

重要事項説明書

(介護保険)

事業者： 有限会社ハートネット

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説明いたします。利用者のご家族様（以下「家族」と表記させていただきます。）等もご確認ください。

1. 事業者の概要

有限会社ハートネット（以下「事業者」と表記します。）の概要は次のとおりです。

事業者の名称	有限会社ハートネット		
事業者の代表者氏名	神宮司 祐二		
事業者の所在地	横浜市港南区日限山 2-1-39-408		
事業者の電話番号	045-844-2994	FAX 番号	045-844-2993

2. 事業所の概要

訪問看護ステーション ハートネット（以下「事業所」と表記します。）の概要は次のとおりです。

(1) 事業所の名称・所在地等

事業所名	訪問看護ステーション ハートネット		
事業所の所在地	横浜市港南区日野 2-22-22 吉原ビル 3F		
管理者氏名	山井 たまき		
指定年月日	平成 16 年 7 月 1 日		
介護保険事業所番号	1463190105		
ステーションコード	3190105		
電話番号	045-844-2994	FAX 番号	045-844-2993
通常の事業の実施地域	横浜市港南区、栄区、磯子区、金沢区、戸塚区 但し、金沢区は(富岡東、富岡西、堀口、能見台通、能見台東、並木、能見台、片吹、釜利谷東)、戸塚区は(上柏尾町、柏尾町、舞岡町、南舞岡、下倉田町)のみとします。		
事業所の営業日	月曜日から金曜日（祝祭日、12/30～1/3 までを除く）		
事業所の営業時間	午前 9 時～午後 5 時 30 分		
サービスの提供日	月曜日から金曜日（祝祭日、12/30～1/3 までを除く）但し、土曜日、祝祭日は、利用者の都合等によりサービスを提供します。		
サービスの提供時間	午前 9 時～午後 6 時 但し、利用者の都合等により 午前 8 時～午後 8 時までは、サービスを提供します。		
サービスの提供体制	サービス提供体制強化加算Ⅰ、特別管理加算（介護保険）に係る体制を整備しています。		
併設事業所	指定通所介護、横浜市通所介護相当サービス ハートネット・フィジオスタジオ 愛フィット港南		

(2) 事業の目的

事業者が開設する事業所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」と表記します。)の実施に当たっては、心身の特性を踏まえて、利用者が居宅において、その有する能力に応じ、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ことにより、利用者の心身機能の維持回復及び利用者の生活機能の維持又は向上を図ることを目的とします。

(3) 事業の運営方針

- ① 介護保険法その他関係法令を遵守します。
- ② 事業者が開設する事業所が行う事業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、事業所の看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士（以下「看護職員等」と表記します。）が、要介護者、要支援者（以下「要介護者等」と表記します。）又は疾病、負傷等により、居宅において継続して療養を受ける状態にある利用者に対し、適正な指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護等」と表記します。）を提供します。
- ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立った訪問看護等の提供に努めます。
- ④ 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- ⑤ 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図るよう努めます。

(4) 事業所の設備及び備品

事業所には、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、訪問看護等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

① 職種及び員数

職種	常勤	非常勤	計
管理者	1名		1名
看護師	2名以上		3名以上
理学療法士	3名以上	1名以上	4名以上
言語聴覚士		1名以上	1名以上
事務職員	1名以上	1名以上	2名以上

② 職務内容

管理者	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業
-----	----------------------------------

	所の従業者に法令及びこの規定を遵守させるため必要な命令を行います。但し、訪問看護等の提供及び訪問看護等に関連した業務も行います。
看護師 理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	訪問看護等の提供及び訪問看護等に関連した業務を行います。
事務職員	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 サービス提供体制強化加算 I に係る体制

- イ) 全ての看護職員等に対し、看護職員等ごとに研修計画を作成し、その計画に従い、研修（外部研修を含む。）を実施又は実施を予定しています。
- ロ) 利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は事業所における看護職員等の技術指導を目的とした会議を定期的開催しています。
- ハ) 全ての看護職員等に対し、健康診断を定期的実施しています。
- 二) 看護職員等の総数のうち、勤続年数7年以上の者の占める割合が3割以上です。

