

三木すみれ訪問看護ステーション利用契約書

[様] (以下「利用者」といいます。)とアイビーメディカル株式会社が営む三木すみれ訪問看護ステーション (以下「事業者」といいます。)は、事業者が利用者に対して行う訪問看護・訪問リハビリテーションについて、その内容を了承した上で、次のとおり契約します。

第1条 (サービスの目的及び内容)

- 1 事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対して可能な限り居宅においてその有する能力や状態に応じて、安定した療養生活が送れるよう、かかりつけの医師の指示により訪問看護給付を提供し、使用者は事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払いします。
- 2 それぞれのサービス内容の詳細は、訪問看護重要事項説明書 (以下「説明書」といいます。)に記載の通りです。
- 3 提供するサービスの内容を変更する場合には、両者合意のうえ、別紙「説明書」を追加作成して添付します。

第2条 (契約期間)

- 1 この契約期間は、契約日から、利用者の主治医による訪問看護及び訪問リハビリ指示書の定める期日までとします。ただし、主治医より継続して指示書の発行がなされる場合は、最終発行の指示書の定める終了日までとします。
- 2 上記の契約期間満了日の14日前までに利用者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、この契約は同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条 (訪問看護計画の作成・変更)

- 1 事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って「訪問看護計画」を作成します。事業者はこの「訪問看護計画」の内容を利用者及びその家族に説明し同意を得るものとします。
- 2 次のいずれかの該当する場合は、事業者は、第1条に規定する訪問看護の目的にしたがって、訪問看護計画を変更します。
 - ・利用者の心身の状況・環境などの変化により、当該訪問看護計画の変更を要する場合
 - ・利用者及びその家族などが、訪問看護計画の変更を希望する場合
- 3 事業者は、前項の訪問看護計画の変更を行う場合、利用者及びその家族に対して書面を交付して説明を行い、利用者及びその家族の同意を得るものとする。
- 4 理学療法士等が訪問看護を提供している利用者については、利用者の状況や実施した看護 (看護業務の一環としてのリハビリテーションを含む) の情報を看護職員と理学療法士等が連携し作成することとする。

併せて、訪問看護サービスの利用開始時や利用者の状態の変化等に合わせた看護職員による訪問、及び定期的な看護職員による訪問により、利用者の状態について適切に評価を行うこととする。理学療法士等による訪問看護は、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心

としたものであり、看護職員の代わりに訪問であることの説明を行い、利用者及びその家族に同意を得るものとする。

第4条（主治医との関係）

- 1 事業者は、主治医からの指示を文書で受け、訪問看護のサービス提供を開始します。
- 2 事業者は、「訪問看護計画書」及び「訪問看護報告書」を主治医に提出し、密接な連携を図ります。

第5条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、訪問看護の実施ごとに、サービスの内容等をこの契約書と同時に交付する書式の記録票に記入し、サービス終了時に利用者の確認を受けることとします。
- 2 事業者は、サービス提供記録を作成することとし、この契約の完結日より5年間保管します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関するサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関するサービス実施記録の複写物の受付を受けることができます。

第6条（利用料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として、別紙説明書に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月毎の合計額を支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額を請求書に明細を付して、翌月15日までに利用者へ送付します。
- 3 事業者は、当月の料金の合計額を翌月末までに支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けた時は、利用者に対し、領収書を発行します。
- 5 利用者の居宅において、サービス提供するために使用する水道・ガス・電気・電話などの費用は利用者の負担とします。
- 6 その他各種保険の場合、事業者は利用者によるその保険に基づいて利用料を請求します。

第7条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス実施時間の前日までに通知をすることで、料金を負担することなく、サービスの利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス実施当日に、やむを得ない理由以外によりサービスを中止した場合、事業所に対し、キャンセル料として100%を実費にて支払うこととする。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は発生いたしません。
- 3 悪天候の場合（暴風警報発令時、積雪及び震災時）新型コロナウイルス感染症感染拡大時は臨時休業とする。

この場合、速やかに利用者及びその家族に連絡を行いますので、ご了承ください。

第8条（契約の終了）

- 1 利用者は事業者に対して、1週間の予告期間において文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、

