

重要事項説明書

（訪問看護）

令和8年6月～

重要事項説明書

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	合同会社レインボーハート
代表者氏名	高島 久美子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	石川県金沢市栗崎町二6番地30 076-254-5740
法人設立年月日	平成25年12月3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	なないろ訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	1760191054
事業所所在地	石川県金沢市近岡町388番地1
連絡先 相談担当者名	電話 076-254-5740 FAX 076-254-5742 担当者 高島 久美子
事業所の通常の 事業の実施地域	金沢市・野々市市・白山市・内灘町・津幡町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要支援状態または要介護状態にあり主治医が必要を認めた方に対し 適正な訪問看護サービスの提供を行う
運営の方針	要介護者（要支援者）の心身の特性を踏まえて、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支援 する。 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 総合的なサービスを提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（国民の祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）
営業時間	9:00～18:00

(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～金曜日（国民の祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）
サービス提供時間	9:00～18:00

(5) 事業所の職員体制

管理者	池田 佳代子
-----	--------

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（介護予防を含む）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（以下すべて介護予防を含む）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（介護予防を含む）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 1 名 以上
（看護師・准看護師・理学療法士等） 看護職員	1 訪問看護計画に基づき、指定訪問看護（介護予防を含む）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。 3 理学療法士等におけるリハビリは訪問看護師の代わりにさせる訪問となります。	常 勤 1 名以上 非常勤 1 名以上
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 1 名 非常勤 2 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（介護予防を含む））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 看護介護行為 ・バイタルチェック（血圧、体温、脈拍、酸素飽和度など） ・身体の保清（清拭、洗髪、入浴、口腔ケア、足浴など） ・療養指導（生活上の注意事項、食事指導、排泄に関する対策や指導） ② 医療的行為 ・在宅酸素療法管理ケア ・在宅人工呼吸管理ケア ・創傷及び褥瘡処置 ・人工肛門、人工膀胱管理ケア ・経鼻、胃瘻チューブ管理ケア ・喀痰の吸引、管理 ・点滴 ・排泄管理ケア（浣腸、摘便） ③ リハビリ援助行為 ・呼吸リハビリ ・拘縮予防、歩行訓練 ・言語、嚥下訓練 ・認知予防指導（趣味の活用、遊びリハビリテーション） ④ 介護者に対して ・介護の方法指導、介護福祉などの社会資源の紹介 ・褥瘡予防、リハビリ方法、食事指導 ・室内環境整備の工夫、安全対策の工夫、感染症に対する対応方法など ・介護者の健康相談、助言

(2) 看護職員およびリハビリ職員の禁止行為

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（次項参照）

訪問看護利用料金表（介護保険）

R8.6月～

・訪問看護費（介護保険）

		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
サービス利用時間ごとの料金	20分未満	314	3,205円	321円	641円	962円
	30分未満	471	4,808円	481円	962円	1,443円
	30分以上 1時間未満	823	8,402円	841円	1,681円	2,521円
	1時間以上 1時間30分未満	1,128	11,516円	1,152円	2,304円	3,455円
	理学療法士等による訪問（1回につき）	294	3,001円	301円	601円	901円

・訪問看護費（介護予防）

		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
サービス利用時間ごとの料金	20分未満	303	3,093円	310円	619円	928円
	30分未満	451	4,604円	461円	921円	1,382円
	30分以上 1時間未満	794	8,106円	811円	1,622円	2,432円
	1時間以上 1時間30分未満	1,090	11,128円	1,113円	2,226円	3,339円
	理学療法士等による訪問（1回につき）	284	2,899円	290円	580円	870円

・体制等に係る加算

			(単位数)	利用料			
				10割	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算		1回/月	300	3,063円	307円	613円	919円
退院時共同指導加算		1回につき	600	6,126円	613円	1,226円	1,838円
看護・介護職員連携強化加算	(介護)	1回につき	250	2,552円	256円	511円	766円
看護体制強化加算	(Ⅰ)	1回/月	550	5,615円	562円	1,123円	1,685円
	(Ⅱ)	1回/月	200	2,042円	205円	409円	613円
	(予防)	1回/月	100	1,021円	103円	205円	307円
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)		1回につき	6	61円	7円	13円	19円
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)		1回につき	3	30円	3円	6円	9円

