

## 第1 重要事項説明書

訪問看護のご利用者様（以下「利用者」と表記させていただきます。）が、サービスを選択する上で必要な重要事項を次のとおり表記いたします。利用者のご家族様（以下「家族」と表記させていただきます）もご確認ください。

### 1 事業所の概要

(1) スマイル訪問看護ステーション（以下「事業所」と表します。）の概要は次のとおりです。

事業所の名称	愛 合同会社
事業所の代表者名	代表社員 野上 愛
事業の種類	指定訪問看護事業（医療保険・介護保険）
施設等の区分	訪問看護事業所（訪問看護ステーション）
事業所の名称	スマイル訪問看護ステーション
事業所の所在地	山口県美祢市伊佐町伊佐5 1 1 3 - 1 3
管理者の氏名	野上 愛
電話番号代表 FAX番号	TEL：0837-52-2525 FAX：0837-52-2526
指定年月日指定番号	令和5年4月1日 山口県 3561390034
開設年月日	令和5年4月1日
サービス提供地域 （通常の事業実施区域）	美祢市・宇部市（旧楠木町、吉部、小野地区） 山陽小野田市（旧山陽町に限る）
事業所の営業日 及び休日	月曜日～金曜日 年間休日：土・日曜日、国民の祝日 12/30～1/3
事業所の営業時間	午前8時30分～午後5時30分
サービスの提供日	事業所の営業日と同じ。
サービスの提供体制	緊急時訪問看護、特別管理、ターミナルケア及び各加算に関わる体制を整備しています。

### (2) 訪問看護事業の目的

人々の生活の場である家庭において、さまざまなレベルの健康や、生活の障害や困難から発生する多様なニーズに対して、訪問看護を提供し在宅療養者がより安定した療養生活を保証され、生活の質の向上を図ることを目的としています。

### (3) 訪問看護事業の方針

①利用者様の心身の状態を踏まえて、適切に行うとともに、その生活の質の確保を図るよう、主治医及び他機関との連携を密にし、訪問看護計画に沿って行います。

②訪問看護の提供に当たっては、医学の進歩に沿った適切な看護技術をもって対応できるよう、新しい技術の習得等研鑽を積みます。

#### (4) 事業所の設備及び備品

事業所には、訪問看護事業を行うために必要な広さを有する専用の事務室を設けており、また、訪問看護の提供に必要な設備及び備品を常備しています。

#### (5) 職員の配置状況等

事業所には、以下の職員を配置しています。

##### ① 表3：職員の配置状況

職 種	職 務 内 容	員 数	勤 務 体 制
管 理 者	管理業務・訪問看護	1	常勤兼務
看 護 師	訪 問 看 護	5	常勤
准 看 護 師	訪 問 看 護	1	常勤兼務
理 学 療 法 士	訪 問 看 護 の 一 環 と し て の リ ハ ビ リ	1	常勤兼務
事 務 員	事 務	1	非常勤

##### ② 職員の職務内容

- a. 管理者：従業者及び業務の管理を行います。但し、適宜、訪問看護も行います。
- b. 訪問看護の提供に当たる従業者：実際に訪問看護を行います。
- c. 事務員：事業所の業務に関連した事務を行います。

#### (6) サービス提供体制

事業所では、以下のサービス提供体制を整備しています。

##### ① 緊急時訪問看護加算に係る体制

利用者又は家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合に24時間対応できる体制にあって、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体制にあります。この対応は、利用者の同意を得て行います。

##### ② 特別管理加算に係る体制

特別の管理を必要とする利用者に対して、訪問看護の実施に関する計画的な管理を行える体制を敷いています。

##### ③ ターミナルケア加算に係る体制

- イ) ターミナルケアを受ける利用者について24時間連絡できる体制を確保しており、かつ、必要に応じて、訪問看護を行うことができる体制を整備しています。
- ロ) 主治医との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制について利用者又は家族等に対して説明を行い、ターミナルケアを行います。
- ハ) ターミナルケアの提供について利用者の身体状況の変化等必要な事項を適切に記録します。

## 2 訪問看護の意味及び提供方法等

### (1) 訪問看護の意味

訪問看護は、要介護状態にあたって居宅（注1）において介護を受ける利用者（注1）について、その居宅において、看護師等（注2）により行われる療養上の世話又は必要な診療の補助を行います。

