

重要項目説明書

(介護保険)

指定訪問看護サービス 重要事項説明書

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を、説明いたします。分からないこと、分かりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

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	株式会社リアクティブケア
代表者氏名	深松 竜也
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	奈良県橿原市曾我町336番地の5 電話番号 080-6183-9723
法人設立年月日	令和2年2月20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	リストア訪問看護ステーション
指定年月日	令和7年8月1日
介護保険指定 事業所番号	2960690069
事業所所在地	奈良県桜井市大字桜井521-6
連絡先	電話番号 0744-32-1236 FAX0744-32-1237
管理者 (相談担当者)	深松 竜也
事業所の通常の 事業の実施地域	事業所から片道20Km圏内 (桜井市、橿原市、天理市、明日香村、田原本町、宇陀市)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社リアクティブケアが設置するリストア訪問看護ステーションにおいて実施する指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の適正な運営を確保するために必要な事項を定め、要介護〔要支援〕状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、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、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を目指す指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	(指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の運営の方針) ・指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の事業は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。 事業者は、自らその提供する指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。 ・指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、主治の医師との密接な連携及び訪問看護計画書に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう適切に行うものとする。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、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うものとする。 ・ 指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、医学の進歩に対応し、適切な看護技術をもって、これを行うこととする。 ・ 指定訪問看護・指定介護予防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、適切な指導を行うこととする。 ・ 特殊な看護等については、これを行わない。
--	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日、祝日 ただし、年末年始（12月31日～1月3日）は除く
営業時間	9時～18時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日曜日から土曜日
サービス提供時間	0時から24時まで

(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 管理者は業務全般を一元的に管理します。 2 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。 3 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。 4 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 非常勤 1名 以上

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（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、指定訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 「訪問看護」は利用者の居宅において看護師その他省令で定める者が療養上の世話又は必要な診療の補助を行うサービスで、主治医の指示に基づき次の内容のサービスを行います。 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食事及び排泄等日常生活の世話 ④褥瘡の予防 ⑤リハビリテーション ⑥ターミナルケア ⑦認知症の看護 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

(2) 看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ア 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
- イ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ウ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- エ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- オ 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。）
- カ 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

訪問看護費	(単位数)	利用料			
		10割	1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	314	3,205円	321円	641円	962円
30分未満	471	4,808円	481円	962円	1,443円
30分以上1時間未満	823	8,402円	841円	1,681円	2,521円
1時間以上1時間30分未満	1,128	11,516円	1,152円	2,304円	3,455円
理学療法士リハビリ20分	294	3,001円	301円	601円	901円

訪問看護費

注 同一敷地内建物等に対する減算に該当する場合上記単位数の10%減

注 1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に対して行う場合 上記単位数の10%減

注 1月当たりの利用者が同一の建物に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して行う場合 上記単位数の15%減

注 准看護師が指定訪問看護を行った場合上記単位数の10%減

注 夜間（18:00～22:00）又は早朝（6:00～8:00）の場合上記単位数の25%増

注 深夜（22:00～6:00）の場合上記単位数の50%増

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又は夜間の場合は、1回につき所定単位数の25/100、深夜の場合は50/100に相当する単位数が加算されます。

(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。

その他加算		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
緊急時訪問看護加算(I)	1月につき	600	6,126円	613円	1,226円	1,838円
緊急時訪問看護加算(II)		574	5,860円	586円	1,172円	1,758円
特別管理加算(I)	1月につき	500	5,105円	511円	1,021円	1,532円
特別管理加算(II)		250	2,552円	256円	511円	766円
初回加算(I)	1月につき	350	3,573円	358円	715円	1,072円
初回加算(II)		300	3,063円	307円	613円	919円
退院時共同指導加算	1回につき	600	6,126円	613円	1,226円	1,838円
複数名訪問看護加算(Ⅰ)	30分未満 1回につき	254	2,593円	260円	519円	778円
	30分以上 1回につき	402	4,104円	411円	821円	1,232円
複数名訪問看護加算(Ⅱ)	30分未満 1回につき	201	2,052円	206円	411円	616円
	30分以上 1回につき	317	3,236円	324円	648円	971円
長時間訪問看護加算	1回につき	300	3,063円	307円	613円	919円
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	1月につき	61	68円	7円	13円	19円
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)		30	34円	3円	6円	9円
専門管理加算	1月につき	250	2,552円	256円	511円	766円
口腔連携強化加算	1月につき	50	510円	51円	102円	153円
看護・介護職員連携強化加算	1月につき	250	2,552円	256円	511円	766円
ターミナルケア加算	死亡月につき	2500	25,525円	2,553円	5,105円	7,658円
看護体制強化加算(Ⅰ)	1月につき	550	5,615円	562円	1,123円	1,685円
看護体制強化加算(Ⅱ)		200	2,042円	205円	409円	613円

