

訪問看護重要事項説明書(医療保険・介護保険)

訪問看護ステーション森のくまさん府中

様

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ご説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なくお尋ねください。

1. 訪問看護事業者(法人)の内容

事業者(法人)の名称	有限会社 ブレイクスルー
主たる事務所の所在地	〒722-0215 尾道市美ノ郷町三成1802番地1
代表者(職名・氏名)	代表取締役 富安基晴
設立年月日	平成12年4月7日
電話番号	0848-48-5651
法人番号	1240002052345

2. 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

ご利用事業所の名称	訪問看護ステーション 森のくまさん府中	
サービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護	
事業所の所在地	〒735-0012 広島県安芸郡府中町八幡1丁目16-15	
電話番号	082-298-5011	
指定年月日・事業所番号	令和7年年11月1日指定	3463290118
管理者の氏名	井上 由貴	
通常の事業の実施地域	安芸郡府中町・海田町・坂町及び広島市中区・西区・東区・南区 ※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。	

(2) 事業所の職員体制

看護職員 のうち主として計画作成等に従事する者	1: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共に、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共に、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: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、各関係機関と連携を図ります。 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。	1名以上
看護職員 (看護師・准看護師)	1:訪問看護計画に基づき、訪問看護のサービスを提供します。 2:訪問看護の提供にあたっては、適切な技術をもって行います。	3名以上

(3) 営業日時・サービス提供日時

営業日	営業(診療)時間
-----	----------

月曜日から日曜日まで	9:00～18:00
サービス提供日	利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24 時間対応可能な体制を整えるものとします。

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. サービスの内容

訪問看護(又は介護予防訪問看護)は、病状が安定期にある利用者について、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士(以下「訪問看護職員」といいます。)が、自宅で療養される利用者が安心して療養生活を送れるように、主治医の指示により訪問看護職員が定期的に訪問し、必要な処置を行い、在宅療養の援助を行います。

5. 訪問看護職員の禁止行為

訪問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 利用者又はその家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- 2 利用者又はその家族からの金銭、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為緊急やむを得ない場合を除く)
- 6 その他利用者又はその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑港

6. 訪問看護の利用料

【医療保険】

医療保険をご利用の場合、1回の訪問時間は、状態に応じ30分～90分と定められております。

医療保険			料金	ご利用者様負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
基本項目	訪問看護基本診療費Ⅰ (1日につき)	週3日目まで	5,550 円	560 円	1,110 円	1,670 円
		週4日目以降	6,550 円	660 円	1,310 円	1,970 円
	管理療養費	月の初日	7,400 円	740 円	1,480 円	2,220 円
		2日目以降	2,980 円	300 円	600 円	890 円
	訪問看護基本療養費Ⅱ (同一建物居住者に同一日に3人以上訪問した場合)	週3日目まで	2,780 円	280 円	560 円	830 円
		週4日目以降	3,280 円	330 円	660 円	980 円
	訪問看護基本療養費Ⅲ	外泊中の訪問看護	8,500 円	850 円	1,700 円	2,550 円
	精神科訪問看護基本療養費Ⅰ 1日につき(30分以上)	週3日目まで	5,550 円	560 円	1,110 円	1,670 円
		週4日目以降	6,550 円	660 円	1,310 円	1,970 円
	24時間対応体制加算(月1回)			6,400 円	640 円	1,280 円
夜間(18～22時)・早朝(6～8時)訪問看護加算			2,100 円	210 円	420 円	630 円
深夜(22～翌6時)訪問看護加算			4,200 円	420 円	840 円	1,260 円