② 特別管理加算に係る体制（介護保険）

特別の管理を必要とする利用者に対して、訪問看護等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。

(7) サービスの質の向上のための方針

看護職員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備していきます。

- ・採用時研修：採用後2ヶ月以内
- ・継続研修：月1回程度

3. 訪問看護等の内容

訪問看護等の内容は次のとおりとします。

- ① 状態の観察
- ② 療養上の支援
食事（栄養）の管理・支援、排泄の管理・支援、清潔の管理・支援、服薬の管理・支援、褥瘡や廃用症候群等の二次合併症の予防、ターミナルケア、精神的支援
- ③ 医師の指示による医療処置
褥瘡の処置、カテーテル管理等の医療処置
- ④ リハビリテーションに関すること
- ⑤ 家族支援に関すること

4. 訪問看護等の利用（対象）者

(1) 介護保険の利用者

病状が安定期にあり、訪問看護等が必要であると主治医が認めて、訪問看護指示書の交付を受けた要介護者等です。

なお、要介護者等が次の場合には医療保険給付による訪問看護となります。

- ① 特別訪問看護指示書の交付を受けた利用者
- ② 精神科訪問看護指示書の交付を受けた利用者
- ③ 下欄の【厚生労働大臣が定める疾病等】の利用者

(2) 医療保険の利用者

次に該当し、かつ訪問看護等が必要であると主治医が認めて、訪問看護指示書の交付を受けた利用者です。

- ① 40歳未満の利用者
- ② 40歳以上65歳未満の下欄の【16 特定疾病】患者以外の利用者
- ③ 40歳以上の下欄の【16 特定疾病】患者又は65歳以上の利用者であって、要介護者等でない利用者
- ④ 要介護者等であって、下欄の【厚生労働大臣が定める疾病等】の利用者
- ⑤ 特別訪問看護指示書の交付を受けた利用者
- ⑥ 精神科訪問看護指示書の交付を受けた利用者

【厚生労働大臣が定める疾病等】

末期の悪性腫瘍／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, 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三以上であって生活機能障害度がⅡ度またはⅢ度のものに限る)〕／多系統萎縮症 (綿糸体黒質変性症, オリーブ橋小脳萎縮症, 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／人工呼吸器を使用している状態

【16 特定疾病】

がん (医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがない状態に至ったと判断したものに限る。) /関節リウマチ/筋萎縮性側索硬化症/後縦靭帯骨化症/骨折を伴う骨粗鬆症/初老期における認知症/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/脊髄小脳変性症/脊柱管狭窄症/早老症/多系統萎縮症/糖尿病性神経障害, 糖尿病性腎症及び糖尿病性網膜症/脳血管疾患/閉塞性動脈硬化症/慢性閉塞性肺疾患/両側の膝関節又は股関節に著しい変形を伴う変形性関節症

5. 訪問看護等の提供方法等

(1) 訪問看護等の提供方法

事業所は、訪問看護等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等の提供に係る契約（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等を提供します。

① 主治医の文書による指示

事業所は、訪問看護等の提供の開始に際し、主治医による指示を文書（訪問看護指示書）で受けます。

② 訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書（以下「訪問看護計画書等」と表記します。）の作成

看護職員等が、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、訪問看護計画書等を作成します。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、訪問看護計画書等を作成します。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、看護職員等が連携して作成します。

③ 利用者の同意及び交付

看護職員等が、訪問看護計画書等について、利用者又は家族等に対して説明し、同意を得た訪問看護計画書等を利用者に交付します。

④ 訪問看護計画書等の主治医及び居宅介護支援事業者への提出

事業所は、訪問看護計画書等を定期的に主治医及び居宅介護支援事業者に提出します。

⑤ 訪問看護等の提供

事業所は、主治医と密接な連携を図りながら、訪問看護計画書等に基づいて、医学の進歩に対応した適切な看護技術を持って、訪問看護等の提供を行います。

訪問看護等の提供に当たっては、利用者又は家族等に対し、療養上必要な事項について分かりやすく説明します。

訪問看護等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、利用者又は家族等に対し、適切な指導を行います。

訪問看護等の提供に当たる看護職員等は、身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は家族等から求められた時は、これを提示します。

⑥ 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護等の提供

理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の訪問看護等は、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は、看護師の代わりに訪問看護等を提供します。

⑦ 訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書（以下「訪問看護報告書等」と表記します。）の作成並びに主治医及び居宅介護支援事業者への提出

看護職員等は、訪問看護報告書等を作成し、定期的に主治医及び居宅介護支援事業者に提出します。

⑧ 訪問看護等の実施状況の把握等

事業所は、訪問看護計画の実施状況の把握を行い、主治医及び居宅介護支援事業者と密接な連携を図りながら、必要に応じて訪問看護計画書等の変更を行います。

⑨ 訪問看護等を担当する職員

それぞれの利用者の訪問看護等を担当する看護職員等は、事業所において定めます。担当する看護職員等を変更する場合には、事前に事業所から利用者又は家族等に連絡します。

(2) 緊急時等の対応

① 訪問看護等の実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた場合には、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告します。主治医へ連絡が困難な場合には、緊急搬送等の必要な措置を講じます。