訪問看護費	(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	3,093円	310円	619円	923円
30分未満	451	4,604円	461円	921円	1,382円
30分以上1時間未満	794	8,106円	811円	1,622円	2,432円
1時間以上1時間30分未満	1,090	11,128円	1,113円	2,226円	3,339円
理学療法士リハビリ20分	284	2,817円	282円	564円	846円

介護予防訪問看護費

注 同一敷地内建物等に対する減算に該当する場合上記単位数の10%減

注 1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に対して行う場合 上記単位数の10%減

注 1月当たりの利用者が同一の建物に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して行う場合 上記単位数の15%減

注 准看護師が指定訪問看護を行った場合上記単位数の10%減

注 夜間(18:00~22:00)又は早朝(6:00~8:00)の場合上記単位数の25%増

注 深夜(22:00~6:00)の場合上記単位数の50%増

その他加算		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
緊急時訪問看護加算(I)	1月につき	600	6,126円	613円	1,226円	1,838円
緊急時訪問看護加算(II)		574	5,860円	586円	1,172円	1,758円
特別管理加算(I)	1月につき	500	5,105円	511円	1,021円	1,532円
特別管理加算(II)		250	2,552円	256円	511円	766円
初回加算(I)	1月につき	350	3,573円	358円	715円	1,072円
初回加算(II)		300	3,063円	307円	613円	919円
退院時共同指導加算	1回につき	600	6,126円	613円	1,226円	1,838円
複数名訪問看護加算(I)	30分未満 1回につき	254	2,593円	260円	519円	778円
	30分以上 1回につき	402	4,104円	411円	821円	1,232円
複数名訪問看護加算(II)	30分未満 1回につき	201	2,052円	206円	411円	616円
	30分以上 1回につき	317	3,236円	324円	648円	971円
長時間訪問看護加算	1回につき	300	3,063円	307円	613円	919円
サービス提供体制強化加算(I)	1月につき	61	68円	7円	13円	19円

サービス提供体制強化加算(Ⅱ)		30	34円	3円	6円	9円
専門管理加算	1月につき	250	2,552円	256円	511円	766円
口腔連携強化加算	1月につき	50	510円	51円	102円	153円
看護・介護職員連携強化加算	1月につき	250	2,552円	256円	511円	766円

◆加算について

早朝（午前6時～午前8時）、夜間（午後6時～午後10時）は上記料金に25%の割増料金が加算されます。深夜（午後10時～翌午前6時）は、上記料金に50%の割増料金が加算されます。ただし、初回の緊急時訪問に限り割増料金の加算はありません。

<緊急時訪問看護加算>

利用者又はその家族に対して24時間連絡体制にあり必要に応じ緊急時訪問看護を行う体制にある場合に1月に1回加算されます。

緊急時訪問看護加算(Ⅰ)：緊急時における看護業務の負担軽減の取組みを行っている場合

緊急時訪問看護加算(Ⅱ)：上記以外の場合

<特別管理加算> (1月につき)

特別な管理を要する利用者に対して、計画的な管理を行った場合に加算されます。

特別管理加算(Ⅰ) ※重症度が高い

1. 在宅麻酔等注射指導管理、
2. 在宅腫瘍化学療法注射指導管理
3. 在宅強心剤持続投与指導管理
4. 気管カニューレを使用している状態
5. 留置カテーテルを使用している状態

排液の性状、量の観察、薬剤注入、水分バランスの計測等、計画的な管理を行っている場合に算定されます。留置カテーテルが挿入されているだけでは算定しません

特別管理加算(Ⅱ)

