

重要事項説明書

(指定訪問看護：介護保険)

本重要事項説明書は、介護保険法に基づく訪問看護及び介護予防訪問看護サービスの利用にあたり、当事業所の運営方針、サービス内容、利用料金その他の重要事項について説明するものです。

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	株式会社ものがたり
代表者氏名	代表取締役 前田 純子
事業所所在地	加古川市尾上町養田 110 番地の 6
連絡先	電話:079-490-2305 FAX:079-490-2306
法人設立年月日	2026 年 4 月 2 日

2 利用者に対して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ものがたり
介護保険指定事業所番号	2862290729
事業所所在地	加古川市尾上町養田 110 番地の 6
連絡先	電話:079-490-2305 FAX:079-490-2306
相談担当者名	前田 純子
通常の事業の実施地域	加古川市、高砂市、稲美町、播磨町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的

株式会社ものがたり(以下「事業者」といいます。)が開設する訪問看護ステーションものがたり(以下「事業所」といいます。)が行う指定訪問看護事業及び指定介護予防訪問看護事業(以下「事業」といいます。)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、事業所の看護職員等が、要介護状態(介護予防にあつては要支援状態)にあり、主治医が必要と認めた利用者に対し、適正な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護を提供することを目的とします。

運営の方針

- ① 指定訪問看護の提供にあたっては、要介護者の心身の特性を踏まえ、日常生活動作(ADL)の維持及び回復を図るとともに、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します。
- ② 指定介護予防訪問看護の提供にあたっては、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するとともに、利用者の心身機能の維持回復を図り、生活機能の維持又は向上を目指します。
- ③ 事業の実施にあたっては、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 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します。 ただし、国民の祝日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除きます。
営業時間	午前8時45分から午後5時15分までとします。
その他	上記の営業日及び営業時間以外についても、必要に応じて対応できる体制を整えています。なお、営業時間外については、電話等により対応いたします。

(4) 事業所の職員体制

管理者	看護師 前田 純子
-----	-----------

職種	職務内容	人員数
管理者	① 主治医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 職員に、法令等の規定を遵守させるため必	常勤1名

	要な指揮命令を行います。	
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、主治医から文書による指示を受けるとともに、主治医に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。 ② 主治医の指示に基づく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 利用者へ訪問看護計画書を交付します。 ④ 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。 ⑤ 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。 ⑥ 利用者及びその家族に対し、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。 ⑦ 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を的確に把握するよう努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 ⑧ 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。	常勤 1 名
看護師	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。	常勤 2 名(兼務) 非常勤 1 名

3 提供するサービスの流れ及び内容

(1) 提供するサービスの流れ

事業者は、訪問看護に係る重要事項説明書への同意を利用者から得て、利用者と事業者との間の訪問看護の提供に係る契約を締結した後、前記2(2)「運営方針」の下に、利用者に対し、以下の流れに沿って訪問看護を提供します。

① 主治医の文書による指示

事業者は、訪問看護の提供の開始に際し、主治医による指示を文書(指示書)で受けます。

② 訪問看護計画の原案の作成

看護師が、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、訪問看護計画(療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した書面をいいます。)の原案を作成します。居宅サービス計画が作成されている場合には、それに沿って、訪問看護計画の原案を作成します。

③ 訪問看護計画の説明と同意

看護師が、訪問看護計画の原案について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。

④ 訪問看護計画書の利用者への交付

看護師が、利用者の同意を得た訪問看護計画書を利用者に交付します。

⑤ 訪問看護計画書の主治医への提出

事業者は、訪問看護計画書を定期的に主治医に提出します。

⑥ 訪問看護の提供

事業者は、主治医と密接な連携を図りながら、訪問看護計画書に基づいて、医学の進歩に対応した適切な看護技術をもって訪問看護の提供を行います。訪問看護の提供に当たっては、利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について分かりやすく説明します。訪問看護の提供に当たっては、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 訪問看護報告書の作成及び主治医への提出