特別管理加算(月1回)	I	5,000 円	500 円	1,000 円	1,500 円
	II	2,500 円	250 円	500 円	750 円
難病等複数回訪問加算	1日2回の場合	4,500 円	450 円	900 円	1,350 円
	1日3回以上	8,000 円	800 円	1,600 円	2,400 円
複数名訪問看護加算	看護師等(週1回)	4,500 円	450 円	900 円	1,350 円
	看護補助者(週3回)	3,000 円	300 円	600 円	900 円
緊急時訪問看護加算		2,650 円	270 円	530 円	800 円
長時間訪問看護加算		5,200 円	520 円	1,040 円	1,560 円
退院時共同指導加算		8,000 円	800 円	1,600 円	2,400 円
特別管理指導加算		2,000 円	200 円	400 円	600 円
退院時支援指導加算		6,000 円	600 円	1,200 円	1,800 円
在宅患者連携指導加算		3,000 円	300 円	600 円	900 円
在宅患者緊急時等カンファ連携加算		2,000 円	200 円	400 円	600 円
情報提供療養費(1・2・3のいずれか)		1,500 円	150 円	300 円	450 円
ターミナルケア療養費 I		25,000 円	2,500 円	5,000 円	7,500 円
ターミナルケア療養費 II		10,000 円	1,000 円	2,000 円	3,000 円

* 合計金額に 10 円未満の端数が出る場合は四捨五入となります。

* 健康保険・後期高齢者医療費等に基づき1割～3割の自己負担を徴収させていただきます。

* 各種公費負担が適用となる場合は、自己負担額が減額又は免除されます。

【介護保険給付対象サービス】

介護保険の適用がある場合は、原則として料金表の利用料金の1割が利用者の負担となります。下記料金表は1～3割負担の場合です。利用料金は、ご利用者の負担割合証の負担割合に応じて異なります。

1 介護予防訪問看護費(訪問看護種テーションの場合) 1単位:10.70 円

サービス 提供時間数		20分未満		30分未満		30分以上 1時時間未満		1時間以上 1時間30分未満		理学療法士・作業療法士又は言語聴覚士の場合	
		単位数	利用者負担額	単位数	利用者負担額	単位数	利用者負担額	単位数	利用者負担額		
昼間	1割負担	302	324 円	450	482 円	792	848 円	1,087	1,110 円	283	289 円
	2割負担	単位	647 円	単位	963 円	単位	1,695 円	単位	2,220 円	単位	578 円
	3割負担		970 円		1,445 円		2,543 円		3,330 円		867 円
早朝 夜間	1割負担	377	404 円	502	602 円	990	1,060 円	1,358	1,387 円	353	361 円
	2割負担	単位	807 円	単位	1,203 円	単位	2,119 円	単位	2,773 円	単位	721 円
	3割負担		1,210 円		1,804 円		3,178 円		4,160 円		1,082 円
深夜	1割負担	453	485 円	675	723 円	1,188	1,272 円	1,630	1,665 円	424	433 円
	2割負担	単位	970 円	単位	1,445 円	単位	2,543 円	単位	3,329 円	単位	866 円
	3割負担		1,455 円		2,167 円		3,814 円		4,993 円		1,299 円

2 訪問看護費(訪問看護種テーションの場合) 1単位:10.70 円

サービス 提供時間数		20分未満		30分未満		30分以上 1時時間未満		1時間以上 1時間30分未満		理学療法士・作業療法士又は言語聴覚士の場合	
		単位数	利用者負担額	単位数	利用者負担額	単位数	利用者負担額	単位数	利用者負担額		
	1割負担		335 円		503 円		879 円		1,204 円		314 円

昼間	2割負担	313	670 円	470	1,006 円	821	1,757 円	1,125	2,408 円	293	627 円
	3割負担	単位	1,005 円	単位	1,509 円	単位	2,636 円	単位	3,612 円	単位	941 円
早朝 夜間	1割負担	391	419 円	587	628 円	1,026	1,098 円	1,406	1,505 円	366	392 円
	2割負担	単位	837 円	単位	1,256 円	単位	2,196 円	単位	3,009 円	単位	784 円
	3割負担		1,255 円		1,884 円		3,294 円		4,514 円		1,175 円
深夜	1割負担	469	502 円	704	754 円	1,231	1,318 円	1,687	1,805 円	446	478 円
	2割負担	単位	1,004 円	単位	1,507 円	単位	2,635 円	単位	3,610 円	単位	955 円
	3割負担		1,506 円		2,260 円		3,952 円		5,415 円		1,432 円

提供時間帯	早朝	夜間	深夜
時 間 帯	6:00～8:00	18:00～22:00	22:00～6:00

* 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。

* 准看護師が訪問した場合は、所定単位数の100分の90を乗じた単位数を算定します。

* 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の訪問の場合で、1日2回を超えて実施する場合、1回につき所定単位数に100分の90を乗じた単位数を算定します。

