訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、要支援者が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、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。<br>事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。<br>また当事業所では、介護報酬および診療報酬における処遇改善加算・ベースアップ評価料等を活用し、職員の賃金改善に努める。 |

## (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

|         |                                            |
|---------|--------------------------------------------|
| 営 業 日   | 月曜日から金曜日までとする。但し 12 月 31 日から 1 月 3 日までを除く。 |
| 営 業 時 間 | 午前 8 時 30 分から午後 17 時 30 分までとする。            |

## (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<br>(土日の訪問については、別途 1,500 円自己負担になります) |
| サービス提供時間 | 午前 9 時 00 分から午後 17 時 00 分                    |

※緊急時訪問看護加算を算定する場合は 24 時間の対応が可能

## (5) 事業所の職員体制

|     |        |
|-----|--------|
| 管理者 | 角田 由美子 |
|-----|--------|

| 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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>3 利用者へ訪問看護計画を交付します。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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 3 名                                                                  |
| 看護職員<br>(看護師・<br>准看護師)<br>リハビリ職員 | 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。<br>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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>【看護】</b><br>常 勤 4 名<br>非常勤 5 名<br><b>【リハビリ】</b><br>常 勤 2 名<br>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                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。<br>具体的な訪問看護の内容<br>① 病状・障害の観察・疾病予防・悪化防止の支援<br>② 清拭・洗髪等による清潔の保持<br>③ 食事および排泄等日常生活の世話<br>④ 床ずれの予防・処置<br>⑤ リハビリテーション<br>⑥ ターミナルケア<br>⑦ 認知症患者の看護<br>⑧ 療養生活や介護方法の指導<br>⑨ カテーテル等の管理<br>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

#### (3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

**※詳細については別紙の料金表をご参照ください。**

- ※ 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。
- ※ <指定訪問看護ステーション・病院又は診療所の場合>  
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。

- ※ <指定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携して指定訪問看護を行う場合>  
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、当該指示の日数に応じて、1日につき1037円（利用者負担額：1割104円、2割208円、3割312円）を減算します。

- ※ 指定訪問看護ステーション・病院又は診療所の場合、指定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携して指定訪問看護を行う場合（加算）

**【加算についての詳細な料金表については別紙をご参照ください。】**

- ※ 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時間対応できる体制を整備し、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算定します。なお、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。

- ※ 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。）に算定します。

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）、多系統萎縮症（線条体黒質変性症、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加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 退院時共同指導加算は、入院中又は入所中の者が退院又は退所するにあたり、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初回の指定訪問看護を行った場合に算定します。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算定します。
- ※ 複数名訪問加算は、複数の看護師等(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)、又は看護師等と看護補助者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)に算定します。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。
- ※ サービス提供体制強化加算Ⅱは、当事業所では厚生労働省が定める基準に適合した体制を整備し、経験豊富な職員の配置、継続的な研修の実施等を通じて、質の高い訪問看護サービスの提供に努めています。この体制に対する評価として、「サービス提供体制強化加算Ⅱ」を算定します。本加算は1回の訪問につき3単位(1割負担の場合)を加算するものであり、利用者負担額は負担割合に応じて変動します。
- ※ (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等の支給(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。<br>なお、自動車を使用した場合は(実施地域を越えた地点から、片道15キロメートル未満:300円、実施地域を越えた地点から、片道15キロメートル以上:500円)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頂いた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。                                                                                  |                       |
|                                            | 前日17時までのご連絡の場合                                                                                                                                  | キャンセル料は不要です           |
|                                            | 当日8時半前までにご連絡の場合                                                                                                                                 | キャンセル料は不要です           |
|                                            | 当日8時半までにご連絡のない場合                                                                                                                                | 1提供当りの料金の10%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。 |                                                                                                                                                 |                       |
| ③ 死後のご遺体のお世話                               | 在宅で看取りをご希望された場合、ご遺体をご家族と相談しながらきれいに整えます。(費用10,000円)                                                                                              |                       |
| ④ターミナルケア加算について                             | ご自宅でご亡くなりになられた際や在宅から医療機関に入院し、24時間以内になられた場合などの終末期ケアを実施した場合は、ターミナルケア加算(25,000円)を算定致します。                                                           |                       |