・提供状況や指示内容に関する加算

		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
複数名訪問加算(Ⅰ)	30分未満 1回につき	254	2,593円	260円	519円	778円
	30分以上 1回につき	402	4,104円	411円	821円	1,232円
複数名訪問加算(Ⅱ)	30分未満 1回につき	201	2,052円	206円	411円	616円
	30分以上 1回につき	317	3,236円	324円	648円	971円
長時間訪問看護加算	1回につき	300	3,063円	307円	613円	919円
緊急時(介護・予防)訪問看護加算(Ⅰ)	1回/月	600	6,126円	613円	1,226円	1,838円
緊急時(介護・予防)訪問看護加算(Ⅱ)	1回/月	574	5,860円	586円	1,172円	1,758円
特別管理加算(Ⅰ)	1回/月	500	5,105円	511円	1,021円	1,532円
特別管理加算(Ⅱ)	1回/月	250	2,552円	256円	511円	766円
ターミナルケア加算	死亡月につき	2,500	25,525円	2,553円	5,105円	7,658円

エンゼルケア費	ご要望があった際に死後の処置をさせていただきます	15,000円（税抜き）
---------	--------------------------	--------------

処遇改善加算	1.8%
--------	------

訪問看護利用料金表（医療保険）

・訪問看護基本療養費Ⅰ/管理療養費

※医療保険の制度に基づき1円未満は四捨五入して算定しています

	利用料				
	10割	1割負担	2割負担	3割負担	
【月1日目】看護師・理学療法士等					月の初日のみ
訪問看護基本療養費	5,550円	555円	1,110円	1,665円	
機能強化型訪問看護管理療養費2	10,460円	1,046円	2,092円	3,138円	
	16,010円	1,601円	3,202円	4,803円	
【月2日目以降（1日つき）】看護師・理学療法士等					基本療養費 3日/週まで
訪問看護基本療養費	5,550円	555円	1,110円	1,665円	
訪問看護管理療養費	3,010円	301円	602円	903円	
	8,560円	856円	1,712円	2,568円	
【週4日以降（1日につき）】看護師					週4日目以降
訪問看護基本療養費	6,550円	655円	1,310円	1,965円	
訪問看護管理療養費	3,010円	301円	602円	903円	
	9,560円	956円	1,912円	2,868円	
【週4日以降（1日につき）】理学療法士等					週4日目以降
訪問看護基本療養費	5,550円	555円	1,110円	1,665円	
訪問看護管理療養費	3,010円	301円	602円	903円	
	8,560円	856円	1,712円	2,568円	

・加 算

			利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
加算	24時間対応体制加算	／月	6,800円	680円	1,360円	2,040円
	特別管理加算Ⅰ	／月	5,000円	500円	1,000円	1,500円
	特別管理加算Ⅱ	／月	2,500円	250円	500円	750円
	看護・介護職員連携強化加算	／月	2,500円	250円	500円	750円
	在宅患者連携指導加算	／月	3,000円	300円	600円	900円
	退院時共同指導加算(初回訪問時)	／月	8,000円	800円	1,600円	2,400円
	特別管理指導加算	／月	2,000円	200円	400円	600円
	退院支援指導加算（通常）	／月	6,000円	600円	1,200円	1,800円
	退院支援指導加算 （長時間訪問看護加算が対象の方へ 療養上必要な指導を長時間行った場合）	／月	8,400円	840円	1,680円	2,520円
	在宅患者緊急時等カンファレンス加算 （月2回まで）	／月	2,000円	200円	400円	600円
	訪問看護医療情報連携加算	／月	1,000円	100円	200円	300円
	訪問看護医療DX情報活用加算	／月	50円	5円	10円	15円

・訪問看護基本療養費Ⅲ

			利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
基本療養費Ⅲ	一時外泊時の訪問看護利用	1回	8,500円	850円	1,700円	2,550円

・その他療養費

			利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
情報提供療養費			1,500円	150円	300円	450円
ターミナルケア療養費1			25,000円	2,500円	5,000円	7,500円

・基本療養費に追加される加算

			利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
複数名 訪問看護加算	看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士と2人以下で同行	／週	4,500円	450円	900円	1,350円
	看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士と3人以上で同行	／週	4,000円	400円	800円	1,200円
	その他職員と2人以下で同行	3回／週	3,000円	300円	600円	900円
	その他職員と3人以上で同行	3回／週	2,700円	270円	540円	810円
難病等 複数回訪問加算	訪問者2人まで	2回／日	4,500円	450円	900円	1,350円
	訪問者3人以上	2回／日	4,000円	400円	800円	1,200円
	訪問者2人まで	3回以上／日	8,000円	800円	1,600円	2,400円
	訪問者3人以上	3回以上／日	7,200円	720円	1,440円	2,160円
緊急訪問看護加算		1回／日	2,650円	265円	530円	795円
長時間訪問看護加算		／週	5,200円	520円	1,040円	1,560円
訪問看護物価対応料1 イ（月の初日の訪問の場合）		1回／月	60円	6円	12円	18円
訪問看護物価対応料1 ロ（月の2日目以降の訪問の場合）		／回	20円	2円	4円	6円
訪問看護ベースアップ評価料		1回／月	1,830円	183円	366円	549円
乳幼児加算（6歳未満）		／日	1,400円	140円	280円	420円
夜間早朝訪問看護加算（6～8時／18～22時）		／回	2,100円	210円	420円	630円
深夜訪問看護加算（22時～6時）		／回	4,200円	420円	840円	1,260円