3 加算 以下の要件を満たす場合、上記の(介護予防)訪問看護費に以下の料金が加算されます。

* 訪問看護ステーション(加算)

1単位:10.70 円

加算	基本単位	負担割合 (1割負担)	負担割合 (2割負担)	負担割合 (3割負担)	算定回数等
緊急時訪問看護加算	574単位	615 円	1,229 円	1,843 円	1 月に 1 回
特別管理加算(Ⅰ)	500単位	535 円	1,070 円	1,605 円	1 月に 1 回
特別管理加算(Ⅱ)	250単位	268 円	535 円	803 円	1 月に 1 回
初回加算	300単位	321 円	642 円	963 円	初回のみ
退院時共同指導加算	600単位	642 円	1,284 円	1,926 円	1 回あたり
看護体制強化加算(Ⅰ)	550単位	589 円	1,177 円	1,766 円	1 月に 1 回
看護体制強化加算(Ⅱ)	200単位	214 円	428 円	642 円	1 月に 1 回
複数名訪問看護加算(Ⅰ)	254単位	272 円	544 円	816 円	1 回あたり(30 分未満)
複数名訪問看護加算(Ⅰ)	402単位	431 円	861 円	1,291 円	1 回あたり(30 分以上)
複数名訪問看護加算(Ⅱ)	201単位	215 円	430 円	645 円	1 回あたり(30 分未満)
複数名訪問看護加算(Ⅱ)	317単位	340 円	679 円	1,018 円	1 回あたり(30 分以上)
長時間訪問看護加算	300単位	321 円	642 円	963 円	1 回あたり
サービス提供体制加算(Ⅰ)	6単位	7 円	13 円	20 円	1 回あたり
サービス提供体制加算(Ⅱ)	3単位	4 円	7 円	10 円	1 回あたり
ターミナルケア加算	2,000単位	2,140 円	4,280 円	6,420 円	1 回のみ
介護職員等处遇改善加算	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数に1.8%を乗じた金額				

* 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に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、訪問看護に関し、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(下部に記載))に対して、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。

厚生労働大臣が定める状態とは、以下の通りとなります。

・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

- ・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
- ・人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- ・真皮を超える褥瘡の状態
- ・点滴注射を週3日以上行う必要があると認められた状態

- * 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、主治の医師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訪問看護を行っ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。
- * 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に等）に加算されます。
- * 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。
- * サービス提供体制加算は、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け出た訪問看護事業所が、利用者に対し、訪問看護を行った場合に算定します。
- * 介護職員等処遇改善加算は、基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数に1.8%を乗じた金額が算定されます。
- * 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訪問看護の提供となります。
- * 当事業所と事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者にサービス提供を行った場合若しくは上記以外の範囲に所在する建物に居住する者（当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり20人以上の場合）にサービス提供を行った場合に、上記の金額の90/100となります。
- * また、当事業所と同一建物に居住する人数が1月あたり50人以上の場合は、上記金額の85/100となります。
- * 同一敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建物及び同一敷地内並びに隣接する敷地内にある建築物のうち、効率的なサービス提供が可能なものをいいます。
 - ・上記料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供した時間ではなく、お客様の居宅サービス計画に定められたサービスに係る標準的な時間を基準とします。
 - ・介護保険での給付の範囲を超えたサービスの利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者の自己負担となりますのでご相談ください。
- * 介護保険が適用であっても、保険料の滞納等により、事業者が直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者が1カ月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収書を発行します。
- * 訪問看護計画書および報告書の作成について、看護師との連携をとっての制作が必要となるため、当事業所看護師が計画作成のために一度訪問いたします。その後は、体調・環境の変化などございましたら、その都度もしくは3ヶ月に1回程度、看護師が訪問いたします。
- * 理学療法士等の訪問につきましては、看護業務の一環であり看護師の代わりに理学療法士等が訪問しております。

