

## 重要事項説明書 医療訪問看護・介護（予防）訪問看護

当事業所は、医療訪問看護・介護（予防）訪問看護のサービスの提供開始にあたり、事業所の概要、提供されるサービス内容及び契約上ご注意頂きたいこと等を次のとおり説明します。

### 1. 訪問看護サービスを提供する事業者（法人）について

事業者名称	合同会社よりみち
代表者氏名	代表社員：佐竹 真
本社所在地 （電話番号等）	滋賀県栗東市川辺 620 井口ハイツ 1 号 （電話 077-599-0132・ファックス番号 077-502-2414）
法人設立年月日	令和 6 年 2 月 26 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	訪問看護ステーションよりみち
介護保険指定事業所番号	2561290137
事業所所在地	滋賀県栗東市川辺 620 井口ハイツ 1 号
連絡先 相談担当者名	電話 077-599-0142・ファックス番号 077-502-2414 管理者：軒野 愛
事業所の通常の 事業の実施地域	栗東市、草津市、守山市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業目的	利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った、適切な介護保険法に基づく指定訪問看護、指定介護予防訪問看護及び健康保険法に基づく指定訪問看護、その他関係法令の定めに基づきサービスの提供に努めることを目的とします。
運営方針	事業所は次の運営方針に基づき、適切なサービスの提供に努めます。 ・利用者に対し、その本人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支援する。 ・必要時、必要なサービスの提供ができるよう努めるものとする。 ・利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は介護予防に資するよう、目標を設定し、計画的に行うものとする。 ・利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場でサービスの提供に努める。 ・地域や家族との結びつきを重視した運営を行い、利用者の所在する市、地域包括支援センター、他のサービス事業者、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。 ・各関係法令等を遵守し、利用者、地域に対し、積極的な情報開示と情報提供に努める。

#### (3) 営業日時

サービス提供日	月曜日から土曜日までとする（1月1日～1月3日を除く）
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 ※必要な場合は時間外も対応（24 時間の連絡・対応体制あり）

(4)事業所の職員体制 【令和7年1月1日現在】

職種	人員数	職種	人員数
管理者	常勤1名	理学療法士	常勤0名
看護師	常勤1名、非常勤2名	作業療法士	常勤0名
事務職員	常勤0名		

3. 提供するサービスの内容及び禁止行為

(1)提供するサービスの内容について

訪問看護（又は介護予防訪問看護）は、症状が安定期にある利用者について保健師・看護師・理学療法士・作業療法士又は言語聴覚士（以下「訪問看護職員」といいます。）が、そのお宅を訪問して療養上の世話や必要な診療の補助を行うことにより、心身機能の維持・回復を図るサービスです。主治医の指示書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、訪問看護を提供します。

【具体的内容】

- 病状、障害、全身状態の観察
- 食事介助
- 排泄介助
- 身体の保清介助(入浴、清拭、洗髪、口腔ケア、足浴・手浴等)
- 医療的処置行為
  - ・ 創傷、褥瘡の処置
  - ・ 点滴
  - ・ カテーテル等の交換、管理
  - ・ 人工肛門、人工膀胱管理
  - ・ 排泄管理ケア(浣腸・摘便)
  - ・ 経鼻、胃ろうの管理
  - ・ 在宅酸素療法管理ケア
  - ・ 喀痰吸引、管理
  - ・ 在宅人工呼吸器管理ケア
  - ・ その他医師の指示による医療処置
- ターミナルケア
- リハビリテーション
- 認知症や精神疾患の方の看護
- 家族など介護者への支援、健康管理等
- 保健・福祉などの活用支援
- 療養、看護・介護方法の相談・指導・アドバイス

(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 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

4. 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

(1) 訪問看護・介護予防訪問看護

**【訪問看護の利用料】** ※1単位当たり10.7円

<看護師・保健師が行う訪問看護>

1回の所要時間	単位数 (単位)	料金(円) 単位数×10.7	利用者負担額(円)		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	314	3,359	336	672	1,008
20分以上30分未満	471	5,039	504	1,008	1,512
30分以上60分未満	823	8,806	881	1,762	2,642
60分以上90分未満	1,128	12,069	1,207	2,414	3,621

<理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が行う訪問看護>

1回の所要時間	単位数 (単位)	料金(円) 単位数×10.7	利用者負担額(円)		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分	294	3,145	315	629	944
40分	588	6,291	629	1,258	1,888
60分(1割減算)	792	8,474	848	1,695	2,543

**【介護予防訪問看護の利用料】** ※1単位当たり10.7円

<看護師・保健師が行う訪問看護>

1回の所要時間	単位数 (単位)	料金(円) 単位数×10.7	利用者負担額(円)		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	303	3,242	325	649	973
20分以上30分未満	451	4,825	483	965	1,448
30分以上60分未満	794	8,495	850	1,699	2,549
60分以上90分未満	1,090	11,663	1,167	2,333	3,499