- 予告期間が1週間以内の通知でもこの契約解除することができます。
- 2 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して1ヶ月の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。
 - 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。
 - ①事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ②事業者が守秘義務に反した場合
 - ③事業者が利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合
 - 4 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。
 - ① 利用者のサービス利用料金の支払いが2ヶ月以降遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず、1ヶ月以内に支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行なった場合
 - 5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了いたします。
 - ① 利用者が介護保健施設に入所した場合
 - ② 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

第9条（秘密保持）

事業者および事業者に従事する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密主義は契約終了後も同様です。また、当該事務所の従業者であった者においても同様です。

第10条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合もしくは、利用者の名誉を毀損した場合には、行政機関の指導に基づき、加入している賠償保険の範囲内でこの約観に基づいて損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合はこの限りではありません。なお、利用者の重過失によって当該事故が発生した場合は、事業者が負う損害賠償額は減額されます。

第11条（緊急時の対応）

事業者は、現に訪問看護を行なっているときに利用者に病状の急変が生じた場合には、必要に応じて臨時応急の手当を行なうと共に、速やかに主治医に連絡を行い、指示を求める等の必要な措置を講じます。

第12条（身分証の携行）

サービス従業者は、常に身分証を携帯し、初回訪問および利用者または利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

第 13 条（苦情処理）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、訪問看護に関する利用者の要望、苦情に対し、迅速に対応します。

第 14 条（本契約に定めない事項）

- 1 利用者及び事業者は、信義誠意をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めない事項については、介護保険その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第 15 条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者は、利用者の住所地管轄する裁判所を第 1 審管轄裁判所とすることを予め合意します。

第 16 条（訪問職員の交替）※外部訪問

利用者から、訪問職員の交替の申し出があった場合においても、出来る限り対応しますが、ご希望に添えないこともあります。

第 17 条（その他）※外部訪問時

道路事情により、訪問看護開始時間に間に合わないこともあります。この場合、速やかに利用者及びその家族に連絡を行いますので、ご了承ください。

三木すみれ訪問看護ステーション
指定訪問看護事業・指定看護予防事業運営規程

(事業の目的)

第1条

アイビーメディカル株式会社が設置する三木すみれ訪問看護ステーション（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問看護事業（以下「事業」という。）の適切な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問看護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護の提供を確保することを目的とする。

(指定訪問看護の運営方針)

第2条

事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、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。

- 2 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。
- 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サービスの提供に努めるものとする。
- 4 事業に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護事業者、地域包括支援センター、保険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。
- 5 指定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。

(事業の運営)

第3条

指定訪問看護の提供に当たっては、事業所の看護師等によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称)

第4条

事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 アイビーメディカル株式会社
三木すみれ訪問看護ステーション
- (2) 所在地 三木市志染町吉田字一本松谷 1241-53

(事業者の職種、職員及び職務の内容)

第5条

事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 看護師 1名 (常勤職員)

管理者は、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者及び従業者の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問看護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

(2) 看護職員 2.5名以上

看護職員は、主治医の指示による指定訪問看護に当たる。

(3) 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士

1名以上※理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の3種職のうち1名以上

(4) 事務職員 1名以上

必要な事務を行う。

(営業日及び営業時間)

第6条

事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日とする。ただし、12月29日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前9時00分から午後5時30分までとする。
- (3) サービス提供時間 午前9時00分から午後5時30分とする。
- (4) 上記営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定訪問看護の内容)

第7条

事業所で行う指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕は、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう妥当適切に行うことを目的として、次に掲げる事業を行う。

(1) 訪問看護計画書の作成及び利用者又はその家族へ説明

利用者の希望、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、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内容を記載

(サービス内容の例)

- 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) 訪問看護計画書に基づく指定訪問看護
- (3) 訪問看護報告書の作成

(指定訪問看護の利用料等)

第8条

指定訪問看護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬 告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。なお、法定代理受領以外の利用料については、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」(平成12年2月10日厚生省告示第127号)によるものとする。

- 2 指定介護予防訪問看護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。なお、法定代理受領以外の利用料については、「指定サービスに要する費用の額の算定に関する基準」(平成18年3月14日厚生省告示第127号)によるものとする。
- 3 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。
 - (1) 実施地域を越えてから片道1km未満0円
 - (2) 実施地域を越えてから片道1km以上20円(税別)、以後1kmごとに20円(税別)
- 4 利用者又はその家族が、正当な理由がなく訪問看護の提供をキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じてキャンセル料を徴収する。
- 5 前4項の利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとに区別)について記載した領収書を交付する。
- 6 死後の処置料は、20,000円(税別)とする。
- 7 指定訪問看護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者またはその家族に対し、利用料並びにその他の利用料の内容及び金額に関し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条