② ①の緊急事態に際してとった対応及び処置について記録します。

③ 利用者が予め指定する連絡先、居宅介護支援事業者へ連絡します。

主治医	主治医氏名			
	医療機関名			
	連絡先			
家族等	氏名		続柄	
	連絡先	自宅： その他：		

(3) 要介護認定の更新申請の援助

事業所は、必要と認める時は、利用者が受けている要支援、要介護認定の有効期間の満了日の30日前までに更新の申請がなされるよう、必要な援助を行います。

6. 利用料等の額 介護保険

(1) 利用料等の額

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

1) 利用者負担

法定代理受領サービスに該当する訪問看護等を提供した際、また、(表1)記載の各加算事由があるときは、重要事項別紙(訪問看護 2024-6)(予防訪問看護 2024-6)に定めた「利用者負担額」をお支払い頂きます。「利用者負担額」の割合は、介護保険負担割合証に記載の割合となります。但し、支給限度額を超えた場合には、超えた分の全額が自己負担となります。

※公費負担医療の受給者証をお持ちの方はご提示下さい。

2) 利用料

法定代理受領サービスに該当しない訪問看護等を提供した際は、利用料の全額をお支払い頂きます。この場合には、「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て申請を行ってください。

3) 利用者負担額の算出方法

単位数×地域単価(横浜市 11.12円) = ○○円(1円未満切り捨て)
○○円 - (○○円×0.9、0.8又は0.7(1円未満切り捨て)) = △△円(利用者負担額)
※訪問看護ご利用の方の詳細は、重要事項別紙(訪問看護 2024-6)に定めます。
※介護予防訪問看護ご利用の方の詳細は、重要事項別紙(介護予防訪問看護 2024-6)に定めます。

(表1)【加算】要介護・要支援共通

名称	加算の要件など
<input type="checkbox"/> 夜間・早朝加算	夜間(午後6時～午後10時まで) 早朝(午前6時～午前8時まで)に、居宅サービス計画に基づいた訪問看護等を実施した場合
<input type="checkbox"/> 初回加算(Ⅰ)	新規に訪問看護計画書等を作成し、病院、診療所等から退院した日に看護師が訪問看護等を提供した場合 ※初回加算(Ⅱ)を算定する場合には、初回加算(Ⅰ)は算定しません。
<input checked="" type="checkbox"/> 初回加算(Ⅱ)	以下のいずれかに該当する場合に算定します。 ①新規に訪問看護計画書等を作成し、訪問看護等を提供した場合 ②中止から暦月で2月間、訪問看護等の提供を受けていない場合で、新たに訪問看護計画書等を作成した場合 ③要支援から要介護、要介護から要支援に変更になった場合で、新たに訪問看護計画書等を作成した場合 ※初回加算(Ⅰ)を算定する場合には、初回加算(Ⅱ)は算定しません。
<input type="checkbox"/> 特別管理加算(Ⅰ)	特別な管理(※1のア)を要する利用者に対して、訪問看護等の実施に関する計画的な管理を行った場合

<input type="checkbox"/> 特別管理加算 (Ⅱ)	<p>特別な管理（※1 のイ～オ）を要する利用者に対して、訪問看護等の実施に関する計画的な管理を行った場合</p>
<p>※1 特別管理加算における厚生労働大臣が定める特別な管理とは以下ア～オを指します。</p> <p>ア 在宅悪性腫瘍等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 気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態</p> <p>イ 以下のいずれかを受けている状態 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／在宅肺高血圧症患者指導管理</p> <p>ウ 人工肛門又は人口膀胱を設置している状態</p> <p>エ 真皮を超える褥瘡の状態</p> <p>オ 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</p>	
<input type="checkbox"/> 長時間 訪問看護加算	<p>看護師が、特別管理加算（※1）の対象となる利用者に対して、所要時間1時間以上1時間30分未満の訪問看護等を行った後に引き続き訪問看護等を行う場合で、その所要時間を通算した時間が、1時間30分以上であって且つケアプランに1時間30分以上の訪問看護等が位置付けられている場合</p>
<input type="checkbox"/> 退院時 共同指導加算	<p>入院・入所中の者が、退院・退所するに当たり、訪問看護ステーションの看護職員等が、入院・入所中の者又はその看護にあたっている者に対して、〔原則として1回(特別管理加算の利用者は2回)に限り〕主治医やその他の従業者と共同して在宅での療養上必要な指導を行い、その内容を提供した場合</p> <p>※初回加算を算定する場合には、退院時共同指導加算は算定しません。</p>
<input type="checkbox"/> 複数名訪問加算 (Ⅰ)	<p>1人で看護を行うことが困難な場合（※2）であって、利用者又は家族等の同意を得て、同時に複数の看護職員等が30分未満の訪問看護等を行う場合</p> <p>1人で看護を行うことが困難な場合（※2）であって、利用者又は家族等の同意を得て、同時に複数の看護職員等が30分以上の訪問看護等を行った場合</p>
<input checked="" type="checkbox"/> サービス 提供体制強化加算(Ⅰ)	<p>厚生労働大臣が定める基準に適合しているとして、都道府県知事に届け出た指定訪問看護ステーションが、訪問看護等を行う場合</p>

