

## 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、「横浜市指定居宅サービス事業者等の指定等に関する規則」に基づき、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	株式会社 azloop
代表者氏名	代表取締役 安齋 孝浩
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	神奈川県川崎市宮前区犬蔵3丁目16番1ローターハピタマプラーザ 309 電話：044-578-0128 FAX：045-330-8493
法人設立年月日	平成26年4月8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 C0C0 スマイルあざみ野
介護保険指定 事業所番号	1463790318
事業所所在地	神奈川県横浜市美しが丘5丁目14番6 はづきビル 208号室
連絡先 相談担当者名	電話：045-532-9247 FAX：045-330-8493 林 恭子
事業所の通常の 事業の実施地域	横浜市青葉区・緑区・都筑区・川崎市宮前区・麻生区・高津区・多摩区

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 azloop が開設する訪問看護ステーション C0C0 スマイルあざみ野（以下ステーションという。）は運営規定を定め、ステーションの看護職員等が要介護状態（介護予防は要支援状態）であり、主治医が必要と認めた利用者に対し、適正な事業の提供を目的とする。
運営の方針	1 要介護者の心身の特性を踏まえ全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに生活の質の確保のために支援する。 2 自立した日常生活を営むことができるように支援する。 3 地域と連携を組み総合的なサービスの提供に努めるものとする。 4 終末期は患者及び遺族に対してのケアを主として看取りに力を入れたサービス提供に努めるものとする。

## (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（祝日・年末年始は休み）
営 業 時 間	午前 9 : 00～午後 5 : 00

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日（祝日・年末年始は休み）
サービス提供時間	午前 9 : 00～午後 6 : 00

## (5) 事業所の職員体制

管理者	看護師 林 恭子
-----	----------

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 2 名 非常勤 7 名
看護職員（看護師・准看護師・理学療法士等）	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 2 名 非常勤 7 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 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。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状・症状の観察 ② 清拭・障害の観察 ③ 食事及び排泄等の日常生活の世話 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 疼痛管理 ⑪ 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なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

#### (3) 予定していた担当職員訪問できない場合

担当職員が体調不良などにより一時的に訪問できなくなった場合、以下の手順にて対応いたします。

- ①前日 17：00 までに代行職員の連絡をいたします。
- ②代行ができない場合、別日での振替調整の相談をいたします。
- ③上記対応が難しい場合、訪問はお休みとさせていただきます。

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

※ 指定訪問看護ステーションの場合 令和6年6月より適用 要介護

サービス提供時間数 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		利用料		利用料		利用料	
昼間	3,491 円		5,237 円		9,151 円		12,543 円	
早朝・夜間	4,363 円		6,546 円		11,438 円		15,678 円	
深夜	5,236 円		7,855 円		13,726 円		18,814 円	
サービス提供時間数 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		利用料		利用料		利用料	
准看護師	3,141 円		4,713 円		8,235 円		11,378 円	
サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20 分未満		40 分未満		60 分未満			
	利用料		利用料		利用料			
理学療法士等による訪問の場合（1 回につき）	3,269 円		6,538 円		8,807 円			
サービス提供時間数 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	
	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割
昼間	350 円	699 円	524 円	1,046 円	916 円	1,826 円	1,251 円	2,502 円
早朝・夜間	433 円	865 円	650 円	1,299 円	1,135 円	2,269 円	1,554 円	3,108 円
深夜	519 円	1,038 円	779 円	1,558 円	1,361 円	2,722 円	1,865 円	3,730 円
サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20 分未満		40 分未満		60 分未満			
	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割
准看護師	312 円	623 円	468 円	935 円	817 円	1,633 円	1,119 円	2,238 円
サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20 分未満		40 分未満		60 分未満			
	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割
理学療法士等による訪問の場合（1 回につき）	327 円	654 円	654 円	1,308 円	881 円	1,762 円		

※ 令和6年度6月より適用 要支援

サービス提供時間数 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		利用料		利用料		利用料	
昼間	3,369 円		5,015 円		8,829 円		12,120 円	
早朝・夜間	4,211 円		6,268 円		11,036 円		15,150 円	
深夜	5,053 円		7,522 円		13,243 円		18,180 円	
サービス提供時間数 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		利用料		利用料		利用料	
准看護師	3,032 円		4,513 円		7,946 円		10,908 円	
サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20 分未満		40 分未満		60 分未満			
	利用料		利用料		利用料			
理学療法士等による訪問の場合（1 回につき）	3,158 円		6,316 円		8,506 円			

サービス提供時間数 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	
	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 1 割	負担額 2 割
昼間	337 円	674 円	502 円	1,003 円	883 円	1,766 円	1,212 円	2,424 円
早朝・夜間	423 円	885 円	627 円	1,254 円	1,104 円	2,208 円	1,515 円	3,030 円
深夜	504 円	1,011 円	753 円	1,504 円	1,325 円	2,649 円	1,818 円	3,636 円
准看護師	304 円	607 円	452 円	903 円	795 円	1,590 円	1,091 円	2,182 円
	20 分未満		40 分未満		60 分未満			
理学療法士等による訪問の場合（1 回につき）	316 円	632 円	632 円	1,264 円	851 円	1,702 円		

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

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 25/100、深夜の場合は 50/100 に相当する単位が加算されます。