・その他加算（月に1回ご請求）

		利用料			
		10割	1割負担	2割負担	3割負担
専門管理加算	緩和ケア・褥瘡ケア・人工肛門・人工膀胱の専門研修を受けた看護師が計画的な管理を行った場合	2,500円	250円	500円	750円
	特定行為研修を受けた看護師が計画的な管理を行った場合	2,500円	250円	500円	750円
遠隔死亡診断補助加算		1,500円	150円	300円	450円

エンゼルケア費	ご要望があった際に死後の処置をさせていただきます	15,000円（税別）
---------	--------------------------	-------------

精神科訪問看護利用料金表（医療保険）

R8.6月～

・精神科訪問看護基本療養費Ⅰ/管理療養費

※医療保険の制度に基づき1円未満は四捨五入して算定しています

	利用料				
	10割	1割負担	2割負担	3割負担	
【月1日目】看護師・理学療法士等					月の初日のみ
訪問看護基本療養費	5,550円	555円	1,110円	1,665円	
機能強化型訪問看護療養費2	10,460円	1,046円	2,092円	3,138円	
	16,010円	1,601円	3,202円	4,803円	
【月2日目以降（1日つき）】看護師・作業療法士					基本療養費 3日/週まで
訪問看護基本療養費	5,550円	555円	1,110円	1,665円	
訪問看護管理療養費	3,010円	301円	602円	903円	
	8,560円	856円	1,712円	2,568円	
【週4日以降（1日につき）】看護師・作業療法士					週4日目以降
訪問看護基本療養費	6,550円	655円	1,310円	1,965円	
訪問看護管理療養費	3,010円	301円	602円	903円	
	9,560円	956円	1,912円	2,868円	

・加 算

			利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
加算	24時間対応体制加算	／月	6,800円	680円	1,360円	2,040円
	特別管理加算Ⅰ	／月	5,000円	500円	1,000円	1,500円
	特別管理加算Ⅱ	／月	2,500円	250円	500円	750円
	看護・介護職員連携強化加算	／月	2,500円	250円	500円	750円
	在宅患者連携指導加算	／月	3,000円	300円	600円	900円
	退院時共同指導加算（初回訪問時）	／月	8,000円	800円	1,600円	2,400円
	特別管理指導加算	／月	2,000円	200円	400円	600円
	退院支援指導加算（通常）	／月	6,000円	600円	1,200円	1,800円
	退院支援指導加算 （長時間訪問看護加算が対象の方へ 療養上必要な指導を長時間行った場合）	／月	8,400円	840円	1,680円	2,520円
	在宅患者緊急時等カンファレンス加算 （月2回まで）	／月	2,000円	200円	400円	600円
	訪問看護医療情報連携加算	／月	1,000円	100円	200円	300円
	訪問看護医療DX情報活用加算	／月	50円	5円	10円	15円
精神科重症患者 支援管理連携加算	精神科在宅患者支援管理指導料2の（イ） を算定している場合	／月	8,400円	840円	1,680円	2,520円
	精神科在宅患者支援管理指導料2の（ロ） を算定している場合	／月	5,800円	580円	1,160円	1,740円

・精神科訪問看護基本療養費Ⅲ

					利用料			
					10割	1割負担	2割負担	3割負担
精神科 基本療養費Ⅲ	同一建物 への訪問	看護師等2人／同1日	3日目まで／週	30分以上	5,550円	555円	1,110円	1,665円
				30分未満	4,250円	425円	850円	1,275円
			4日目以降／週	30分以上	6,550円	655円	1,310円	1,965円
				30分未満	5,100円	510円	1,020円	1,530円
		看護師等3人以上／同1日	3日目まで／週	30分以上	2,780円	278円	556円	834円
				30分未満	2,130円	213円	426円	639円
			4日目以降／週	30分以上	3,280円	328円	656円	984円
				30分未満	2,550円	255円	510円	765円

・精神科訪問看護基本療養費Ⅳ／その他療養費

				利用料			
				10割	1割負担	2割負担	3割負担
基本療養費Ⅳ	一時外泊時の訪問看護利用	1回		8,500円	850円	1,700円	2,550円
情報提供療養費				1,500円	150円	300円	450円