注1) 主治医が、治療の必要の程度につき、病状が安定期にあり、居宅において看護師等が行う療養上の世話又は必要な診療の補助を要すると認めた利用者に限ります。通院が困難な利用者に限りますが、通院の可否にかかわらず、療養生活を送る上での居宅での支援が不可欠な者に対して、ケアマネジメントの結果、訪問看護の提供が必要と判断された場合も利用できます。また、厚生労働大臣の定める疾病等の患者並びに精神科訪問看護・指導料及び精神訪問看護基本療養費に係る訪問看護の利用者（医療保険の精神訪問看護の利用者）は、医療保険の訪問看護の対象者となります。

注2) 看護師のほか、保健師、准看護師、理学療法士、作業療法士又言語聴覚士を含みます。

### (2) 訪問看護の提供方法

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（以下「訪問看護契約」と表記します。）を締結した後、前記2（3）の「事業の運営方針」の下に、利用者に対し、以下のように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。

理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が指定訪問看護を提供する場合は、訪問看護計画書及び訪問看護報告書は、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が提供する内容についても、一体的に含むものを作成し、看護師と理学療法士、作業療法士が連携し作成します。

#### ③ 利用者の同意

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、常に利用者の症状、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。

訪問看護の提供に当たる看護師等は、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求められたときは、これを掲示します。

緊急時訪問看護、特別管理及びターミナルケアについては前記2の(6)の①から③をご参照下さい。

⑦ 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護の提供

理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護は、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、看護師又准看護師の代わりに訪問看護を提供します。

⑧ 訪問看護報告書の作成及び主治医への提供

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指します）を作成し、定期的に主治医に提出します。

⑨ 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。

**(3) 緊急時等の対応**

看護師等は、現に訪問看護の提供を行っているときに利用者に病状の急変等が生じた場合には、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医への連絡を行い指示を求める等の必要な措置を講じます。

**(4) 要介護認定の更新申請の援助**

事業者は、必要と認めるときは、利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日までに要介護認定の更新の申請がなされるよう、必要な援助を行います。

**3 利用料等の額及び支払方法**

**(1) 利用料等の額**

利用者には、1)の利用者負担又は2)の利用料に4)の「その他費用」を加えた合計額をお支払い頂きます。本冊子では、これらを「利用料等」と総称します。

**1) 利用者負担**

介護保険法の保険給付、健康保険法の保険給付が利用者に代わって事業者を支払われ

る場合には、訪問看護の利用料の一部として各加算事由があるとき、各加算に係る「利用者負担」もお支払い頂きます。

「利用者負担」の割合は、交付される負担割合証に記載の割合（1割、2割又は3割）となります。

## 2) 利用料

別紙参照

- ① 利用者は、介護保険法等関連法に定める料金を支払います。
- ② 事業者は、利用者から料金の支払いを受けた場合はその領収書を発行します。
- ③ 利用者に料金の変更がある場合は事前に説明し同意を得ます。
- ④ 事業者は、介護保険法等関連の適応を受けない訪問看護サービスがある場合は予めその利用料について説明し同意を得ます。
- ⑤ 事業者は、利用料の支払いに応じられない利用者に対し、文書で通知し契約の解除をすることができます。

## 3) 利用者負担及び利用料の細目

以下の細目についてのご不明な点又はより詳しい内容は、事業所又は訪問看護を担当する職員にお問い合わせ下さい。

## 4) その他の費用

### (1) 表14：その他の費用

別紙参照

### (2) 利用料等の支払い方法

事業者は、各月ごとに利用料等の合計額を計算し、訪問看護を利用した月の分の請求書をその翌月10日前後にお知らせいたします。

利用者には、訪問看護を利用した月の分をその翌月末までに、利用者が指定した金融機関の口座から口座振替、訪問時にお支払い、直接事業者の口座へ振り込みにより、お支払い頂きます

1か月に満たない期間の利用料等は、利用日数に基づいて計算した金額となります。

### (3) 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その他の制度の変更があった場合には前記4(1)の利用者負担及び利用料の額を、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4(1)の「その他費用」の額を、それぞれ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により利用料等の額を変更する場合には、利用者に対し、事前に変更の理由及び内容の説明をするものとします。

#### 4 訪問看護利用に当たっての留意事項

利用者及び家族におかれては、以下の点にご留意頂き、訪問看護の円滑な提供にご協力下さい。

##### (1) 医療保険の訪問看護の対象者

厚生労働大臣の定める疾病等の患者及び医療保険の精神科訪問看護の利用者は、医療保険の訪問看護の対象者となるため、介護保険の訪問看護は利用できません。

##### (2) 主治医の特別指示がある場合

主治医が、利用者が急性憎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指示（特別指示書の交付）を行った場合は、交付の日から14日間を限度として医療保険の対象となるため、この間、介護保険の訪問看護は利用できません。この場合には、事業所にご相談下さい。

