

重要事項説明書 (指定訪問看護)

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。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「海老名市指定居宅支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例」(平成30年海老名市条例第15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 GENPA
代表者氏名	代表取締役 河野凌也
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	神奈川県海老名市東柏ヶ谷2-10-12 STビル1階 (電話:046-207-6925 FAX:046-207-6836)
法人設立年月日	2021年10月13日

2 利用者に対する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	Ren 訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	1464290169
事業所所在地	神奈川県海老名市東柏ヶ谷2-10-12 STビル1階
連絡先 相談担当者名	(電話:046-207-6925 FAX:046-207-6836) 土肥 咲菜(どい さきな)
事業所の通常の 事業の実施地域	〈座間市〉全域 〈海老名市〉全域 〈綾瀬市〉全域 〈大和市〉全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 GENPA が設置する Ren 訪問看護ステーションの職員及び業務管理に関する重要事項を定めることにより、ステーションの円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業の適正な運営及び利用者に対する適切な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	<p>1 指定訪問看護においては、要介護状態の利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものとする。</p> <p>指定介護予防訪問看護においては、要支援状態の利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図りもって利用者の生活機能の維持又は向上を図るものとする。</p> <p>2 事業所は、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サービスの提供に努めるものとする。</p> <p>3 事業所は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。</p> <p>4 事業所は、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。</p> <p>5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。</p> <p>6 指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。</p> <p>7 指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供の終了に際しては、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へ情報の提供を行うものとする。</p>
-----------	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日まで(祝日は営業する) 但し、12月30日から1月3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	月曜日から金曜日まで(祝日は営業する) 但し、12月30日から1月3日までを除く。
サービ ス 提 供 時 間	午前8時30分から午後5時30分までとする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 土肥 咲菜(どい さきな)	
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 3名
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 3名 非常勤 0名
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護計画書に基づき、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 4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。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状・障害の観察 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 床ずれの予防・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

(2) 訪問看護職員の禁止行為

訪問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

Ren訪問看護ステーション料金表

<保険単位と基本利用料> 地域区分単価 1単位=10.84円(4級地)

*負担額の計算方法...報酬単位 × 地域区分単価(10.84) = A(小数点以下切り捨て)

A × 0.9(1割負担の場合) = B (負担割合が2割の方は0.8、3割の方は0.7をかけて下さい) A - B =利用者負担額

4級地: 10.84 円

	単位数	金額(円)	利用者負担額(円)			
			1割負担	2割負担	3割負担	
訪問看護 (要介護)	訪問看護 I 1(20分未満)	314	3,403円	341円	681円	1,021円
	訪問看護 I 2(30分未満)	471	5,105円	511円	1,021円	1,532円
	訪問看護 I 3(30分以上1時間未満)	823	8,921円	893円	1,785円	2,677円
	訪問看護 I 4(1時間以上1時間30分未満)	1128	12,227円	1,223円	2,446円	3,669円
	※訪問看護 I 5(1回20分)	294	3,186円	319円	638円	956円
介護予防 訪問看護 (要支援)	訪問看護 I 1(20分未満)	303	3,284円	329円	657円	986円
	訪問看護 I 2(30分未満)	451	4,888円	489円	978円	1,467円
	訪問看護 I 3(30分以上1時間未満)	794	8,606円	861円	1,722円	2,582円
	訪問看護 I 4(1時間以上1時間30分未満)	1090	11,815円	1,182円	2,363円	3,545円
	※訪問看護 I 5(1回20分)	284	3,078円	308円	616円	924円

※理学療法士による訪問

早朝(午前6時から午前8時)、夜間(午後6時から午後10時)は25%増

深夜(午後10時から午前6時)は50%増

<病状によって下記の料金が加算されます>

	単位数	金額(円)	利用者負担額(円)			
			1割負担	2割負担	3割負担	
緊急時訪問看護加算(I)	600	6,504円	651円	1,301円	1,952円	
特別管理加算(I)	500	5,420円	542円	1,084円	1,626円	
特別管理加算(II)	250	2,710円	271円	542円	813円	
ターミナルケア加算	2500	27,100円	2,710円	5,420円	8,130円	
複数名訪問加算(I) 看護師等/1回につき	30分未満	254	2,753円	276円	551円	826円
複数名訪問加算(I) 看護師等/1回につき	30分以上	402	4,357円	436円	872円	1,308円
複数名訪問加算(II) 看護師・看護補助者/1回につき	30分未満	201	2,178円	218円	436円	654円
複数名訪問加算(II) 看護師・看護補助者/1回につき	30分以上	317	3,436円	344円	688円	1,031円
長時間訪問看護加算 (所要時間の通算が1時間30分を超えた場合)	300	3,252円	326円	651円	976円	
退院時共同指導加算(1回につき)	600	6,504円	651円	1,301円	1,952円	
専門管理加算	250	2,710円	271円	542円	813円	
初回加算(I)	350	3,794円	380円	759円	1,139円	
初回加算(II)	300	3,252円	326円	651円	976円	

<交通費>

通常の実施地域外へ訪問看護を提供する場合の交通費	<ul style="list-style-type: none"> 公共交通機関を利用した場合、実費を徴収します。 自動車を使用する場合は、片道1km毎に20円
--------------------------	---