## 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  | <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、利用明細を添えて<u>利用月の翌月15日頃</u>までに利用者あてにお渡しします。</p>                                                                                                        |
| 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 | <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、<u>請求月の25日</u>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<br/>（イ）利用者指定口座からの自動振替<br/>（ウ）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 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   | 角田 由美子           |
|                                                     | イ 連絡先電話番号   | 0853-27-9870     |
|                                                     | 同ファックス番号    | 0853-27-9860     |
|                                                     | ウ 受付日及び受付時間 | 月曜～金曜 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、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) 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」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 | 角田 由美子 |
|-------------|--------|

- (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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> |
| ② 個人情報の保護について            | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                     |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>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。

#### 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 | 三井住友海上火災保険株式会社 |
| 保険名   | 訪問看護事業者総合補償制度  |
| 補償の概要 | 訪問看護事業者総合補償    |

#### 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。

## 1 5 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。

## 1 6 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。

## 1 7 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 苦情受付・記録（紙媒体もしくはデジタル媒体）を行い、所属上司（担当者及び管理者）へ報告。
  - ② 担当者及び管理者が事実の調査と対応方法の検討。  
（担当者及び管理者が調査と検討に必要なスタッフを人選し依頼する）
  - ③ 当方の不手際である場合、迅速に改善策を立て、必要であれば全職員に周知し、関係された方にお詫びをし、改善策を実行する旨を伝える。  
当方の不手際でない場合、関係された方に誤解である旨を伝え、誤解を生じたことをお詫びし今後、誤解を生じないような改善策を策定し、実行する。
  - ④ 担当者が全過程を記録し、今後同様の問題が生じないよう適宜確認を行うようにする。  
さらに、職員会議を開催する。必要であるなら上層部の会議等を開催する。
  - ⑤ 関係職員（上層部含めて）の報告を行い、報告内容を全職員へ通知をする。

(2) 苦情申立の窓口

|                                            |                                                                                                                 |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【事業者の窓口】<br>(事業者の担当部署・窓口の名称)               | 所在地 島根県出雲市塩冶町南町 3-6-5<br>マンリョウアパート 101 号室<br>電話番号 0853-27-9870<br>ファックス番号 0853-27-9860<br>受付時間 月曜～金曜 8:30～17:00 |
| 【市町村（保険者）の窓口】<br>出雲市役所 高齢者福祉課              | 所在地 島根県出雲市今市町 7 0 番地<br>電話番号 0853-21-6972（直通）21-2211（代表）<br>ファックス番号 0853-21-6974（直通）<br>受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み） |
| 【公的団体の窓口】<br>島根県国民健康保険団体連合会<br>介護サービス苦情相談口 | 所在地 島根県松江市学園 1 丁目 7-14<br>電話番号 0852-21-2811<br>ファックス番号 0852-61-9051<br>受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）                  |

18 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 | 無 |
|-------|---|

19 社会情勢及び天災について

- (1) 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業者の義務の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合がある。
- (2) 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業者の義務の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を乙は負わないものとする。

## 20 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 |
|-----------------|-------|

上記内容について、「島根県指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成 24 年島根県条例第 69 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

### 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 LIFE CREATE                                                                    |
| 代表者氏名                 | 代表取締役 佐藤 千晃                                                                         |
| 本社所在地<br>(連絡先及び電話番号等) | 島根県出雲市大社町中荒木 1999<br>(連絡先:Grow 訪問看護ステーション内)<br>(電話) 0853-27-9870 (FAX) 0853-27-9860 |
| 法人設立年月日               | 令和 3 年 6 月 15 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

事業所の所在地等

|                    |                                                      |
|--------------------|------------------------------------------------------|
| 事業所名称              | Grow 訪問看護ステーション                                      |
| 介護保険指定<br>事業所番号    | 3260490267                                           |
| 事業所所在地             | 島根県出雲市塩冶町南町 3-6-5 マンリョウアパート 101 号室                   |
| 連絡先<br>相談担当者名      | (電話) 0853-27-9870 (FAX) 0853-27-9860<br>(管理者) 角田 由美子 |
| 事業所の通常の<br>事業の実施地域 | 出雲市                                                  |

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

|     |     |   |
|-----|-----|---|
| 利用者 | 住 所 |   |
|     | 氏 名 | 印 |

|     |     |   |
|-----|-----|---|
| 代理人 | 住 所 |   |
|     | 氏 名 | 印 |