通常の事業の実施地域は、三木市の区域とする

(衛生管理等)

第10条

看護師等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るものとする。

(緊急時における対応方法)

第11条

指定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、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨機応変の手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡を行い、指示を求める等の必要な措置を講じるとともに、管理者に報告する。

主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

- 2 利用者に対する指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供により事故が発生した

場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。

- 3 利用者に対する指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。

(苦情処理)

第12条

指定訪問看護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、提供した指定訪問看護に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件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は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 3 本事業所は、提供した指定訪問看護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(個人情報の保護)

第13条

事業所は、利用者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する。

- 2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービス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代理人の了解を得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第14条

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (3) その他虐待防止のために必要な措置

- 2 事業所は、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するものとする。

(その他運営に関する留意事項)

第15条

事業所は、従業者の資質向上のために研修会の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の遂行体制についても検証、整備する。

- (1) 採用時研修 採用後 1ヵ月以内
- (2) 継続研修 年 6～12回
- 2 事業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 3 事業所は、従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれからの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所の従業者に、その同居の家族である利用者に対する指定訪問看護の提供をさせないものとする。
- 5 事業所は、訪問看護に関する記録を整備し、当該サービス提供を終了した日から5年間保存するものとする。
- 6 この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項はアイビーメディカル株式会社と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規定は、令和6年4月1日から施行する。

(別紙3)

個人情報利用目的

(2024年4月1日現在)

木播磨三木すみれビレッジでは、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預りしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔施設内部の利用目的〕

- ・ 当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・ 介護保険事務
- ・ 介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
 - ―入退所等の管理
 - ―会計・経理
 - ―事故等の報告
 - ―当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供に伴う利用目的〕

- ・ 当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ―利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業
- ・ 介護事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
- ―利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
- ―食事の提供に当たり氏名・食事形態・病歴・アレルギーの有無等委託事業者に提供
- ―検体検査業務の委託その他の業務委託
- ―家族等への心身の状況説明
- ・ 介護保険事務のうち
 - ―保険事務の委託
 - ―審査支払機関へのレセプトの提出
 - ―審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等
- ―市町村への申請、入退所報告、事故発生時の報告等

【上記以外の利用目的】

〔当施設の内部での利用に係る利用目的〕

- ・ 当施設の管理運営業務のうち
 - ―医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - ―当施設において行われる学生の実習への協力
 - ―当施設において行われる事例研究

〔他事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・ 当施設の管理運営業務のうち
 - ―外部監査機関への情報提供

重要事項説明書 (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、「兵庫県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等を定める条例（平成25年大阪府条例第26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	アイビーメディカル株式会社
代表者氏名	代表取締役 前田 泰宏
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県神戸市長田区御蔵通5丁目205番地3 電話 078-575-1105 FAX 078-575-0226
法人設立年月日	平成15年1月29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	アイビーメディカル株式会社 三木すみれ訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	兵庫県指定事業所番号 (2862390214)
事業所所在地	兵庫県三木市志染町吉田一本松谷 1241-53
連絡先 相談担当者名	電話 0794-88-6275 FAX 0794-88-6276 担当 八木 裕子
事業所の通常 事業の実施地域	三木市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	三木すみれ訪問看護ステーションが実施する指定訪問看護事業は、適切な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問看護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態の利用者の立場に立った適切な指定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	三木すみれ訪問看護ステーションが実施する指定訪問看護事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、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。

(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。12月29日から1月3日を除く
営業時間	午前8時30分から午後5時30分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	午前0時から24時

(5) 事業所の職員体制

管理者	八木 裕子
-----	-------

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、利用者等への説明し同意を得ます。 3 利用者へ訪問看護計画書を交付します。 4 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。 5 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。 6 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。 7 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。 8 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。 	常勤 1名

看護職員 (看護師・ 准看護師)	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 2名以上
理学療法士 等	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 1名以上
事務職員	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。	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	主治の医師の指示及び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、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状・障がいの観察 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 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) 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。

- 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なう宗教活動、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 】