※通常の事業の実施地域とは

<座間市>全域

<海老名市>全域

<綾瀬市>全域

<大和市>全域

- ※ 緊急時訪問看護加算は、利用者の同意を得て、利用者又はその家族等に対して 24 時間対応できる体制を整備し、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。
- ※ 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 在宅麻薬等注射指導管理、在宅腫瘍化学療法注射指導管理または在宅強心剤持続投与指導管理もしくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態にある者
または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にある者
 - 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 1 4 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、訪問看護を提供した場合に加算します。初回加算（Ⅰ）は新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院等から退院した日に初回の訪問看護を行った場合に算定します。初回加算（Ⅱ）は新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院等から退院した日の翌日以降に初回の訪問看護を行った場合に算定します。
- ※ 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。
- ※ 専門管理加算は、都道府県知事に加算の届出を提出した指定訪問看護事業所の緩和ケア、褥瘡ケア、人工肛門および人工膀胱ケアにかかわる専門の研修を受けた看護師又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。
- ※ 地域区分別の単価(4級地 10.84 円)を含んでいます。
- ※ (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。

(メモ) 利用サービス、加算内容

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、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、片道 1km 毎に 20 円を請求いたします。	
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。	
	前日 17:30 までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	サービス当日にご連絡の場合	キャンセル料として 5000 円を請求します。
	※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。	
③死後の処置料	自宅で亡くなられた方は希望時にエンゼルケアを行い、死後の処置料として 20000 円を請求します。	

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

<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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに発行しお渡しいたします。</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 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 27 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (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 ※現金での集金は行いませんのでご了承ください。 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となることがあります。）</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 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

<p>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。</p>	<p>ア 相談担当者氏名 土肥 咲菜(どい さきな) イ 連絡先電話番号 046-207-6925 同ファックス番号 046-207-6836 ウ 受付日及び受付時間 月～金（8時30～17時30分）</p>
--	--

※ 担当する看護職員としては、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、介護保険証及び負担割合証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居宅サービス計画書に基づき、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いたします
- (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) 訪問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：土肥 咲菜(どい さきな)
-------------	-------------------

- (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。

9 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>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。</p> <p>② 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>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。</p> <p>④ 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、その秘密を保持するべき旨を、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>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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、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>

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 続柄 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。

【市町村（保険者）の窓口】 海老名市役所 保健福祉部 高齢介護課高齢者支援係	所 在 地 神奈川県海老名市勝瀬 175-1 電話番号 046-235-4950 ファックス番号 046-231-0513 受付時間 月～金 8時30分～17時15分 土曜日 8時30分～12時00分
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 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	訪問看護事業共済会
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険
補償の概要	対人・対物・管理財物賠償補償その他事業者が法律上の賠償責任を負った場合の補償

12 身分証携行義務

訪問看護職員は、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、お身体の状態、看護内容等を、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。ご自宅にて保管出来るようファイルをご用意しておりますので、ご確認ください。
- 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。この際発行手数料として、1通につき10円のお支払いを頂きます。

16 衛生管理等

- ① 訪問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。

17 その他費用に関して

① 交通費の有無	(有・無)
② キャンセル料	重要事項説明書4-②記載のとおりです。

18 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 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
- ・相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。

(電話番号) 046-207-6925 (FAX番号) 046-207-6836

(担当者) 管理者 土肥 咲菜(どい さきな)

イ 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、ただちに管理者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からの事情を確認する。
- ・管理者が必要であると判断した場合は、検討会議を行う。
- ・検討の結果、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。
- ・記録を台帳に保管するとともに、全職員と共有、再発防止に努める。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 Ren 訪問看護ステーション	所在地 海老名市東柏ヶ谷 2-10-12 ST ビル 1 電話番号 046-207-6925 ファックス番号 046-207-6836 受付時間 月～金（土、日、年末年始を除く） 8時30分～17時30分
【市町村（保険者）の窓口】 海老名市役所 保健福祉部高齢介護課 高齢者支援係	所在地 海老名市勝瀬 175-1 電話番号 046-235-4950 ファックス番号 046-231-0513 受付時間 月～金 8時30分～17時15分 土 8時30分～12時00分
【公的団体の窓口】 神奈川県国民健康保険団体連合会 介護苦情相談課	所在地 横浜市西区楠木町 27-1 電話番号 045-329-3447 受付時間 8:30～17:15（土日祝及び年末年始を除く）

- 2022年8月1日 本契約書及び重要事項説明書の制定
- 2022年12月1日 土日休業を土日通常営業へ改定
- 2022年12月21日 土日通常営業を、土日休業へ改定
- 2022年12月23日 看護研究に関する記載を追加改定
- 2023年3月30日 管理者交代に伴う管理者名変更
- 2023年4月1日 職員形態変更・増員に伴い改定
- 2023年12月1日 訪問地域拡大に伴い通常の実施地域変更
- 2024年4月1日 管理者交代、損害賠償責任保険変更に伴う管理者名、保険会社名・保険名の変更
- 2024年5月1日 事業所・本社移転に伴い所在地、電話番号、FAX番号変更
- 2024年6月1日 介護保険制度改定に伴い料金表変更、職員増員に伴い職員体制変更