※2【1人で訪問看護等を行うことが困難な場合】

- ・利用者の身体的理由により1人の看護職員等による訪問看護等が困難と認められた場合

- ・暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
- ・その他利用者の状況等から判断して、上記に準ずると認められる場合

4) その他の費用

① 交通費

通常の事業の実施地域を越えて行う訪問看護等に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分を1 kmあたり100円請求いたします。

交通費の有無	(有・無)サービス提供1回当たり _____円
--------	-------------------------

② キャンセル料：3,000円

③ 死後の処置代：20,000円

④ 事業者は、その他の費用の支払いを受ける場合には、利用者又は家族等に対し、事前に文書で内容を説明し、同意を得るものとします。

7. 利用料等の支払い方法及び利用料等の変更

(1) 利用料等の支払い方法

毎月月末締めとし、翌月8日以降に請求書を発行いたします。入金確認後、利用者には「利用料」と「その他の費用」について記載した領収書を発行します。

口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の27日(土、日、祝日の場合にはその翌日)に引き落としの口座よりお支払い頂きます。尚、口座振替手数料は、弊社負担となります。
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日までに現金でお支払いください。

※ 利用料等の支払いについて、正当な理由が無いにもかかわらず、支払い期日から3か月以上遅延し、事業者が相当の期間を定めて催告したにもかかわらず、その期間に支払いが無い場合には、契約を解除した上で、未払い分をお支払い頂きます。

(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、その他の制度の変更があった場合には、前記6(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、物価の変動やその他やむを得ない事由が乗じた場合には、前記6(1)の「その他の費用」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、利用者又は家族等に対し、事前に変更の理由及び内容を説明し同意を得るものとします。

8. 訪問看護等利用に当たっての留意事項

利用者及び家族等におかれては、以下の点にご留意頂き、訪問看護等の円滑な提供にご協力

下さい。

(1) 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には、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。

(2) 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。

(3) 訪問看護等の当日及び提供中の身体状況による内容変更又は中止

訪問看護等の当日及び提供中の身体状態により、訪問看護等の内容を変更又は中止することがあります。その場合には、家族等に連絡の上、適切に対応します。

(4) 電気、ガス又は水道等の無償使用

- ① 看護職員等が訪問看護等の提供のために、電気、ガス又は水道を使用する必要があるときは、無償で使用させていただきます。
- ② 看護職員等が訪問看護等の提供に関して、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いただきます。

(5) 訪問看護等の利用中止（キャンセル）の場合のご連絡

訪問看護等のサービス開始時刻までにご連絡がない場合には、キャンセル料（3,000円）をお支払い頂きます。但し、病状の変化等、緊急の場合には、キャンセル料は不要とします。キャンセルが必要になった場合には、至急ご連絡ください。

連絡先：訪問看護ステーション ハートネット TEL：045-844-2994

(6) 禁止行為

訪問看護等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 看護職員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、適切な訪問看護等の提供を妨げ、又は妨げるおそれのある行為
- ④ ハラスメント等の行為

9. 訪問看護契約の契約期間

訪問看護契約の契約期間は、契約日より1年間とします。契約期間の満了により、訪問看護

契約は終了します。但し、契約期間満了日までに、利用者又は家族等から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合には、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。

10. 訪問看護契約の終了

(1) 訪問看護契約の当然終了

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当然に終了します。

- ① 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と判定されたこと
- ② 利用者が介護保険施設に入所したこと
- ③ 利用者の死亡
- ④ 事業所の滅失又は重大な毀損により、訪問看護等の提供が不可能になったこと
- ⑤ 事業所が介護保険法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、訪問看護契約の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。