<理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が行う訪問看護>

1回の所要時間	単位数 (単位)	料金(円) 単位数×10.7	利用者負担額(円)		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分	284	3,038	304	608	912
40分	568	6,077	608	1,216	1,823
60分(5割減算)	426	4,558	456	912	1,368

**加算**：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。

加算の種類・要件		単位数 (単位)	料金(円) 単位数×10.7	利用者負担額(円)			
				1割負担	2割負担	3割負担	
夜間・早朝訪問看護加算	6時～8時・18時～22時	上記基本利用料の25%					
深夜訪問看護加算	22時～6時	上記基本利用料の50%					
緊急時訪問看護加算Ⅱ	※必要時に緊急時訪問を行う体制がある場合(月1回)	574	6,141	615	1,229	1,843	
特別管理加算Ⅰ	※特別な管理を必要とする利用者に対し、サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合(月1回)※1	500	5,350	535	1,070	1,605	
特別管理加算Ⅱ	※特別な管理を必要とする利用者に対し、サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合(月1回)※2	250	2,675	268	535	803	
ターミナルケア加算	※利用者の死亡日及び死亡前14日以内に、2日以上ターミナルケアを行った場合(当該月につき)	2,500	26,750	2,675	5,350	8,025	
初回加算(Ⅰ)退院日当日(Ⅱ)退院日翌日以降に訪問	※新規の利用者へサービス提供した場合(1回)	(Ⅰ)	350	3,745	375	749	1,124
		(Ⅱ)	300	3,210	321	642	963
退院時共同指導加算	※退院または退所につき1回(特別な管理を必要とする者の場合2回に限り)	600	6,420	642	1,284	1,926	
看護・介護職員連携強化加算	※たん吸引等を行う訪問介護事業所と連携した場合(月1回)	250	2,675	268	535	803	

複数名訪問看護加算Ⅰ（30分未満） ※同時に複数の看護師等が1人の利用者に対して訪問看護を行った場合（1回につき）	254	2,717	272	544	816
複数名訪問看護加算Ⅰ（30分以上） ※同時に複数の看護師等が1人の利用者に対して訪問看護を行った場合（1回につき）	402	4,301	431	861	1,291
複数名訪問看護加算Ⅱ（30分未満） ※看護補助者と同時に1人の利用者に対して訪問看護を行った場合（1回につき）	201	2,150	215	430	645
複数名訪問看護加算Ⅱ（30分以上） ※看護補助者と同時に1人の利用者に対して訪問看護を行った場合（1回につき）	317	3,391	340	679	1,018
長時間訪問看護加算 ※特別な管理を必要とする利用者に対して1時間30分以上の訪問看護を行った場合（特別訪問看護指示書の対象者・1回につき）	300	3,210	321	642	963
エンゼルケア	自費 15,000				

※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、在宅強心剤持続投与指導管理、気管切開指導管理を受けている状態、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・血液透析・酸素療法・中心静脈栄養法・自己導尿・人工呼吸・持続陽圧呼吸療法・自己疼痛管理・肺高血圧症患者指導管理、人工肛門・人工膀胱を留置、真皮を越える褥瘡、点滴注射（3日以上/週）を行う状態

## (2)医療保険訪問看護

### 【医療保険訪問看護の利用料】

項目		料金	利用料(利用者負担金)			
			1割負担	2割負担	3割負担	
基本療養費Ⅰ	看護師	週3日目まで	5,550	555	1,110	1,665
		週4日目以降	6,550	655	1,310	1,965
基本療養費Ⅱ 同一建物居住者に同一日に他の患者にも訪問した場合（2人）	理学療法士 作業療法士	週3日目まで	5,550	555	1,110	1,665
		週4日目以降	6,550	655	1,310	1,965
基本療養費Ⅱ 同一建物居住者に同一日に他の患者にも訪問した場合（3人以上）	言語聴覚士	週3日目まで	2,780	278	556	834
		週4日目以降	3,280	328	656	984
基本療養費Ⅲ	入院中の外泊における訪問	1日につき	8,500	850	1,700	2,550
訪問看護管理療養費 （1日につき）		1日目（月の初日）	7,670	767	1,534	2,301
		2日目以降	2,500	250	500	750