看護師は、訪問看護報告書(訪問日、提供した看護内容等を記載した書面をいいます。)を作成し、定期的に主治医に提出します。

⑧ 訪問看護の実施状況の把握等

事業者は、訪問看護計画の実施状況の把握を行い、主治医と密接な連携を図りながら、必要に応じて訪問看護計画の変更を行います。

(2) 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
訪問看護計画の立案	主治医の指示及び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立案します。
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・障害・全身状態の観察 ② 日常生活の看護(清潔・排泄・食事等) ③ 療養生活や介護方法の指導 ④ 医師の指示に基づく医療処置 ⑤ 認知症の看護 ⑥ ターミナルケア ⑦ 在宅リハビリテーション ⑧ その他必要な看護
--	--

(3) 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 利用者及び家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ② 利用者及び家族からの金銭、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

(4) 利用者の禁止行為

訪問看護の利用に当たっては、次に掲げる行為は行わないでください。

- ① 看護師等の心身に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある行為
- ② 事業者又は事業所の運営に支障を与え、又は与えるおそれのある行為
- ③ その他、適切な訪問看護の提供を妨げ、又は妨げるおそれのある行為

4 利用料金について

利用者は、介護保険法に基づく訪問看護費又は介護予防訪問看護費について、自己負担額並びに保険給付の対象とならない費用(全額自己負担)を事業者にお支払いいただきます。

※訪問看護費の額は、介護保険法に基づいた単位数に、地域区分(7級地・1単位=10.21円)を乗じた額となります。

(1) 訪問看護費

早朝(午前 6 時から午前 8 時まで)又は夜間(午後 6 時から午後 10 時まで)の訪問は 25%加算となります。

深夜(午後 10 時から午前 6 時まで)の訪問は 50%加算となります。

【訪問看護費】		ご利用料金負担額		
20分未満	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
日中	314	320円	641円	961円
夜間・早朝	393	401円	802円	1,203円
深夜	471	480円	961円	1,442円
30分未満	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
日中	471	480円	961円	1,442円
夜間・早朝	589	601円	1,202円	1,804円
深夜	707	721円	1,443円	2,165円
30分以上1時間未満	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
日中	823	840円	1,680円	2,520円
夜間・早朝	1,029	1,050円	2,101円	3,151円
深夜	1,235	1,273円	2,521円	3,782円
1時間以上1時間30分未満	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
日中	1,128	1,151円	2,303円	3,454円
夜間・早朝	1,410	1,439円	2,879円	4,318円
深夜	1,692	1,727円	3,455円	5,182円
1時間30分以上	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
日中	1,428	1,457円	2,915円	4,373円
夜間・早朝	1,710	1,745円	3,491円	5,237円
深夜	1,992	2,033円	4,067円	6,101円

(2) 介護予防訪問看護費

早朝(午前 6 時から午前 8 時まで)又は夜間(午後 6 時から午後 10 時まで)の訪問は 25%加算となります。

深夜(午後 10 時から午前 6 時まで)の訪問は 50%加算となります。

【介護予防訪問看護費】		ご利用料金負担額		
20分未満	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
日中	303	309円	618円	928円
夜間・早朝	379	386円	773円	1,160円
深夜	455	464円	929円	1,393円
30分未満	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
日中	451	460円	920円	1,381円
夜間・早朝	564	575円	1,151円	1,727円
深夜	677	691円	1,382円	2,073円
30分以上1時間未満	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
日中	794	810円	1,621円	2,432円
夜間・早朝	993	1,013円	2,027円	3,041円
深夜	1,191	1,216円	2,432円	3,648円
1時間以上1時間30分未満	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
日中	1,090	1,112円	2,225円	3,338円
夜間・早朝	1,363	1,391円	2,783円	4,174円
深夜	1,635	1,669円	3,338円	5,008円
1時間30分以上	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
日中	1,390	1,419円	2,838円	4,257円
夜間・早朝	1,663	1,697円	3,395円	5,093円
深夜	1,935	1,975円	3,951円	5,926円