##### (3) 他の訪問看護ステーションを利用する場合

他の訪問看護ステーションを利用する場合は、サービスの調整等が必要になりますのでお知らせ下さい。

##### (4) 利用者の病状及び心身の状態等に関する正確な情報のご提供

利用者の病状及び心身の状況等に応じた適切なサービスを提供するために、これらにつきできるだけ正確な情報をご提供下さい。

##### (5) 電気、ガス又は水道等の無償使用

①看護師等が、訪問看護の提供のために電気、ガス又は水道を使用する必要があるときは、無償で使用させて頂きます。

②看護師等が、訪問看護の提供に関して事業所等に連絡する必要があるときは、無償で電話を使用させて頂きます。

##### (6) 訪問看護の利用の中止（キャンセル）の場合のご連絡

利用者側のご都合により、特定の日時における訪問看護の利用を中止（キャンセル）する場合は、中止する日の前営業日の17時までにご連絡下さい。

（連絡先電話番号 0837-52-2525）但し、利用者の緊急の入院その他やむを得ない事由がある場合はこの限りではありません。

なお、月曜日の利用を中止する場合は、前日の日曜日は営業日ではないので、金曜日が前営業日となります。

##### (7) 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下さい。

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

## 5 訪問看護契約の契約期間

訪問看護契約の契約期間は、訪問看護契約で定めた日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。（介護保険での対応の場合）

契約期間の満了により、訪問看護契約は終了します。ただし、契約期間満了日までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合は、同一の条件で契約は自動更新されるものとします。更新後も同様とします。

## 6 訪問看護契約の終了

### (1) 訪問看護契約の当然終了

契約の期間中であっても、訪問看護契約は、次に掲げる事由によって当然に終了します。

- ①主治医が訪問看護の必要性がないと認めたこと。
- ②利用者が介護老人福祉施設、介護老人保健施設若しくは療養病床に入所又は入院したこと
- ③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。
- ④利用者の死亡
- ⑤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。
- ⑥事業所が介護保険法等に基づきその指定を取り消されたこと。

### (2) 利用者の契約解除による終了

利用者は、事業者に対し、訪問看護契約を終了させる日から起算して5日前までに解除を申し入れることにより、契約を終了させることができます。

但し、利用者は、次に掲げるいずれかの場合には、解除の申し入れにより、直ちに本契約を終了させることができます。

- ①利用者が入院したとき。
- ②事業者が訪問看護契約に定めるその義務に違反したとき。
- ③その他やむを得ない事由があるとき。

### (3) 事業所の契約解除による終了

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、訪問看護契約を解除することができます。

- ①利用者が利用料等の支払いを3か月以上遅延し、事業者が担当の期間を定めて催告したにもかかわらず、その期間内に支払いをしなかったとき。
- ②利用者又は家族が前記の禁止行為のいずれかを行った場合であって、当該利用者に対して訪問看護を提供することが著しく困難になったとき。

### (4) 事業の廃止等を理由とする事業者の契約解除による終了

事業者は、訪問看護事業の廃止、休止又は縮小（営業地域の縮小を含む。）をするときは、訪問看護契約を終了させる日から起算して少なくとも30日前に解除の申し入れを行うことにより、訪問看護契約を解除することができます。

## (5) 契約終了の際の連携等

事業者は、訪問看護契約の終了に際し、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者に対する情報提供並びに保健医療サービス又は福祉サービスとの連携に努めます。

## 7 守秘義務及び個人情報の取扱い

### (1) 守秘義務

事業者は、その職員又は職員であった者が、訪問看護を提供する上で知り得た利用者又はその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏えいしないように、必要な措置を講じます。契約が終了した後も同じです。

### (2) 個人情報の取扱い

事業者は、利用者又はその家族等の個人情報は、「個人情報の保護に関する法律」その他関係法令を遵守して適切に取り扱います。

#### ① 使用する目的及び、場合

事業者が介護保険法に関する諸法令に従い、訪問看護計画書に基づいて指定居宅サービスを円滑に実施するため、サービス担当者会議等において必要な場合に使用する。

#### ② 使用にあたっての条件

- ・個人情報の提供は、①に記載する目的の範囲内で必要最小限にとどめ、譲歩提供の際は、関係者以外に漏れることのないよう細心の注意を払う。
- ・事業者は、個人情報を使用した会議等、相手方、内容について記録しておく。