※ 指定訪問看護ステーション（加算）

加 算	利用料	利用者 負担額	算 定 回 数 等
緊急時訪問看護加算 （訪問看護ステーション）	6,672 円	668 円	1 月に 1 回
特 別 管 理 加 算（Ⅰ）	5,560 円	556 円	1 月に 1 回
特 別 管 理 加 算（Ⅱ）	2,780 円	278 円	
ターミナルケア加算	22,240 円	2,224 円	死亡月に 1 回
初 回 加 算（Ⅰ）	3,336 円	334 円	初回訪問月のみ
初 回 加 算（Ⅱ）	3,892 円	390 円	退院日の初回訪問月のみ
退院時共同指導加算	6,672 円	668 円	1 回当たり
複数名訪問看護加算	2,824 円	283 円	1 回当たり（30 分未満）
	4,470 円	447 円	1 回当たり（30 分以上）
長時間訪問看護加算	3,336 円	334 円	1 回当たり
サービス提供体制強化加算 （Ⅰ）	66 円	6 円	1 回当たり
（Ⅱ）	556 円	55 円	1 月当たり

※ 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ないます。

※ 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場合に加算します。なお、同意書面は別添のとおりです。

※ 特別管理加算は、指定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。→下段のかっこ内に記載しています。）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。

- 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（かん）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（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（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。
- ※ 当該事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して、前年度の月平均で30人以上にサービス提供を行い、当該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となります。
- 同一の建物とは、指定訪問看護事業所と構造上又は外形上、一体的な建築物(養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、旧高齢者専用賃貸住宅に限る。)をいいます。
- ※ <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970円(利用者負担額97円)を減算します。
- ※ ※地域区分別の単価(2級地 11.12円)を含んでいます。
- ※ (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) 提供するサービスの利用料、利用者負担額(医療保険を適用する場合)について

- ・健康保険、国民健康保険、後期高齢者医療保険等の加入保険の負担金割合(1割~3割)により算定します。
- ・基本療養費、管理療養費、各加算等があります。

※ 別紙利用料金表を確認ください。

#### 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一律1キロ 50円(片道・往復)を請求いたします。	
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、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	前日の夕方5:00以降の連絡	利用者様負担額の倍額
※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	<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、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日ごろに利用者あてにお届け（郵送）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、請求月の 27 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</p> <p>(イ) 現金支払い</p> <p>(ウ) 自動口座引き落とし</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	安齋 孝浩
	イ	連絡先電話番号	045-532-9247
		同ファックス番号	045-330-8493
	ウ	受付日及び受付時間	月曜～金曜 9:00～17:00

※ 担当する看護職員は、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	代表取締役 安齋 孝浩
-------------	-------------

- (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。</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。</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。</li> <li>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</li> </ul>

	<p>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。（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、速やかに別紙緊急時連絡先に記載されている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	東京海上日動火災保険会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	訪問看護事業者が利用者などの第三者に身体障害を与え、または財物を滅失・破損もしくは汚損した場合に、被保険者が、法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して、保険金をお支払いします。

#### 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。

## 15 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後日交付します。
- 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。

## 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 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。

## 17 指定訪問看護サービス内容の見積もりについて

\* 別紙見積書を参照ください。

## 18 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。

- ・定期的に患者満足度調査やインタビューを実施しニーズやクレームを聞き出していく
- ・苦情があった場合は直ちに担当者が利用者様に連絡を取り、直接訪問し詳しい事情を聞くとともに担当看護師からも事情を聴き対応策を考える
- ・苦情処理については、事業所に持ち帰り担当者を中心に事業所全体で対応策を決定し対応していく
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者へ連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う
- ・できる限り速やかに利用者に回答し対応していく
- ・苦情の内容・処理結果は、記録した上台帳に保管し再発防止に役立てる

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【訪問看護ステーション COCO スマイル あざみ野】</b>	所 在 地：神奈川県横浜市美しが丘5丁目14番 6 はづきビル 208 号室 電話番： 045-532-9247 ファックス番号：045-330-8493 受付時間：午前9：00～午後17：00
--	---

19 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、「横浜市指定居宅サービス事業者等の指定等に関する規則」に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	神奈川県川崎市宮前区犬蔵 3 丁目 16 番 1 ローターハイスたまプラーザ 309
	法人名	株式会社 azloop
	代表者名	安齋 孝浩 印
	事業所名	訪問看護ステーション COCO スマイルあざみ野
	説明者氏名	

- ① 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。
- ② 理学療法士等による訪問看護はその訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに訪問を行うことに同意いたします。

利用者	氏 名	
-----	-----	--

代理人	氏 名	
-----	-----	--

19 重要事項説明の年月日 \*事業所控え

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、「横浜市指定居宅サービス事業者等の指定等に関する規則」に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	神奈川県川崎市宮前区犬蔵 3 丁目 16 番 1 ローターハイスたまプラーザ 309
	法人名	株式会社 azloop
	代表者名	安齋 孝浩 印
	事業所名	訪問看護ステーション COCO スマイルあざみ野
	説明者氏名	

- ① 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。
- ② 理学療法士等による訪問看護はその訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに訪問を行うことに同意いたします。

利用者	氏 名	
-----	-----	--

代理人	氏 名	
-----	-----	--