

重要事項説明書

(訪問看護・介護予防訪問看護)

利用者： _____ 様

事業者：訪問看護ステーション 猫まる

この「重要事項説明書」は、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、介護予防訪問看護サービス（以後「訪問看護サービス」という。）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、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	合同会社 思いやり
代表者氏名	長原 悠太
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	北海道亀田郡七飯町大川1丁目52-4 訪問看護ステーション 猫まる 電話番号 0138-76-9898 FAX番号 0138-76-3734
法人設立年月日	令和6年2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	訪問看護ステーション 猫まる
介護保険指定 事業所番号	0161590260
事業所所在地	北海道亀田郡七飯町大川1丁目1-26
連絡先 相談担当者名	電話番号 0138-76-9898 FAX番号 0138-76-3734 長原 悠太
事業所の通常の 事業の実施地域	七飯町、函館市(旧戸井町、旧恵山町、旧楸法華村、旧南茅部町は除く)、北斗市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要支援、介護状態と認定されたご利用者様に対し、ご自宅で自立された日常生活を営むことができるように、利用者様の意思、及び人格を尊重しながら、ご利用者様に適切な訪問看護サービスを提供します。
運営の方針	ご利用者様の心身状態に応じた目標を設定し、計画的に療養生活の支援、心身機能の維持、回復を図ります。指定訪問看護、指定予防訪問看護サービスは24時間体制で対応し、地域の保険医療、福祉など関連機関と連携を図り総合的な訪問看護サービスの提供に努めます。

(3) 事業所の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日まで
営業時間	午前8:30 ~ 午後17:30

(4) 職員体制

管理者	長原 悠太
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none">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 (看護師 准看護師)	<ol style="list-style-type: none">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。9 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。10 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 0 名
事務職員	<ol style="list-style-type: none">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 0 名 非常勤 0 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/介護予防サービス計画（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。

(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（介護保険を適用する場合）について

※看護師、准看護師によるして指定訪問看護サービスの場合

	基本単位	利用料	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護Ⅰ(20分未満)					
看護師	314	3,140円	314円	628円	942円
准看護師	283	2,830円	283円	566円	849円
訪問看護Ⅱ(30分未満)					
看護師	471	4,710円	471円	942円	1,413円
准看護師	424	4,240円	424円	848円	1,272円
訪問看護Ⅲ(30分以上60分未満)					
看護師	823	8,230円	823円	1,646円	2,469円
准看護師	741	7,410円	741円	1,478円	2,223円
訪問看護Ⅳ(60分以上90分未満)					
看護師	1128	1,1280円	1,128円	2,256円	3,384円
准看護師	1015	1,0150円	1,015円	2,030円	3,045円

※看護師、准看護師による指定介護予防訪問サービスの場合

	基本単位	利用料	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
介護予防訪問看護Ⅰ(20分未満)					
看護師	303	3,030円	303円	606円	909円
准看護師	273	2,730円	273円	546円	819円
介護予防訪問看護Ⅱ(30分未満)					
看護師	451	4,510円	451円	902円	1,353円
准看護師	406	4,060円	406円	812円	1,218円
訪問看護Ⅲ(30分以上60分未満)					
看護師	794	7,940円	794円	1,588円	2,382円
准看護師	715	7,150円	715円	1,430円	2,145円
訪問看護Ⅳ(60分以上90分未満)					
看護師	1090	1,0900円	1,090円	2180円	3,270円
准看護師	981	9,810円	981円	1962円	2,943円

※理学療法士等による訪問の場合

	基本単位	利用料	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護Ⅴ(20分)					
理学療法士	294	2,940円	294円	588円	882円
訪問看護Ⅴ(40分)					
作業療法士	588	5,880円	588円	1,176円	1,764円
訪問看護Ⅴ(60分)					
言語聴覚士による訪問	882	8,820円	882円	1,764円	2,646円

※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

利用者介護度 請求の別		要介護1～4の利用者				
		基本単位	利用料	利用者負担		
				1割負担	2割負担	3割負担
1月	看護師	2961	2,9610円	2,961円	5,922円	8,883円
	准看護師	2902	2,9020円	2,902円	5,804円	8,706円
		要介護5の利用者				
1月	看護師	3754	37,540円	3,754円	7,508円	11,262円
	准看護師	3702	37,020円	3,702円	7,404円	11,106円

※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。

※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。

※訪問看護サービスの場合

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 1,037 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。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担			算定回数等
			1 割負担	2 割負担	3 割負担	
緊急時訪問看護加算 I	600	6,000 円	600 円	1,200 円	1,800 円	1 月に 1 回
緊急時訪問看護加算 II	574	5,740 円	574 円	1,148 円	1,722 円	1 月に 1 回
特別管理加算 (I)	500	5,000 円	500 円	1,000 円	1,500 円	1 月に 1 回
特別管理加算 (II)	250	2,500 円	250 円	500 円	750 円	
ターミナルケア加算	2500	25,000 円	2,500 円	5,000 円	7,500 円	死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを行った場合（死亡月に 1 回）
初回加算 I	350	3,500 円	350 円	700 円	1050 円	初回のみ
初回加算 II	300	3,000 円	300 円	600 円	1,200 円	初回のみ
口腔連携強化加算	50	500 円	50 円	100 円	150 円	1 回あたり
退院時共同指導加算	600	6,000 円	600 円	1,200 円	1,800 円	1 回あたり
看護・介護職員連携強化加算	250	2,500 円	250 円	500 円	750 円	1 月に 1 回