(3) 加算について

(1)(2)の訪問看護費・介護予防訪問看護費に加え、以下に該当する場合は自己負担分をお支払いいただきます。

【支給限度基準額内加算】

① 初回加算

新たに訪問看護計画書を作成した利用者に対し、初回の訪問看護を行った場合に、算定します(初回のみ)。

※初回加算Ⅰと初回加算Ⅱは、いずれか一方のみ算定します。

※過去 2 歴月の間に当該事業所から訪問看護を受けていない場合。

初回加算Ⅰ

病院又は介護保険施設等から退院(退所)した日に、初回の訪問看護を行った場合。

【初回加算】		ご利用料金負担額		
	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算Ⅰ	350	357円	714円	1,072円

初回加算Ⅱ

初期加算Ⅰに該当しない新規利用者。病院又は介護保険施設等から退院(退所)した日の翌日以降に、初回の訪問看護を行った場合。

【初回加算】		ご利用料金負担額		
	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算Ⅱ	300	306円	612円	918円

② 複数名訪問加算

利用者の身体状況や安全上の理由等により、1 人の看護師等による訪問看護が困難な場合に、利用者又はその家族の同意を得たうえで、看護師等が 2 人以上で訪問看護を行った場合に、1 回の訪問につき 1 回算定します。

【複数名訪問加算】			ご利用料金負担額		
		単位数	1割負担	2割負担	3割負担
複数名訪問加算Ⅰ	30分未満	254	259円	518円	778円
	30分以上	402	410円	820円	1,231円

③ 退院時共同指導加算

入院中又は入所中の利用者が退院(退所)する際に、医療機関等の職員と共同して療養上必要な指導を行い、その内容を文書等により提供した場合に、退院(退所)後の初回訪問看護時に 1 回算定します。

【退院時共同指導加算】		ご利用料金負担額		
	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
	600	612円	1,225円	1,837円

④ 看護・介護連携強化加算

訪問介護事業所の介護職員等が適切にたんの吸引等を実施できるよう、訪問看護事業所の看護職員が助言や指導を行い、算定要件を満たした月に 1 回算定します。

【看護・介護連携強化加算】		ご利用料金負担額		
	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
	250	255円	510円	765円

【支給限度額基準外加算】

① 緊急時訪問看護加算

利用者又はその家族からの相談に 24 時間対応できる体制を整え、必要に応じて緊急時の訪問看護を行うことができる体制を整備している場合に、月 1 回算定します。

緊急時訪問看護加算Ⅱ

24 時間対応できる体制を整備している場合。

【緊急時訪問看護加算】		ご利用料金負担額		
	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
緊急時訪問看護加算Ⅱ	574	586円	1,172円	1,758円

② 特別管理加算

在宅で継続的な医療管理が必要な利用者に対し、計画的な管理及び訪問看護を行った場合に、適用月に 1 回算定します。

特別管理加算Ⅰ

気管カニューレや膀胱留置カテーテルを使用している方、又は在宅麻薬管理や在宅気管切開管理等の特別な医療管理が必要な方。

【特別管理加算】		ご利用料金負担額		
	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
特別管理加算Ⅰ	500	510円	1,021円	1,531円

特別管理加算Ⅱ

在宅酸素療法、人工肛門・人工膀胱の管理、真皮を越える褥瘡の状態、又は点滴注射を週 3 日以上行う必要がある状態等の継続的な医療管理が必要な方。

【特別管理加算】		ご利用料金負担額		
	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
特別管理加算Ⅱ	250	255円	510円	765円

③ ターミナルケア加算

利用者及びその家族の意向を尊重し、主治医等の関係機関と連携のうえ、在宅での看取りに向けた支援を行い、死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上訪問看護を実施した場合に算定します。

※ 死亡月に 1 回算定します。

【ターミナルケア加算】		ご利用料金負担額		
	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
	2,500	2,552円	5,105円	7,657円