1. 在宅自己腹膜灌流指導管理
2. 在宅血液透析指導管理
3. 在宅酸素療法指導管理
4. 在宅中心静脈栄養法指導管理
5. 在宅成分栄養経管栄養法指導管理
6. 在宅自己導尿指導管理
7. 在宅人工呼吸指導管理
8. 在宅持続陽圧呼吸療法指導管理
9. 在宅自己疼痛管理指導管理
10. 在宅肺高血圧症患者指導管理
11. 人工肛門又は人工膀胱を設置している者
12. 真皮を超える褥瘡の状態にある者
13. 在宅患者訪問点滴注射管理指導料を算定(週3回以上の点滴注射)

<初回加算>

新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して、訪問看護を提供した場合に加算されます。要支援から要介護になった場合、あるいは要介護から要支援となった場合も加算されます。

初回加算Ⅰ：退院当日に初回の訪問看護を実施した場合

初回加算Ⅱ：退院日以降に初回の訪問看護を実施した場合

<退院時共同指導加算>

病院、診療所を退院又は介護老人保健施設又は介護医療院に入院中（入所中）の利用者に対し、退院・退所前に、在宅生活について、カンファレンスを行った場合、退院、退所後の初回訪問看護の際に1回（特別な場合は2回）加算されます。

<長時間訪問看護加算>

特別管理加算の対象となる利用者に対して、1時間30分の訪問看護を行った後に引き続き訪問看護を行う場合で、通算した時間が1時間30分以上となる時、1回の訪問看護につき加算されます。

<複数名訪問加算>

下記のいずれかの条件を満たし、1つの事業所から同時に複数の看護師等が1人の利用者へ訪問看護を行ったときに加算されます。

1. 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
2. 暴力行為、迷惑行為等が認められる場合
3. その他利用者の状況等から判断して、上記①②に準ずると認められる場合

複数名訪問加算（Ⅰ）：2名の看護師が同時に訪問看護を行う場

複数名訪問加算（Ⅱ）：看護師等と看護補助者が同時に訪問看護を行う場合

<サービス提供体制強化加算>

下記のいずれかの条件を満たし、サービスの質が一定以上に保たれるための取組を行っている事業所の場合、1回の訪問看護につき加算されます。

サービス提供体制強化加算（Ⅰ）：職員総数の30%以上が、勤続年数7年以上の場合

サービス提供体制強化加算（Ⅱ）：職員総数の30%以上が、勤続年数3年以上の場合

<専門管理加算>

指定訪問看護ステーションの「緩和ケア、褥瘡ケア、人工肛門ケア、人工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師」または「特定行為研修を修了した看護師」が、訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合に加算されます。

<口腔連携強化加算>

口腔の健康状態の評価を看護師等が実施した利用者の同意を得て歯科医療機関とケアマネジャーに口腔の健康状態の評価結果の情報を提供した場合に加算されます。

<ターミナルケア加算>（介護予防は適応なし）

在宅で死亡した利用者（介護予防は対象外）について、死亡日及び死亡日前14日以内に2日（回）以上、看取りの看護を行った場合に加算されます。（ターミナルケア後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合を含む）

<看護・介護職員連携強化加算>（介護予防は適応なし）

訪問看護事業所の看護職員が、訪問介護事業所の訪問介護員等に対し、痰の吸引等の業務が円滑に行われるよう、痰の吸引等に係る計画書や報告書の作成及び緊急時等の対応について助言を行うとともに、訪問介護員等に同行し、利用者の居宅における業務の実施状況について確認した場合、又は利用者に対する安全なサービス提供体制整備や連携体制確保のための会議に出席した場合に算定します。

<看護体制強化加算>

中重度の要介護者等の在宅生活を支える訪問看護体制を有し、一定割合以上の実績等がある事業所の場合に加算されます。

4 その他の費用について

(1) 交通費	徴収いたしません。
(2) 駐車代	訪問時に駐車代が発生する場合、別途実費請求いたします。
(3) 死後の処置料	20,000円（エンゼルケアセット代を含む）
※キャンセル料はいただきませんが、変更がある場合は早急にご連絡ください。	

5 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

(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>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日までに利用者宛てにお届け（郵送）します。</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>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の15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）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）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。

6 サービスの提供に当たって

- 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（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。
- 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、全て当事業者が行いますが、実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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 深松 竜也
-------------	-----------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