複数名訪問加算(Ⅰ)	254	2,540円	254円	508円	762円	複数の看護師等が同時に実施した場合 30分未満(1回につき)
	402	4,020円	402円	804円	1,206円	複数の看護師等が同時に実施した場合 30分以上(1回につき)
複数名訪問加算(Ⅱ)	201	2,010円	201円	402円	603円	看護師等が看護補助者と同時に実施した場合 30分未満(1回につき)
	317	3,170円	317円	634円	951円	看護師等が看護補助者と同時に実施した場合 30分以上(1回につき)
長時間訪問看護加算	300	3,000円	300円	600円	900円	1回あたり
看護体制強化加算(Ⅰ)	550	5,500円	550円	1,100円	1,650円	1月に1回
看護体制強化加算(Ⅱ)	200	2,000円	200円	400円	600円	
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	6	60円	6円	12円	18円	1回につき ※訪問看護ステーションの場合、病院又は診療所の場合
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	3	30円	3円	6円	9円	
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	50	500円	50円	100円	150円	1月あたり ※定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携している場合
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	25	250円	25円	50円	75円	
専門管理加算	250	2500円	250円	500円	750円	1月に1回
遠隔死亡診断補助加算	150	1500円	150円	300円	450円	1回につき

※ 緊急時訪問看護加算は、24時間対応できる体制を整備し、利用者の同意を得て、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。

※ 緊急時訪問看護加算に同意いただいた利用者さんに置かれましては、営業時間外での緊急時訪問を必要に応じて行う場合がありますが、利用料金に加え、利用した時間帯に応じて、夜間の18時～22時、早朝6時～8時は利用料金の25%、深夜22時～6時までは利用料金の50%が発生します。

※ 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、訪問看護サービス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サービス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サービス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、訪問看護サービス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訪問看護サービス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サービスを行った場合、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。
- ※ 看護体制強化加算は、医療ニーズの高い利用者への訪問看護サービスの体制を強化した場合に算定します。
- ※ サービス提供体制強化加算は、当事業所により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し、利用者に対して訪問看護を行った場合に算定します。
- ※ (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、交通費の実費を請求いたします。 事業実施地域：七飯町、函館市（旧戸井町、旧恵山町、旧楳法華村、旧南茅部町は除く）、北斗市 交通費：実施地域を超えてから 1km あたり 20 円	
(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いただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12 時間前までにご連絡の場合	1 提供当りの料金の 50% を請求いたします。
	12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供当りの料金の 100% 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。		

5 指定訪問看護/介護予防訪問看護サービス内容の見積もりについて

このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

提供予定の訪問看護サービスの内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）の目安

利用内容	週 曜日 : ~ :	
利用回数	A : 回/月	
自己負担割合	割負担	自己負担料金
利用料金	訪問看護 1 / 円	①:円
加算内容/料金	初回加算/初月のみ/3000円	②:円
	緊急時訪問看護加算/毎月/5740円	③:円
保険外費用		
交通費	重要事項説明書4-(1)	なし
キャンセル料	重要事項説明書4-(2)	なし
お支払い額の目安	① × A + ② + ③ = 円	

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いはサービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

6 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

<p>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>	<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日以降の訪問の際にお届けします。</p>
<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>	<p>ア 請求書をご確認いただき、請求月の30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)利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(イ)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。）</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。

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。
- (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/介護予防サービス計画（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、ご確認くださいようお願いします。
- (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 訪問看護サービスの提供終了について

(1) ご利用者様のご都合で訪問看護サービスを終了する場合は、訪問看護サービスの終了を希望する日の2週間前までに、文書または口頭でお申し出ください。

(2) やむを得ない事情により、当事業所から訪問看護サービス提供を終了させていただく場合があります。その際は終了日の1ヶ月までに、文書で通知いたします。

(3) 自動終了（以下に該当する場合は、通知が無い場合でも自動的に訪問看護サービスが終了します。）

- ・ ご利用者様が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付で訪問看護サービスを受けていたご利用者様の要介護認定区分が、非該当【自立】と認定された場合。※非該当【自立】と認定された場合は、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ ご利用者様が亡くなられた場合

(4) 契約解除

- ・ 当事業所が、正当な理由なく訪問看護サービスを提供しない場合・校表務に反した場合・ご利用者様やご家族様などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合や、当事業所が破産した場合は、文書で通知することで、ご利用者様は即座に契約を解約することができます。
- ・ ご利用者様が、訪問看護サービス利用料金の支払いを1ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず14日以内に支払われない場合や、当事業所や当事業所のサービス従事者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することで、当事業所における訪問看護サービス提供を即座に終了させていただく場合があります。

