

(介護・介護予防) Let's ナース！熊本中央重要事項説明書

利用者（又は利用者の家族）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ご承知おきいただきたい内容を説明いたします。

この「重要事項説明書」は、「熊本市指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 25 年熊本市条例第 85 号）」の規定に基づき、指定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	株式会社桜十字
代表者氏名	梶 正登
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	(住所) 熊本県熊本市南区御幸木部 1 丁目 1 番 1 号 (電話) 096-378-1111 (FAX) 096-378-1119

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	Let's ナース！熊本中央
介護保険指定事業所番号	4360192191
事業所所在地	熊本市中央区本荘 6-17-21（九電工熊本支店ビル 1F）
連絡先 管理者氏名	(連絡先電話・FAX 番号) TEL : 096-227-6147 FAX : 096-227-6148 管理者 池下 裕子
事業所の通常の事業の実施地域	熊本市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社桜十字が開設する Let's ナース！熊本中央が行う訪問看護及び介護予防訪問看護事業は、利用者が要介護状態又は要支援状態にあり、主治医が指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の必要を認めた利用者に対し、看護師が心身機能の維持回復を目指し、その利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的とする。
運営の方針	訪問看護ステーションの看護師等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養ができるように支援する。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的な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	営業日 月曜日から土曜日までとする。 ただし、12月31日から1月2日までを除く
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	利用者の体調に応じて、365日24時間対応する。
サービス提供時間	利用者の体調に応じて、24時間対応する。

(5) 事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 1名以上
看護職員 (看護師・准看護師)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	常勤若しくは非常勤 1名以上

理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	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。 3 看護業務の一環としてリハビリテーションを中心とした訪問である場合、看護職員の代わりに指定訪問看護のサービスを提供します。	必要数
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。	必要数

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	看護師が、利用者の直面している課題等を評価し、主治医の指示及び利用者の希望を踏まえて、訪問看護計画を作成します。また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面（サービス報告書）に記載してお客様に説明のうえ交付します。
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・全身状態の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事および排泄等日常生活の世話 ④ 褥瘡の予防・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 その他医師の指示による医療処置 ⑪ その他訪問看護として必要な看護

(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

※指定訪問看護ステーションの場合

〔訪問看護〕__利用料金（1回につき）

その他 1単位=10.00円

		(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	3,140円	314円	628円	942円
	30分未満	471	4,710円	471円	942円	1,413円
	30分以上1時間未満	823	8,230円	823円	1,646円	2,469円
	1時間以上1時間30分未満	1,128	11,280円	1,128円	2,256円	3,384円
	理学療法士等による訪問の場合	294	2,940円	294円	588円	882円
初回加算【1】	1月につき（退院した日に訪問看護を行った場合）	350	3,500円	350円	700円	1,050円
初回加算【2】	1月につき（退院した翌日以降に訪問看護を行った場合）	300	3,000円	300円	600円	900円
退院時共同指導加算	1回につき	600	6,000円	600円	1,200円	1,800円
看護・介護職員連携強化加算	1回につき	250	2,500円	250円	500円	750円
看護体制強化加算（Ⅰ）	1月につき	550	5,500円	550円	1,100円	1,650円
看護体制強化加算（Ⅱ）	1月につき	200	2,000円	200円	400円	600円
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	1回につき	6	60円	6円	12円	18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

※准看護師による訪問の場合、上記訪問看護費の90%で算定

※夜間(18:00~22:00)又は早朝(6:00~8:00)の場合、所定単位数の25%増

※深夜(22:00~6:00)の場合、所定単位数の50%増

※特別地域訪問看護が適用となる地域の場合、所定単位数の15%増

※中山間地域における小規模事業所加算が適用の場合、所定単位数の10%増(特別管理加算、ターミナルケア加算を除く)

※中山間地域におけるサービス提供の場合、所定単位数の5%増(特別管理加算、ターミナルケア加算を除く)

※高齢者虐待防止措置未実施減算 -1/100

※業務継続計画未策定減算 -1/100

※理学療法士等の訪問回数が看護職員の訪問回数を超えている場合又は特定の加算を算定していない場合 1回につき-8円

※事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20以上にサービスを行う場合 ×90/100

※事業所と同一建物の利用者50人以上にサービスを行う場合 ×85/100

【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	2,540円	254円	508円	762円
	30分以上 1回につき	402	4,020円	402円	804円	1,206円
複数名訪問加算(Ⅱ)	30分未満 1回につき	201	2,010円	201円	402円	603円
	30分以上 1回につき	317	3,170円	317円	634円	951円
長時間訪問看護加算	1回につき	300	3,000円	300円	600円	900円
緊急時訪問看護加算	1月につき	574	5,740円	574円	1,148円	1,722円
口腔連携強化加算	1回につき(1月に1回算定可)	50	500円	50円	100円	150円
特別管理加算(Ⅰ)	1月につき	500	5,000円	500円	1,000円	1,500円
特別管理加算(Ⅱ)	1月につき	250	2,500円	250円	500円	750円
ターミナルケア加算	死亡月につき	2,500	25,000円	2,500円	5,000円	7,500円

介護予防訪問看護費/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
20分未満		303	3,030円	303円	606円	909円
30分未満		451	4,510円	451円	902円	1,353円
30分以上1時間未満		794	7,940円	794円	1,588円	2,382円
1時間以上1時間30分未満		1,090	10,900円	1,090円	2,180円	3,270円
理学療法士等による訪問の場合(1回につき)		284	2,840円	284円	568円	852円
初回加算【1】	1月につき(退院した日に訪問看護を行った場合)	350	3,500円	350円	700円	1,050円
初回加算【2】	1月につき(退院した翌日以降に訪問看護を行った場合)	300	3,000円	300円	600円	900円
退院時共同指導加算	1回につき	600	6,000円	600円	1,200円	1,800円
看護体制強化加算	1月につき	100	1,000円	100円	200円	300円
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	1回につき	6	60円	6円	12円	18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