8 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	<p>ア 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。</p> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 事業者は、従業者に、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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
(2)個人情報の保護について	<p>ア 事業者は、利用者からあらかじ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についても、あらかじ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ぬ。</p> <p>イ 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（紙によるもののほか、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>ウ 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、追加又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>

9 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者には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、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

10 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するとともに、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。

【市区町村（保険者）の窓口】 桜井市役所 福祉保険部 高齢福祉課	所在地 奈良県桜井市栗殿 432-1 電話番号 (直通)0744-48-3136 ファックス番号 (直通)0744-48-5175 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
---	--

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	株式会社メディカル保険サービス
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険
補償の概要	訪問看護事業者賠償責任保険は、訪問看護事業者が、訪問看護業務の遂行に起因して発生した他人の身体の障害または財物の損壊について負う法律上の賠償責任を補償する保険です。

11 身分証携行義務

看護職員は、常に身分証を携行し、利用者又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。

12 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 居宅介護支援事業者等と密接な連携を行い、指定訪問看護の提供の開始から終了後に至るまで利用者が継続して保健医療サービス又は福祉サービスを提供できるよう必要な援助に努めます。
- (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。

13 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問看護を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等を記録することとし、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。
- (2) 利用者は、事業者に対して、事業者が保存してい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。
- (3) 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。

14 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。

15 指定訪問看護サービス内容の見積りについて

- このサービス内容の見積りは、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。

(1) 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	利用料	利用者負担額
月					
火					
水					
木					
金					
土					
日					
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積り）合計額					

(2) その他の費用

①交通費の有無	徴収いたしません。
②キャンセル料	徴収いたしません。
③駐車代	訪問時に駐車代が発生する場合、別途実費請求いたします。

(3) 1か月当たりのお支払い額（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	
----------	--

※ ここに記載した金額は、この見積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。

サービス内容の見積りについては、確認ができれば、別途料金表の活用も可能です。

※ この見積りの有効期限は、説明の日から1か月以内とします。

16 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 提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族からの相談並びに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並びに手順は以下のとおりとします。

- ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・担当者は、従業員に事実関係の確認を行う。
- ・担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）
- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 リストア訪問看護ステーション 苦情窓口 担当者:深松 竜也	所在地 奈良県桜井市大字桜井 521-6 電話番号 0743-21-1236 ファックス番号 0743-21-1237 受付時間 9:00-18:00
【市区町村（保険者）の窓口】 桜井市役所 福祉指導課	所在地 奈良県桜井市栗殿 432-1 電話番号 (直通)0744-48-3136 ファックス番号 (直通)0744-48-5175 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 奈良県国民健康保険団体連合会	所在地 奈良県橿原市大久保町 302 番 1 電話番号 0120-21-6899 受付時間 9:00~17:00(土日祝は休み)

17 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

18 衛生管理等

- (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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 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実施します。
- (4) 訪問介護員等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。
- (5) 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。

19 ハラスメント対策

サービス利用契約中に、ご利用者、ご家族が当ステーションスタッフに暴力、ハラスメント行為を行った場合は サービスを中止、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。職員を守るため、訪問の複数人体制、ICレコーダーなどの記録媒体の使用、担当者変更などの対応を行うことがあります。悪質な場合は、契約解除や関係機関（行政・警察等）への相談も行います。

ハラスメント（叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言・行動・叫ぶあるいは大声を出す・人格をするような発言・恐怖を与えるような行動・個人情報等の詮索やプライベートへの介入・同意のない録音・録画・撮影など）

18 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 7年 月 日
-----------------	-----------

- 緊急時訪問看護加算に（同意する・同意しない）
- 緊急時介護予防訪問看護加算に（同意する・同意しない）
- ターミナルケア加算の算定に（同意する・同意しない）
- 特別管理加算Ⅰの算定に（同意する・同意しない）
- 特別管理加算Ⅱの算定に（同意する・同意しない）

上記内容について利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	奈良県橿原市曾我町 336 番地の 5
	法人名	株式会社リアクティブケア
	代表者名	代表取締役 深松 竜也
	事業所名	リストア訪問看護ステーション
	説明者氏名	深松 竜也

上記内容の説明を事業者から確かに受け、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	

代理人	住 所	
	氏 名	続柄（ ）