(3) 事業者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カ月以上遅延し、事業者が相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 利用者又は家族等が前記8（6）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等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、休止又は縮小をするときには、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等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。

11. 守秘義務及び個人情報の保護

(1) 守秘義務

- ① 事業者及び従業者は、訪問看護等を提供する上で知り得た利用者又はその家族等の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。また、この秘密を保持する義務は、訪問看護契約が終了した後においても継続します。
- ② 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族等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、その秘密を保持するべき旨に従業者との雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の保護

- ① 事業者は、利用者又はその家族等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るものとします。
- ② 事業者が得た利用者又はその家族等の個人情報については、事業所での訪問看護等の提供以外の目的では原則的に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等の同意を得るものとします。

12. 苦情・相談への対応

(1) 事業所の苦情・相談対応体制

事業所は、下欄に記載のとおり、苦情・相談に対応します。

責任者	福祉事業部 部長 杉浦 潤平 / 管理者 山井 たまき
苦情・相談の対応体制	<p>受付時間 営業日（午前9時～午後5時30分）</p> <p>申出方法 電話番号 045-844-2994</p> <p>FAX 番号 045-844-2993</p> <p>面接 事業所又は利用者の居宅において</p>
苦情・相談対応	<p>①事業所は、苦情・相談を受付後、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、利用者又は家族等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。</p> <p>②事業所は、提供したサービスに関し、介護保険法の規定により、市町村が行う文書等の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び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、当該指導又は助言に従って行います。</p>

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

事業所以外の苦情対応機関として、下欄記載機関があります。

神奈川県国民健康保険団体連合会・介護保険課介護苦情相談係

〒220-0003 横浜市西区楠町 27 番地 1

TEL. 045-329-3447

受付時間／午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分(土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く)

横浜市・区	担当課	電話番号
横浜市(本庁)	介護事業指導課	045-671-2356
港南区	高齢・障害支援課	045-847-8495
栄区	高齢・障害支援課	045-894-8547
磯子区	高齢・障害支援課	045-750-2494
金沢区	高齢・障害支援課	045-788-7868
南区	高齢・障害支援課	045-341-1138

横浜市以外	担当課	電話番号

13. 事故発生時の対応

(1) 緊急連絡、その他の必要な措置

事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに、市町村、利用者の家族等、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

事業所は、(1)の事故及び事故に際してとった処置について記録します。また、原因を分析し再発防止策を講じます。

(3) 損害賠償

- ① 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場合には、事業者は利用者に対し、その損害を速やかに賠償します。但し、事業者の責めに帰す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。
- ② 利用者の責めに帰すべき事由によって、事業者が損害を被った場合には、事業者は利用者に対し、その損害賠償を請求できるものとします。

14. 虐待、ハラスメントの防止

- (1) 事業所は、虐待及びハラスメントの発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を

講じます。また、訪問看護等の提供中に、当該事業所従業者又は養護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には、速やかに、これを市町村に通報します。

- ① 虐待及びハラスメント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、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- ② 虐待の防止のための指針及びハラスメントの防止のための規定を整備しています。
- ③ 看護職員等に対し、虐待及びハラスメントの防止のための研修を定期的実施しています。
- ④ ①②③に掲げる措置を適切に実施するための担当者を選定しています。

15. 衛生管理

従業者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

16. 感染症対策

(1) 事業所は、感染症の発生及びまん延を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとします。

- 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、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- 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ています。

17. 訪問看護等の提供記録

(1) 記録の整備保存

事業者は、利用者に対する訪問看護等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、訪問看護等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。

18. 契約に係る裁判管轄

利用者及び事業者は、この契約に関して止むを得ず訴訟となる場合には、事業者の所在地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

※この重要事項説明書は、令和7年4月1日から適用されます。

事業者は、訪問看護等の提供の開始に際し、利用者又は家族等に対し、重要事項説明書により重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業者	有限会社ハートネット
代表者	代表取締役 神宮司 祐二 印
事業所	訪問看護ステーション ハートネット
所在地	横浜市港南区日野 2-22-22 吉原ビル 3F
説明者氏名	印

私は、事業者から、重要事項説明書により重要事項について説明を受け、内容について同意し、交付を受けました。

令和 年 月 日

利用者	住所	
	氏名	印

上記署名は、 _____ 続柄 () が代筆しました。

代理人	住所	
	氏名	印