5 その他、保険外の費用について

(1) 交通費

自宅に駐車場がなく、近隣の道路が駐車禁止区域又は駐車可能な道路であっても、適切な駐車場所がない場合には、有料駐車場を利用し、訪問車の駐車に係る料金が発生した場合は、その実費をいただきます。

(2) 通常の事業の実施地域外の交通費

通常の実施地域以外の訪問で、自動車を使用した場合は、1 回につき 500 円(税込)をいただきます。

(3) エンゼルケア

お亡くなりになった後に処置を行った場合は 10,000 円(税込)をいただきます。

(4) 衛生材料費

日常生活上又は医療的ケアに必要な衛生材料、その他の消耗品については、実費をいただきます。

6 利用料金のお支払い方法について

ご利用料金は、利用者負担分(保険適用分の自己負担割合)及び保険給付の対象とならない費用(全額自己負担)を合算し、毎月末日締めとします。請求書は翌月 15 日頃までに発行します。

お支払い方法は口座振替とし、毎月 27 日(金融機関の休業日の場合は翌営業日)に指定口座から自動引き落としとなります。引き落とし後、領収書をお渡ししますので、大切に保管してください。なお、領収書は、介護サービス費控除等の申告の際に必要となる場合があります。

(1) 利用料の支払い方法(償還払いとなる場合)

利用者が法定代理受領サービスを利用できない場合には、いったん利用料の全額を自己負担していただきます。その場合、当事業所はサービス提供証明書を発行いたしますので、利用者はこれを保険者に提出し、後日払い戻し(償還払い)の手続きができます。

次のいずれかの場合にいったん利用料の全額を自己負担していただきます。

- ① 利用者が要介護認定を受けていない場合
- ② 要介護認定の有効期間を経過している場合
- ③ 居宅介護支援を受けることにつき市町村に届け出ていない場合
- ④ 居宅サービス(ケアプランニング)に訪問看護が位置付けられていない場合
- ⑤ 訪問看護が利用者の要介護状態に応じた支給限度額を超過したものである場合
- ⑥ 保険料の滞納等により介護保険法の保険給付の制限を受けている場合

(2) 利用料等の変更

- ① 事業者は、介護保険法及び同法に基づく厚生労働大臣の定めるその他の制度の変更があった場合には前記 4 の自己負担額を変更することができるものとします。
- ② 事業者は、物価の変動その他やむを得ない事由が生じた場合には、前記 5 の「その他、保険外の費用」の額を変更することができるものとします。
- ③ 事業者は、①又は②により費用を変更する場合においては、利用者に対し、事前に変更の理由及び内容を説明するものとします。

7 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、担当する看護職員の変更をご希望される場合は、下記の相談担当者までご相談ください。

相談担当者	前田 純子
連絡先	電話:079-490-2305 FAX:079-490-2306
受付日	月曜日から金曜日まで。ただし、国民の祝日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除きます。
受付時間	午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分まで

※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、ご希望に添えない場合があります。

8 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。被保険者証の記載内容に変更があった場合は、速やかに当事業所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場合等であって、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、必要な援助を行います。
- (3) 居宅サービス計画等が作成される前であっても、緊急に必要な場合には、サービスを提供します。
- (4) 要介護認定前にサービスの提供を行った場合は、要介護認定後に契約の継続の意思を確認します。継続される場合は、提供するサービスの内容を見直します。また、自己

負担額も変更となることがあります。なお、自立(非該当)と判定された場合、利用料は全額利用者の負担となります。

- (5) 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。
- (6) 看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示及び命令は、すべて当事業所が行いますが、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配慮して行います。

9 サービスの中止・変更

- (1) サービスの利用を中止又は変更する場合は、できる限りサービス利用日の前日までにご連絡ください。
- (2) サービスの中止又は変更にあたり、キャンセル料は発生しません。ただし、利用者の病状の急変ややむを得ない事情を除き、できるだけ余裕をもってご連絡いただくようお願いいたします。
- (3) 入院又は施設入所等により、1 か月以上サービスの利用を休止された場合は、再開時の事業所の状況により、訪問時間や曜日等についてご希望に添えない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