4 その他の利用料金（自己負担）（消費税込み）

- ・日祝の訪問看護料

3,000円/回

- ・在宅にて死後の処置を行った場合 20,000円
 - ・訪問看護に必要な材料費(保険適応外の衛生材料費) 実費
 - ・通常の事業の実施地域を超えた交通費 30円/km
 - ・訪問看護に係る駐車場料金 実費
- その他の利用料金をご利用になられた場合、サービス提供証明書と領収書を発行します。

5 キャンセル料

ご利用者様の都合によりサービスを中止する場合やサービス内容を変更される場合は、速やかに下記の連絡先までご連絡ください。

連絡先:082-298-5011

利用予定日当日にキャンセルをした場合は、キャンセル料として全額ご負担いただきます。ただし、利用者の容態の急変や急な入院等、緊急やむを得ない事情がある場合は請求いたしません。

6 利用料等のお支払方法

毎月、当月利用料の合計額の請求書に明細を伏して、翌月20日までに送付いたしますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、7日以内に差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の末日(祝休日の場合は直前の平日)までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 広島銀行 尾道栗原支店 普通口座 3046343 有限会社 ブレイクスルー
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日(休業日の場合は直前の営業日)までに、現金でお支払いください。
口座引落し	毎月26日に指定口座から引落しをさせていただきます。

*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、支払期日から2カ月以上遅延し、さらにお支払いの督促から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いただくことがあります。

7. サービスの提供にあたって

- (1) サービス提供に先立って、各保険証や医療受給者証等を確認させていただきます。
これらの書類について変更があった場合は、速やかに当該事業者にお知らせください。
- (2) 主治の医師の指示や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。尚、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しますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (3) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。
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。
- (4) 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。

8. 秘密の保持について

- (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 事業者及び事業者が使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供する上で知り得た利用者及び家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
- 3 この秘密を保持する義務は、サービス提供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は用いません。
- 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配布物(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。
- 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、追加又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。

9. サービス内容に関する苦情等

(1) 苦情相談窓口

当事業所苦情相談窓口	相談責任者:井上由貴(管理者) ご利用時間:9:30～18:30(月曜日～土曜日) ご利用方法:電話 082-298-5011 面接:当事業所
市町	安芸郡府中町役場 高齢介護課介護認定係 082-286-3233 開庁日 :月・火・水・木・金 (但し、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日～31日・1月1日～3日を除く。)
国民保険団体連合会	広島県国民健康保険団体連合会 082-554-0783 開庁日 :月・火・水・木・金 (但し、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日～31日・1月1日～3日を除く。)

(2) 苦情処理体制・手順

- 1 苦情原因の把握
当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨を伝言する。
- 2 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- 3 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得、改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに賠償責任を行う。)
- 4 解決が困難な場合

適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡を検討する。

5 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者に周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し、研修等の機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

(3) その他参考事項

苦情の出ないように、普段から利用者の立場を考慮したサービス提供に心がける。

1 従業者の資質向上のための研修機会を確保する。

2 利用者のプライバシーを保護する為、職員の守秘義務の徹底を図る。

10. 緊急時、事故発生時等における対応策

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに下記の主治医へ連絡を行い、指示を求める等、必要な措置を講じます。また、居宅サービス計画又は介護予防サービス支援計画を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡をします。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	医師名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名(利用者との続柄)	
	電話番号	

11. 事故発生時における対応

利用者が安心してサービスの提供を受けられるよう、サービス提供によって対人・対物等の事故が発生した時には速やかに対応します。

(1) 事故対応マニュアルを作成し、予め従業員全員に周知しています。

(2) 損害賠償責任保険に加入していますので、賠償すべき事態となった場合には賠償いたします。

(3) 事故が発生した際は、その原因を調査し、再発防止策を検討するために第三者的立場による意見を取り入れたり、原因を分析・解明・記録する等の対応を致します。

(4) 事故が発生した際は、上記記載された主治医・家族・市町村へ連絡いたします。

12. 身分証携帯義務

訪問介護員は、常に身分証明書を携帯し、初回訪問時及び利用者又はその家族から提示を求められた際は、いつでも身分証を提示します。

13. 心身の状況把握

訪問看護提供にあたっては、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. 介護支援事業者等との連携

(1) 訪問看護提供にあたり、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) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「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介護支援事業者に送付します。