サービス提供区分	算定項目	介護報酬額	ご利用者様負担額		
			1割	2割	3割
昼間（8時～18時）					
20分未満（313単位）	看護師による場合	3,480円	348円	696円	1,044円
20分未満（282単位）	准看護師による場合	3,135円	314円	627円	941円
30分未満（470単位）	看護師による場合	5,226円	523円	1,046円	1,568円
30分未満（423単位）	准看護師による場合	4,703円	471円	941円	1,411円
30分以上（821単位）	看護師による場合	9,129円	913円	1,826円	2,739円
1時間未満（739単位）	准看護師による場合	8,217円	822円	1,644円	2,466円
1時間以上（1,125単位）	看護師による場合	12,510円	1,251円	2,502円	3,753円
1時間30分未満 （1,013単位）	准看護師による場合	11,264円	1,127円	2,253円	3,380円
早朝（6時～8時）、夜間（18時～22時）25%加算					
20分未満（391単位）	看護師による場合	4,347円	435円	870円	1,305円
20分未満（353単位）	准看護師による場合	3,925円	393円	785円	1,178円
30分未満（588単位）	看護師による場合	6,538円	654円	1,308円	1,962円
30分未満（529単位）	准看護師による場合	5,882円	589円	1,177円	1,765円
30分以上（1,026単位）	看護師による場合	11,409円	1,141円	2,282円	3,423円
1時間未満（924単位）	准看護師による場合	10,274円	1,028円	2,055円	3,083円
1時間以上（1,406単位）	看護師による場合	15,634円	1,564円	3,127円	4,691円
1時間30分未満 （1,266単位）	准看護師による場合	14,077円	1,408円	2,816円	4,224円
深夜（22時～6時）50%加算					
20分未満（470単位）	看護師による場合	5,226円	523円	1,046円	1,568円
20分未満（423単位）	准看護師による場合	4,703円	471円	941円	1,411円
30分未満（705単位）	看護師による場合	7,839円	784円	1,568円	2,352円
30分未満（635単位）	准看護師による場合	7,061円	707円	1,413円	2,119円
30分以上（1,232単位）	看護師による場合	13,699円	1,370円	2,740円	4,110円
1時間未満（1,109単位）	准看護師による場合	12,332円	1,234円	2,467円	3,700円
1時間以上（1,688単位）	看護師による場合	18,770円	1,877円	3,754円	5,631円
1時間30分未満 （1,520単位）	准看護師による場合	16,902円	1,691円	3,381円	5,071円

【 理学療法士等による訪問の場合 】

サービス提供区分	提供時間帯	介護報酬額	ご利用者様負担額		
			1割	2割	3割
1日に2回までの場合	昼間 (293単位)	3,258円	326円	652円	978円
	早朝夜間 (366単位)	4,069円	407円	814円	1,221円
	深夜 (440単位)	4,892円	490円	979円	1,468円
1日に2回を超えて行う場合	昼間 (264単位)	2,935円	294円	587円	881円
	早朝夜間 (330単位)	3,669円	367円	734円	1,101円
	深夜 (396単位)	4,403円	441円	881円	1,321円

【 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携して指定訪問看護を行う場合 】

サービス提供区分	算定項目	介護報酬額	ご利用者様負担額		
			1割	2割	3割
(2,954単位) 通常の場合(月額定額制) (2,895単位)	看護師による場合	32,848円	3,285円	6,570円	9,855円
	准看護師による訪問が1回でもある場合	32,192円	3,220円	6,439円	9,658円
(97単位) 日割計算の場合 (1日につき) (95単位)	看護師による場合	1,078円	108円	216円	324円
	准看護師による訪問が1回でもある場合	1,056円	106円	212円	317円

加算名称	介護報酬額	利用者負担額			算定回数等
		1割	2割	3割	
緊急時訪問看護加算 (訪問看護ステーション) (574単位)	6,382円	639円	1,277円	1,915円	1月につき
緊急時訪問看護加算 (病院又は診療所) (315単位)	3,502円	351円	701円	1,051円	1月につき
特別管理加算(Ⅰ) (500単位)	5,560円	556円	1,112円	1,668円	1月につき
特別管理加算(Ⅱ) (250単位)	2,780円	278円	556円	834円	
ターミナルケア加算 (2000単位)	22,240円	2,224円	4,448円	6,672円	死亡月に1回