・精神科訪問看護基本療養費に追加される加算

				利用料			
				10割	1割負担	2割負担	3割負担
精神科複数名 訪問看護加算	看護師、作業療法士と2人以下で同行	／週	1回／日	4,500円	450円	900円	1,350円
			2回／日	9,000円	900円	1,800円	2,700円
			3回以上／日	14,500円	1,450円	2,900円	4,350円
	看護師、作業療法士と3人以上で同行	／週	1回／日	4,000円	400円	800円	1,200円
			2回／日	8,100円	810円	1,620円	2,430円
			3回以上／日	13,000円	1,300円	2,600円	3,900円
	その他職員と2人以下で同行		／週	3,000円	300円	600円	900円
	その他職員と3人以上で同行		／週	2,700円	270円	540円	810円
精神科難病等 複数回訪問加算	訪問者2人以下	2回／日	4,500円	450円	900円	1,350円	
		3回以上／日	8,000円	800円	1,600円	2,400円	
	訪問者3人以上	2回／日	4,000円	400円	800円	1,200円	
		3回以上／日	7,200円	720円	1,440円	2,160円	
精神科緊急訪問看護加算		1回／日	2,650円	265円	530円	795円	
長時間精神科訪問看護加算		／回	5,200円	520円	1,040円	1,560円	
訪問看護物価対応料 1 イ（月の初日の訪問の場合）		1回／月	60円	6円	12円	18円	
訪問看護物価対応料 1 ロ（月の2日目以降の訪問の場合）		／回	20円	2円	4円	6円	
訪問看護ベースアップ評価料		1回／月	1,830円	183円	366円	549円	
夜間早朝訪問看護加算（6～8時／18～22時）		／回	2,100円	210円	420円	630円	
深夜訪問看護加算（22時～6時）		／回	4,200円	420円	840円	1,260円	

その他の費用について

① 交通費

通常の実地地域を超えて行う事業に要した交通費は、その実地地域を超えた地点から自宅までの交通費の実費を徴収します。

自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収する。

(1) 実地地域を超えた地点から、片道10キロメートル未満 300円

(2) 実地地域を超えた地点から、片道10キロメートル以上 400円

② エンゼルケア費

ご家族さま、ご関係者さまのご要望があった際に死後の処置をさせていただきます。

15,000円/回

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10日頃に利用者あてにお届け（郵送）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。 (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 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。）

※ 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 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十分な配慮を行ないます。

7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	高島 久美子
-------------	--------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

8 身体拘束に関する事項

- (1) 利用者又は他の利用者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、身体拘束を行わないものとします。
- (2) 身体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ものとします。

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	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。 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。 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。）

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。

12 非常災害時の対応について

地震・風雪水害などの自然災害発生時、または警報などが発令された場合には、サービスの提供を中止させていただく場合がございます。また訪問中に発生した場合はその時点で訪問を中止させて頂く場合がございます。

13 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。

14 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。

15 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。

16 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、完結の日から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。

17 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。
- ③ 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - (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、6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
 - (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - (3) 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

18 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、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) 従業員に対し、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の実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

19 ハラスメント対策について

サービス利用契約中に、ご利用者、ご家族が暴力、ハラスメント行為をおこなった場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。（叩く・蹴る・拘束する・頻回な暴言・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す。）

20 ペットについて

大切なペットの安全を守るためにも、ゲージに入れる等のご協力をお願いします。
職員がペットに噛まれた場合、治療費のご相談をさせて頂く場合があります。

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。
- 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 苦情原因の把握・・・当日または、時間帯によっては翌日
利用者宅に訪問し、受け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、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る。
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、速やかに損害賠償を行う。）
 - ④ 解決困難な場合
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、国保連への連絡も検討する。
 - 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、従業者へ周知徹底するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
 - ⑥ 事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるように、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

(2) 苦情申立の窓口

なないろ訪問看護ステーション 担当 高島 久美子	所在地 金沢市近岡町 388 番地 1 電話番号 076-254-5740 FAX 番号 076-254-5742 受付時間 9:00~17:00
金沢市介護保険課	所在地 金沢市広坂 1 丁目 1 番地 1 号 電話番号 076-220-2264 受付時間 9:00~17:45
石川県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情 110 番	所在地 金沢市幸町 12 番 1 号 石川県幸町庁舎 4 階 電話番号 076-231-1110 受付時間 9:00~17:00
野々市市役所 介護長寿課 介護保険係	所在地 野々市市三納一丁目 1 番地 電話番号 076-227-6066 受付時間 8:30~17:15
白山市役所 健康福祉部 長寿介護課	所在地 白山市倉光二丁目 1 番地 電話番号 076-274-9529 受付時間 8:30~17:15
内灘町社会福祉協議会	所在地 河北郡内灘町字大学 1 丁目 2 番地 1 電話番号 076-286-6703 受付時間 8:30~17:15
津幡町役場 長寿介護課	所在地 河北郡津幡町加賀爪 2 3 電話番号 076-288-2416 受付時間 8:30~17:15