(5) その他

- ・ ご利用者様が、病気・怪我などで健康上に問題がある場合や、訪問看護サービス当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合は、訪問看護サービスの変更または中止する場合があります。
- ・ 訪問看護サービスをご利用中に体調が悪くなった場合は、訪問看護サービスを中止する場合があります。その場合は、ご家族様または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。
- ・ ご利用者様に、他のご利用者様の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合は、速やかに事業所に申告してください。治癒するまで、訪問看護サービスのご利用はお断りする場合があります。

9 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が生じた場合は、訪問看護サービスの日程、時間の調整又は、中止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が生じた場合の訪問看護サービスの遅延、もしくは不能になった場合、それによる損害賠償責任を当事業所は負わないものとする。

10 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。
- (2) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (3) 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。
- (4) 訪問看護サービス提供中に、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。

11 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	<ol style="list-style-type: none">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「従業員」という。）は、訪問看護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。③ また、この秘密を保持する義務は、訪問看護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、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員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	<ol style="list-style-type: none">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

	<p>についても、予め文書で同意を得ない限り、訪問看護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。</p> <p>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。</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>
--	---

1 2 緊急時の対応方法について

訪問看護サービス提供中に、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。

【家族等緊急連絡先】	氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先 続柄
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号

1 3 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 提供した訪問看護サービス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。

○相談及び苦情の対応

- ①苦情又は相談があった場合は、原則として管理者が対応します。
- ②管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告します。
- ③必要時検討会議を行い、具体的な対策を講じます。
- ④翌日までに改善策等を連絡します。(改善等に時間を要する場合もその旨を翌日までに連絡する。)
- ⑤記録作成・保管し、再発防止に役立てます。

○確認事項

- ・相談対応者は、以下の事項について確認を行います。
 - ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
 - ②提供したサービスの種類、年月日及び時間
 - ③ サービスを提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）
 - ④ 具体的な苦情・相談内容
 - ⑤ その他の参考となる事項

(2) 苦情申立の窓口

訪問看護ステーション 猫まる	所在地 北海道亀田郡七飯町大川1丁目1-26 電話番号 0138-76-9898 FAX番号 0138-76-3734 受付時間 8:30~17:30(土日祝は休み)
七飯町役場 福祉課	所在地 北海道亀田郡七飯町本町6丁目1-1 電話番号 0138-65-2514 FAX番号 0138-65-9280 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
函館市福祉サービス苦情処理委員事務局	所在地 北海道函館市東雲町4番13号 電話番号 0138-21-3297 FAX番号 0138-26-4090 受付時間 8:45~17:30(土日祝は休み)
北斗市役所 民生部保健師福祉課	所在地 北海道北斗市中央1丁目3-10 電話番号 0138-73-3111 FAX番号 0138-74-2510 受付時間 8:30~17:00(土日祝は休み)
北海道国民健康保険団体連合会	所在地 北海道札幌市中央区南2条西14丁目291-190 電話番号 011-231-5175 FAX番号 011-233-2178 受付時間 8:45~17:15(土日祝は休み)

14 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問看護サービス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、利用者に対する訪問看護サービスの提供により、利用者の生命・身体・財産に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。
※ただし事業所に故意・過失がない場合はこの限りではありません。また利用者の重過失によって当該事故が発生した場合は、事業所が負う損害賠償額は減額されます。

【市町村（保険者）の窓口】 北海道渡島総合振興局保健環境部保健行政室（北海道渡島保健所）企画総務課企画係	所在地 北海道函館市美原4丁目6-16 電話番号 0138-47-9542 ファックス番号 0138-47-9219 受付時間 8:45~17:30
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	対人・対物事故、管理財物等の賠償損害、事故対応費用等の費用損害

15 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。

重要事項説明の年月日

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

重要事項説明書の内容について利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	亀田郡七飯町北海道大川1丁目1-26	
	法人名	合同会社 思いやり	
	代表者名	長原 悠太	印
	事業所名	訪問看護ステーション 猫まる	
	説明者氏名		印

事業者から上記内容の説明を受け、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

【代筆の場合】

代筆者名： 続柄：

代筆理由：

代理人	住所	
	氏名	印

※重要事項の説明を受けること及びその内容に同意し、かつサービス提供契約を締結することは、利用者本人が行うことが原則です。しかしながら、本人の意思に基づくものであることが前提であるが、利用者が契約によって生じる権利義務の履行を行い得る能力（行為能力）が十分でない場合は、代理人（法定代理人・任意代理人）を選任し、これを行うことができます。なお、任意代理人については、本人の意思や立場を理解しうる立場の者（たとえば同居親族や近縁の親族など）であることが望ましいものと考えます。なお手指の障害などで、単に文字が書けないなどといった場合は、署名した者の氏名、続柄、署名を代行した理由を記載することで差し支えないものと考えます。