#### ③ 個人情報の内容

- ・利用者及びその家族個人に関する氏名、住所、電話番号、健康状態、病歴、家族状況等、事業者が訪問看護サービスを提供するために必要な情報。
- ・その他利用者及びその家族に関する情報であって、特定の個人が認識され、または識別され得る情報。

#### ④ 使用しうる期間

スマイル訪問看護ステーションとの間に交わされた訪問看護契約書に定めた期間に限るものとする。なお、収集した個人情報は、事業者が適切に保存管理し、契約終了後介護保険法に定める期間終了後に適切に処分する。

## 8 苦情への対応

### (1) 事業者の苦情対応体制

事業者は、下欄に記載のとおり、苦情に対応します。

苦情対応責任者	事業所の管理者 野上 愛
苦情対応体制	受付時間 事業所の営業時間中（表2参照。） 申出方法 電話番号 0837-52-2525 ファックス 0837-52-2526 面接 事業所又は利用者の居宅において。

苦情対応の基本的な方法	事業者は、苦情を受付後、速やかに苦情に係る事実の確認を行い、その結果に基づき、必要な改善策を検討立案し、利用者又は家族に説明するとともに、改善策を実施し、その後も、適宜、改善策の実施状況を点検し、再発防止に努めます。
-------------	--

## (2) 行政機関その他の苦情受付機関

事業者以外の苦情対応機関として、下欄記載の機関があります。

美祢市 市民課 介護保険班	所在地：美祢市大嶺町東分326-1 電話番号：0837-52-5229
山陽小野田市 高齢福祉課	所在地：山口県山陽小野田市日の出一丁目1番1号 庁舎1階 8番窓口 電話番号：0836-82-1172（介護保険係）
宇部市 高齢者 総合支援課	所在地：宇部市常盤町一丁目7番1号 本庁舎1階 電話番号：0836-34-8396（介護給付係）
山口県国民健康保険 団体連合会	所在地：山口県山口市朝田1980番地7 電話番号：083-995-1010 （介護サービス苦情相談窓口）

## 9 事故発生時の対応

### (1) 緊急連絡その他必要な措置

事業者は、利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合には、速やかに、市町村、利用者の家族、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。

### (2) 事故原因の分析と再発防止策

事業者は、訪問看護の提供により発生した事故の原因を分析し、再発防止策を講じます。

### (3) 損害賠償

事業者が訪問看護契約に定めるその義務に違反し、これによって利用者に損害を生じさせたときは、事業者は、利用者に対し、その損害を速やかに賠償します。ただし、事業者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、事業者は、損害を賠償する責任を負わないものとします。

## 10 業務継続に向けた対応

### <災害時>

災害等の発生時は、連絡するよう努めますが、連絡なしに訪問の予定を中止・変更する場合があります。

### <感染拡大時>

感染症発生時に訪問の変更または中止することや、マスク着用をお願いすることがあります。状況により、感染防御をした上で訪問することがあります。

## 1 1 虐待防止に向けた対応

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その職員に対し虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
- (2) 事業所は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (3) 当該事業所職員又は養護者（現に擁護している家族・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時には、速やかに、これを市町村に通報します。
- (4) 虐待防止のための対策を検討する委員会を年に1回以上開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (5) 事業所は虐待防止責任者を定めます。

## 1 2 身体拘束の禁止に向けた対応

事業所は、サービス提供に当たっては、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、身体的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」という）を行いません。

- (1) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録する。
- (2) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
  - ・ 身体拘束等の適正化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、職員に周知徹底を図る。
  - ・ 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
  - ・ 職員に対し、身体拘束等の適正化の研修を定期的に開催する。

## 1 3 ハラスメントに向けた対応

事業者は、介護・医療等の現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け、取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は許容しません。
  - ・ 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
  - ・ 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
  - ・ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為（当該法人職員、取引先事業者の方、利用者及びその家族等が対象）
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
  - ・ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
  - ・ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除等の措置を講じます。

## **1 4 訪問看護の提供記録**

### **(1) 記録の整備保存**

事業者は、利用者に対する訪問看護の提供に関する記録を整備し、訪問看護契約の終了後5年間保存します。

### **(2) 記録の閲覧又は謄写**

利用者は、事業者に対し、訪問看護の提供に関する記録の閲覧又は謄写を請求することができます。この場合において、事業者は「個人情報の保護に関する法律」その他関係法令に従って適切に応じます。謄写に要する費用は、別紙のとおり、利用者負担となります。