※准看護師による訪問の場合、上記訪問看護費の90%で算定

注 夜間(18:00~22:00)又は早朝(6:00~8:00)の場合、所定単位数の25%増

注 深夜(22:00~6:00)の場合、所定単位数の50%増

※高齢者虐待防止措置未実施減算 -1/100

※業務継続計画未策定減算 -1/100

※理学療法士等の訪問回数が看護職員の訪問回数を超えている場合又は特定の加算を算定していない場合 1回につき-8円

※利用を開始した日の属する月から起算して12月を越えた期間に介護予防訪問看護を行った場合(上記の減算(-8円)を算定している場合は-15円)

※事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20以上にサービスを行う場合 ×90/100

※事業所と同一建物の利用者50人以上にサービスを行う場合 ×85/100

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。

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。

※ 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に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。

※ 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、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。

- ① 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
- ② 急性増悪その他当該利用者の主治医が一時的に頻回の訪問看護が必要と認める状態

※ 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指定訪問看護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。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。
- ※ 看護体制強化加算は、医療ニーズの高い利用者への指定訪問看護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、当事業所が厚生労働大臣の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。
- ※ 主治医(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。

- ※ (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 (1) 片道 1 キロメートル未満 無料 (2) 片道 1 キロメートル以上 1キロメートルあたり 50 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ない場合	1 提供当りの料金の 10%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 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

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及びお支払い方法	毎月、15日までに前月分の請求をし、口座振替にて料金をお支払い頂きます。 預金口座振替依頼書を提出頂いた上、27日までに当該口座より自動払込頂きます。 ※振替確認後、領収証を発行します。
---	---

※ 利用料、利用者負担額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ヵ月以上遅延し、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	池下裕子
	イ 連絡先電話番号	TEL : 096 -227-6147
	同ファックス番号	FAX : 096 - 227-6148
	ウ 受付日及び受付時間	(平日 9 : 00~17 : 00 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) 主治医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	管理者 池下 裕子
-------------	-----------

- (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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

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"> 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、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、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。
------------------------	--

個人情報の保護について	<p>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ん。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ん。</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、速やかに主治医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
主治医	医療機関名 氏 名 電 話 番 号

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。

熊本市高齢者支援部 介護事業指導課	相談連絡先： TEL 096-328-2793 FAX 096-327-0855 受付時間： 8:30～17:15（月曜～金曜）
熊本県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談窓口	相談連絡先： TEL 096-214-1101 FAX 096-214-1105 受付時間： 9:00～17:00（月曜～金曜）

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。
- (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防止のための対策を検討する委員会をおおむね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者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従業者に対し、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実施します。

17 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) 従業者に対し、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。

18 指定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、当利用者の居宅サービス計画に沿って、事前に伺っ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。

提供予定の指定訪問看護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護保険適用の有無	利用者負担額
月		訪問看護計画書参照	有 ・ 無	
火			有 ・ 無	
水			有 ・ 無	
木			有 ・ 無	
金			有 ・ 無	
土			有 ・ 無	
日			有 ・ 無	
1週当りの利用料、利用者負担額（概算）合計				

初回加算	(Ⅰ) ・ (Ⅱ)	有 ・ 無
緊急時訪問看護加算	(Ⅰ) ・ (Ⅱ)	有 ・ 無
特別管理加算	(Ⅰ) ・ (Ⅱ)	有 ・ 無

※ 1ヵ月当りのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安(1ヵ月当り)	
-----------------	--

※ ここに記載した金額（見積もり額）は、概算になります。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。

19 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

- ① 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)
- ② 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です。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	相談担当：管理者 池下 裕子 相談連絡先：TEL 096-227-6147 FAX 096-227-6148 受付時間：8:30～17:30（ただし要望により、左記時間帯以外も対応） 担当者不在時の対応方法：苦情の内容を記録し、迅速に対応する旨をお伝えし、担当者に確実に引き継ぎます。
【市町村（保険者）の窓口】 熊本市高齢者支援部 介護事業指導課	相談連絡先： TEL 096-328-2793 FAX 096-327-0855 受付時間：8:30～17:15（月曜～金曜）
【公的団体の窓口】 熊本県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談窓口	相談連絡先： TEL 096-214-1101 FAX 096-214-1105 受付時間： 9:00～17:00（月曜～金曜）

(3) サービス利用に関する留意事項（お願い）

利用者及び利用者の家族等の禁止行為

- ① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
例：コップを投げつける／蹴る／唾を吐く
- ② 職員に対する精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷をつけおとしめる行為）
例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員に嫌がらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- ③ 職員に対するセクシュアルハラスメント
（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）
例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／あからさまに性的な話をする

(4) サービス契約の終了

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、サービス契約を解除する場合がありますのでご協力の程宜しくお願い申し上げます。

- ① 利用者又は利用者の家族等からの職員に対する身体的暴力、精神的暴力又はセクシュアルハラスメントにより、職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったとき。
- ② 事業者は、利用者が法令違反又はサービス提供を阻害する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難になったときは、30日間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。
- ③ 事業者は、前項によりこの契約を解除しようとする場合は、前もって、主治医、利用者の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者、公的機関等と協議し、必要な援助を行います。