10 契約の解約

- (1) 利用者は、事業者に対して解約の意思を伝えることにより、原則として 1 週間の予告期間をもって、いつでも契約を解約することができます。この場合、解約料は発生しません。また、契約の終了に際しては、利用者又はその家族に対し必要な助言を行うとともに、主治医、居宅介護支援事業者その他関係機関との連携及び情報提供に努めます。
- (2) 事業者から契約を解約する場合は、やむを得ない事由がある場合に限り、原則として 1 か月以上の予告期間をもって、理由を説明のうえ通知します。やむを得ない事由とは、次のような場合をいいます。
 - ① 事業の廃止または縮小等により、サービスの提供が困難となった場合
 - ② 利用者が重要な事項について事実と異なる内容を故意に申告し、適切なサービス提供が困難となった場合
 - ③ 利用料金の滞納が継続し、事業者からの支払いのお願いにもかかわらず改善が見られない場合
 - ④ 利用者又は家族が重要事項3(4)記載の禁止行為のいずれかを行い、利用者に対して訪問看護を提供することが難しくなった場合
- (3) 事業者は、サービスの提供が困難と判断した場合には、居宅介護支援事業所への連絡

や他の事業者の紹介等、必要な措置を速やかに行います。

11 契約の終了

契約期間中であっても、訪問看護契約は、次に掲げる事由によって終了します。

- (1) 利用者の要介護状態区分が、自立と判定されたこと。
- (2) 利用者について、その主治医が訪問看護の必要がないと認めたこと。
- (3) 利用者が介護福祉施設、介護老人保健施設若しくは介護医療院に入所又は入院したと。
- (4) 利用者が認知症対応型共同生活介護の利用を開始したこと。
- (5) 利用者の死亡
- (6) 事業所の滅失又は重大な毀損により、訪問看護の提供が不可能になったこと。
- (7) 事業所が介護保険法に基づく指定を取り消されたこと。

12 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護及び虐待の防止等のため、次に掲げる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 前田 純子
-------------	-----------

- (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、看護職員等に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (4) 看護職員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施します。
- (5) 虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を設置します。

13 身体拘束について

- (1) 事業所は、訪問看護等のサービス提供にあたっては、利用者及び家族の生命及び身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」といいます。)を行いません。
- (2) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束等の内容、理由、期間等について説明し、同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

14 秘密の保持

- (1) 当事業所の従業者は、業務上知り得た利用者及び家族に関する秘密を、正当な理由な

く第三者に漏らしません。

- (2) また、当事業所は、従業者であった者についても、業務上知り得た利用者及び家族に関する秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じます。
- (3) なお、この秘密を保持する義務は、雇用契約終了後においても継続するものとします。

15 個人情報の保護について

- (1) 利用者及び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」及び厚生労働省が作成した「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ます。
- (2) 利用者及びその家族の個人情報については、事業所での訪問看護等のサービス提供以外の目的では利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとします。

16 ハラスメントの防止と対応について

事業者は、適切な訪問看護等のサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、看護職員等の就業環境が害されることを防止するため、方針の明確化等の必要な措置を講じます。

17 訪問時における緊急時の対応方法

看護職員等は、訪問看護等を提供中に、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて応急処置を行うとともに、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じ、管理者に報告します。

主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を行います。なお、原則として、緊急搬送に際して当事業所の看護職員が同乗又は付き添うことはできません。

18 事故発生時の対応

- (1) 事業者は、利用者に対する訪問看護等のサービス提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った措置について記録します。
- (3) 事業者は、損害賠償責任保険に加入しています。利用者に対する訪問看護等の提供により、事業者の責に帰すべき事由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。

19 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう、次の措置を講じます。

- (1) 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定期的に開催するとともに、その結果について看護職員等に周知徹底を図ります。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 看護職員等に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