初 回 加 算 (3 0 0 単 位)	3,336 円	334 円	668 円	1,001 円	初回のみ、1回につき
退 院 時 共 同 指 導 加 算 (6 0 0 単 位)	6,672 円	668 円	1,335 円	2,002 円	1回につき
看 護 ・ 介 護 職 員 連 携 強 化 加 算 (2 5 0 単 位)	2,780 円	278 円	556 円	834 円	1月につき
看 護 体 制 強 化 加 算 (I) (5 5 0 単 位)	6,116 円	612 円	1,224 円	1,835 円	1月につき
看 護 体 制 強 化 加 算 (II) (2 0 0 単 位)	2,224 円	223 円	445 円	668 円	1月につき
複 数 名 訪 問 看 護 加 算 (I) (2 5 4 単 位) (4 0 2 単 位)	2,824 円	283 円	565 円	848 円	1回につき(30分未満)
	4,470 円	447 円	894 円	1,341 円	1回につき(30分以上)
複 数 名 訪 問 看 護 加 算 (II) (2 0 1 単 位) (3 1 7 単 位)	2,235 円	224 円	447 円	671 円	1回につき(30分未満)
	3,525 円	353 円	705 円	1,058 円	1回につき(30分以上)
長 時 間 訪 問 看 護 加 算 (3 0 0 単 位)	3,336 円	334 円	668 円	1,001 円	1回につき
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数 の10%加算	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	1回につき
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数 の5%加算	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	1回につき
要介護5の者の場合(+800単位) 〈定期巡回・随時対応型訪問介護 看護事業所と連携する場合〉	8,896 円	890 円	1,780 円	2,669 円	1月につき
サービス提供体制強化加算(I) 〈訪問看護ステーション及び 病院又は診療所〉(6単位)	66 円	7 円	14 円	20 円	1回につき
サービス提供体制強化加算(II) 〈訪問看護ステーション及び 病院又は診療所〉(3単位)	33 円	4 円	7 円	10 円	1回につき
サービス提供体制強化加算(I) 〈定期巡回・随時対応型訪問介護看護 事業所と連携する場合〉(50単位)	556 円	56 円	112 円	167 円	1月につき
サービス提供体制強化加算(II) 〈定期巡回・随時対応型訪問介護看護 事業所と連携する場合〉(25単位)	278 円	28 円	56 円	84 円	1月につき
新型コロナウイルス感染症への対応	所定単位数 の1/1000	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	1月につき (令和3年9月30日ま で)

※ 当事業所と同一の建物若しくは同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が 20 人以上居住する建物の利用者に対して訪問看護を行った場合は、上記金額の 90/100 となります。

当事業所と同一の建物若しくは同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者の人数が 1 月あたり 50 人以上の建物に居住する利用者に対して訪問看護を行った場合は上記金額の 85/100 となります。

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問看護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問看護計画の見直しを行います。

※ 緊急時訪問看護加算は、利用者又はその家族等に対して 24 時間連絡体制にあつて、かつ、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体制にある旨を説明し、同意を得た場合に加算します。

特別管理加算は、指定訪問看護に関し特別な管理を必要とする利用者（別に厚生労働大臣が定める状態にあるものに限る。）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加算します。なお、「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。なお、特別管理加算（Ⅰ）は①に、特別管理加算（Ⅱ）は②～⑤に該当する状態の利用者に対して訪問看護を行った場合に加算します。

- ⑥ 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若しくは留置カテーテルを使用している状態
- ⑦ 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
- ⑧ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- ⑨ 真皮を超える褥瘡の状態

- 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若しくは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

- ※ 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。）に加算します。

「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。）をいう。）、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・ドレーガー症候群をいう。）、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