15. サービス提供の記録

- (1) 訪問看護の実施毎に、当該サービスの提供日、内容及び利用料等の必要事項を当事業所の所定の書面にてサービス提供記録を行います。
- (2) 訪問介護実施毎にサービス提供記録の整備を行うこととし、その記録は、提供完結の日から2年間保管します。
- (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。但し、複写物の交付に際し、事業者は利用者に対して費用を請求することとし、1枚につき20円とします。

16. 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) 訪問看護事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

17. 職員へのハラスメント防止について

当法人は、ご利用者様に安全で質の高いサービスを続けてご提供するため、「ハラスメント防止規程」を定め、職員が安心して働ける環境づくりに取り組んでいます。ご意見・ご要望・苦情には誠実に対応いたします。一方で、ご利用者様・ご家族様等による、社会通念上相当な範囲を超える迷惑行為(カスタマーハラスメント)には、法人として対応いたします。

この取り扱いは、事業所内だけでなく、ご利用者様宅への訪問時、送迎中、電話・メール・手紙・SNSなど、サービスに関わるすべての場面に適用します。また、当法人の職員(派遣職員・委託先の職員・実習生を含みます)すべてが対象です。

(1) ご遠慮いただきたい行為

- 1 暴力:叩く、蹴る、つねる、物を投げる、唾を吐きかける等
- 2 暴言・威圧:大声で怒鳴る、侮辱や人格を否定する発言、脅迫、土下座や謝罪文の強要等
- 3 性的な言動:不必要な身体への接触、性的な発言、交際の誘い等
- 4 過度な要求:契約にないサービスの強要、過剰な金銭補償の要求、特定の職員の指名・排除の要求等
- 5 長時間の拘束:長時間の電話・面談、同じ内容の繰り返しの要求、深夜・早朝の連絡等
- 6 SNS等での中傷・私生活への干渉:職員の実名・写真の投稿や誹謗中傷、職員の無断撮影・録音、連絡先や住所の詮索等

(2) 行為があった場合の対応

上記の行為があった場合、当法人の「ハラスメント対応規程」に基づき、次の対応を行うことがあります。

- 1 その場での対応の中止と、管理者からの説明・注意
- 2 書面による警告
- 3 訪問時の職員の複数名対応、担当職員の変更、面会や連絡方法の制限
- 4 警察、弁護士、市町村等への相談・通報
- 5 改善が見られない場合の契約の解除

事実を確認するため、記録や録音等を行う場合があります。記録は、必要な範囲を超えて開示しないよう、厳重に管理いたします。

(3) ご病気や障害による言動

認知症などのご病気や障害の症状によると考えられる言動には、医師や介護支援専門員と相談しながら、ケアの方法を見直して対応いたします。

(4) ご相談・お問い合わせ先

本件に関するご相談は、苦情・相談窓口(担当:本社 三宅和仁・大森京子、電話:0848-48-5651)までご連絡ください。

18.感染症・災害発生時の対応(BCP)

当事業所では、感染症や地震・風水害等の自然災害が発生した場合でも必要なサービスを継続して提供できるよう、業務継続計画(BCP)を策定しています。また、定期的な研修や訓練を実施し、非常時における支援体制を整えています。

19.虐待防止について

当事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止のため、虐待防止委員会の設置、研修の実施、相談窓口の明確化を行い、防止体制を整備しています。

(介護予防)訪問看護の利用に当たり、本書面で重要な事項の説明を説明いたしました。

令和 年 月 日

事業所 訪問看護ステーション 森のくまさん府中

説明者

氏名

私は、本書面により、事業者から(介護予防)訪問看護についての重要な事項の説明を受け、同意いたします。また、この文書が契約書の別紙(一部)となることについても同意します。

令和 年 月 日

利用者 住所

氏名

代筆 (続柄)

利用者
代理人 住所

氏名

<事業者>

法人名	有限会社ブレイクスルー
代表者	代表取締役 富安基晴
所在地	広島県尾道市美ノ郷町三成 1802-1
事業所名	訪問看護ステーション森のくまさん府中
指定番号	第 3463290118 号
管理者	井上由貴