20 苦情に関する対応方針

- (1) 事業者は、自らが提供した訪問看護等のサービスに係る利用者からの苦情に対し、迅速かつ適切に対応します。
- (2) 事業者は、自らが提供した訪問看護等のサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う、文書その他の物件の提出もしくは提示の求め、又は当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、それに従います。
- (3) 苦情申し立て窓口

訪問看護ステーションものがたり 担当者:前田 純子	所在地:加古川市尾上町養田110番地の 6 電話:079-490-2305 FAX:079-490-2306 受付時間:午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分
加古川市介護保険課 利用者相談係	所在地:加古川市加古川町北在家 2000 電話:079-421-2000 FAX:079-422-1403 受付時間:午前 9 時～午後 5 時
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 1-9-1-1801 電話:078-332-5617 FAX:078-332-9520 受付時間:午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分

21 業務継続計画の策定

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制における早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」といいます。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講

じます。

- (2) 事業者は、職員に対し、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に実施します。
- (3) 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

22 職員の自己研鑽について

事業所は、職員に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るための研修(外部研修を含む)を実施し、研修の機会を確保するとともに、必要な業務体制を整備します。

23 記録の保存について

- (1) 事業者は、訪問看護の提供に関する記録(写真、動画を含む)を整備し、関係法令に基づき適切に保存します。
- (2) 記録は、書面または電子的記録(電子カルテシステム等)により作成し、保存します。
- (3) 記録の保存期間は、サービス提供の完結日から5年間とします。
- (4) 電子的記録により保存する場合は、改ざん防止、アクセス制限、バックアップ等の適切な安全管理措置を講じ、個人情報の保護に努めます。
- (5) 利用者又はその家族は、事業者に対し、保存されている記録の閲覧又は写しの交付を求めることができます。事業者はこれに応じ、写しの交付にあたっては実費相当額の費用をご負担いただきます。

24 サービスの質の向上に向けた取り組み

- (1) 事業者は、提供する訪問看護サービスの質の向上を図るため、定期的に自己評価を実施しています。
- (2) 自己評価は、サービス内容、利用者の満足度、業務体制、職員の資質向上等の観点から行います。
- (3) 評価結果は職員間で共有し、必要な改善策を検討するとともに、継続的な業務改善に努めます。
- (4) 必要に応じて、評価結果の公表に努めます。

25 重要事項の変更及び同意

- (1) 事業者は、本重要事項説明書に記載した内容に変更が生じる場合には、あらかじめその内容を利用者又はその家族に説明し、同意を得るものとします。
- (2) 変更内容の通知は、書面の交付及び口頭による説明、又は郵送等により行います。
- (3) 前項の変更については、書面への署名又は記録により同意の確認を行います。

26 その他

- (1) 利用者又はその家族に、病気・感染症・けが等により健康上の問題がある場合や、サービス当日に体調不良が認められる場合は、サービス内容の変更又は提供を中止することがあります。
- (2) 訪問看護サービスの提供中に利用者の体調が悪化した場合は、サービスを中止することがあります。この場合、家族又は緊急連絡先へ連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。
- (3) 看護職員等は、常に身分証を携行し、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場合は、これを提示します。
- (4) 職員の採用後一定期間は、業務習得等のため、複数名で訪問する場合があります。訪問中に指導や確認を行うことがありますので、ご理解とご協力をお願いします。
- (5) サービス提供にあたり、衛生管理の観点から手洗い場を使用させていただく場合があります。

重要事項説明確認書

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供にあたり、本書面に基づいて重要事項について説明しました。

事業所名	訪問看護ステーションものがたり
説明者名	印

私は、本書面に基づき重要事項の説明を受け、その内容について理解しました。

利用者	住所	
	氏名	印

※利用者本人が署名できない場合は、代理署名者が署名してください。

代理署名者	住所	
	氏名	印

(利用者との関係:)

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	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供にあたり、本書面に基づいて重要事項について説明しました。

事業所名	訪問看護ステーションものがたり
説明者名	印

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印

(続柄)