- ※ 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。なお、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若しくは入所中の者に対し、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場合に加算します。なお、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加算します。
- ※ 複数名訪問看護加算Ⅰは、二人の看護師等（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。）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）に加算し、複数名訪問看護加算Ⅱは、看護師等が看護補助者と同時に訪問看護を行う場合に加算します。
- ※ 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）に加算します。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。
- ※ サービス提供体制強化加算及び看護体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして大阪市に届け出た訪問看護事業所が、利用者に対して、訪問看護を行った場合に加算します。
- ※ 主治の医師（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提供となります。
- ※ 【利用料の支払いについて、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、利用者が全額を一旦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、利用者負担額を除いた居宅介護サービス費の支給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	<p>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。</p> <p>なお、自動車を使用した場合は、下記の請求をいたします。</p> <p>(1) 実施地域を越えてから片道 1 km未満 0 円</p> <p>(2) 実施地域を越えてから片道 1 km以上 2 0 円 (税別)、以後 1 kmごとに 2 0 円 (税別)</p>	
② キャンセル料	<p>サービスの利用を中止又は変更される場合は、利用予定日の前日 17 時までにご連絡をください。中止の申し出がない場合は、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。</p>	
	前日 17 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	ご連絡のない場合	1 提供当りの料金の 100%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（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 日までに利用者宛に郵送します。</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、請求月の末日までに、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</p> <p>【銀行口座】 中兵庫信用金庫 三木支店</p> <p>【口座番号】 普通 0037205</p> <p>【口座名義】 アイビーメディカル株式会社</p> <p>(イ) 利用者指定口座からの自動振替</p> <p>イ お支払いの確認をされましたら、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 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 1 ヶ月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、担当する訪問看護職員の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	相談担当者	八木 裕子
	連絡先電話番号	0794-88-6275
	同 FAX 番号	0794-88-6276
	受付日及び受付時間	月曜日から金曜日 9:30~17:30

※ 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」に基づいて行ないます。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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

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、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及び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 八木 裕子
-------------	-----------

- (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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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。</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及び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>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<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ぬ。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ぬ。</p> <p>② 事業者は、利用者及び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。

主治	医療機関名	医療法人社団 董会 名谷病院
医	主治医氏名	病院長 高橋 良典

	所在地	兵庫県神戸市垂水区名谷町字梨原 2350-2
	電話番号	078-793-7788
緊急連絡先	氏名	家族及び身元引受人に準ずる
	住所	家族及び身元引受人に準ずる
	電話番号	家族及び身元引受人に準ずる

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。

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	あいおいニッセイ同和損保株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

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当たっては、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当り、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 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。

17 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) 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。
- (5) 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。

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 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）

イ 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とします。

① 相談及び苦情の対応

相談または苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

② 確認事項

- ・相談又は苦情のあった利用者の氏名
- ・提供したサービスの種類・年月日及び時間
- ・サービス提供した職員の氏名（利用者がわかる場合）
- ・具体的な苦情・相談内容
- ・その他参考となる事項

③ 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

④ 相談及び苦情処理

- ・管理者を中心として相談・苦情について処理する。
- ・文章により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文章を渡す。

- ・利用者に渡した文章と同様の文章を居宅介護事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
- ・相談・苦情処理の記録を保管し、改善点を全職員に周知し再発の防止を図る。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 東住吉すみれ訪問看護ステーション 管理者 白尾 真人	所在地 兵庫県三木市志染町吉田一本松谷 1241-53 電話番号 0794-88-6277 FAX 0794-88-6278 受付時間 9:00～17:30
【市役所の窓口】 兵庫県三木市 健康福祉部 介護保険課	所在地 兵庫県三木市上の丸町 10 番 30 電話番号 0794-82-2000 FAX 0794-82-5500 受付時間 9:00～17:00 (土日祝休み)
【公的団体の窓口】 兵庫県福祉部高齢政策課	所在地 兵庫県神戸市中央区三宮町 1 丁目 9 番 1-1801 号 (センタープラザ内) 電話番号 078-332-5617 受付時間 8:45～17:15 (土日祝休み)

19 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
-------	---

上記内容について、「大阪市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等を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 26 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	神戸市長田区御蔵通 5 丁目 205 番地 3
	法人名	アイビーメディカル株式会社
	代表者名	代表取締役 前田 泰宏
	事業所名	アイビーメディカル株式会社 三木すみれ訪問看護ステーション

西暦 年 月 日

<事業者>

事業者所在地 神戸市長田区御蔵通5丁目205-3
事業者名 アイビーメディカル株式会社
代表者 代表取締役 前田 泰宏

<事業所>

事業所所在地 兵庫県三木市志染町吉田字一本松谷1241-53
事業所名 三木すみれビレッジ訪問看護ステーション
管理者 八木 裕子

訪問看護サービスの提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者名 _____

私達は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、訪問看護サービスの提供開始に同意しました。

契約者兼利用者

住所 _____

氏名 _____ 印

身元引受人

住所 _____

氏名 _____ 印

(契約者との続柄)

私は、契約者が事業者から重要事項の説明を受け、訪問看護サービスに同意したことを確認しましたので、私が、契約者に代わって署名を代行いたします。

署名代行者

住所 _____

氏名 _____ 印

(契約者との関係)