**加算：**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。

乳幼児加算（6歳未満）	厚生労働大臣が定める者に該当する場合	1,800	180	360	540
	上記以外	1,300	130	260	390
難病等複数回訪問加算 ※厚生労働大臣が定める疾病・特別訪問看護指示期間	2回/日訪問（2回目の料金）	4,500	450	900	1,350
	3回/日以上訪問（2,3回目の料金）	8,000	800	1,600	2,400
緊急訪問看護加算 ※医師の指示のもと、緊急訪問（1回につき）	月14日目まで	2,650	265	530	795
	月15日目以降	2,000	200	400	600
複数名訪問看護加算	看護師・理学療法士等（週1回）	4,500	450	900	1,350
	看護補助者（週1回）	3,000	300	600	900
	1日2回	6,000	600	1,200	1,800
	1日3回以上	10,000	1,000	2,000	3,000
長時間訪問看護加算（90分を超える訪問）	週1回（条件により週3回まで）	5,200	520	1,040	1,560
24時間対応体制加算（口）（月1回）		6,520	650	1,300	1,960
特別管理加算（月1回） ※厚生労働大臣が定める状態にある場合	重症度の高いもの ※1	5,000	500	1,000	1,500
	※2	2,500	250	500	750
退院時共同指導加算（退院日翌日以降の訪問日に加算）		8,000	800	1,600	2,400
特別管理指導加算		2,000	200	400	600
退院支援指導加算（退院日）	90分未満	6,000	600	1,200	1,800
	90分越えた場合又は合計時間が90分を越えた場合（別表8・特指示の対象）	8,400	840	1,680	2,520
夜間・早朝訪問看護加算（1回につき）	6時～8時・18時～22時	2,100	210	420	630
深夜訪問看護加算（1回につき）	22時～6時	4,200	420	840	1,260

在宅患者連携指導加算（月1回）	3,000	300	600	900
在宅患者緊急時等カンファレンス加算（適応時・月2回まで） ※治療方針の変更等に伴い主治医主催によるカンファレンス実施時	2,000	200	400	600
情報提供診療費（月1回）	1,500	150	300	450
ターミナルケア療養費（当該月につき）	25,000	2,500	5,000	7,500
エンゼルケア				自費 15,000

※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、在宅強心剤持続投与指導管理、気管切開指導管理を受けている状態、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・血液透析・酸素療法・中心静脈栄養法・自己導尿・人工呼吸・持続陽圧呼吸療法・自己疼痛管理・肺高血圧症患者指導管理、人工肛門・人工膀胱を留置、真皮を越える褥瘡、点滴注射（3日以上/週）を行う状態

### (3)精神医療訪問看護

#### 【精神医療保険訪問看護の利用料】

項目	料金	利用料(利用者負担金)			
		1割負担	2割負担	3割負担	
精神科訪問看護基本療養費Ⅰ	週3日まで(30分未満)	4,250	425	850	1,275
	週3日まで(30分以上)	5,550	555	1,110	1,665
	週4日以降(30分未満)	5,100	510	1,020	1,530
	週4日以降(30分以上)	6,550	655	1,310	1,965
精神科訪問看護基本療養費Ⅲ 同一建物居住者に同一日に他の患者にも訪問した場合(2人)	週3日まで(30分未満)	4,250	425	850	1,275
	週3日まで(30分以上)	5,550	555	1,110	1,665
	週4日以降(30分未満)	5,100	510	1,020	1,530
	週4日以降(30分以上)	6,550	655	1,310	1,965
精神科訪問看護基本療養費Ⅲ 同一建物居住者に同一日に他の患者にも訪問した場合(3人以上)	週3日まで(30分未満)	2,130	213	426	639
	週3日まで(30分以上)	2,780	278	556	834
	週4日以降(30分未満)	2,550	255	510	765
	週4日以降(30分以上)	3,280	328	656	984
精神科訪問看護基本療養費Ⅳ（入院中の外泊時）	1回限り	8,500	850	1,700	2,550
訪問看護管理療養費（1日につき）	1日目	7,670	767	1,534	2,301
	2日目以降	2	2,500	250	500

加算：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。

長時間精神科訪問看護加算（90分を超える訪問）		5,200	520	1,040	1,560
精神科複数回訪問加算	1日2回(2回目の訪問料金)	4,500	450	900	1,350
	1日3回以上(2,3回目の訪問料金)	8,000	800	1,600	2,400
夜間・早朝訪問看護加算	6時～8時・18時～22時	2,100	210	420	630
深夜訪問看護加算	22時～6時	4,200	420	840	1,260
特別管理加算（月1回） ※厚生労働大臣が定める状態にある場合	重症度の高いもの ※1	5,000	500	1,000	1,500
	※2	2,500	250	500	750
退院支援指導加算（退院日）		6,000	600	1,200	1,800
特別管理指導加算		2,000	200	400	600
在宅患者連携指導加算（月1回） ※入院・入所中に主治医と連携し在宅療養について指導を行った場合		3,000	300	600	900
在宅患者緊急時等カンファレンス加算（適応時・月2回まで） ※治療方針の変更等に伴い主治医主催によるカンファレンス実施時		2,000	200	400	600
退院時共同指導加算（退院日翌日以降の訪問日に加算）		8,000	800	1,600	2,400
情報提供診療費（月1回）		1,500	150	300	450
ターミナルケア療養費（当該月につき）		25,000	2,500	5,000	7,500
エンゼルケア					自費 15,000

※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、在宅強心剤持続投与指導管理、気管切開指導管理を受けている状態、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・血液透析・酸素療法・中心静脈栄養法・自己導尿・人工呼吸・持続陽圧呼吸療法・自己疼痛管理・肺高血圧症患者指導管理、人工肛門・人工膀胱を留置、真皮を越える褥瘡、点滴注射（3日以上/週）を行う状態

### 5. 公費介護・医療制度の利用について

公費制度をご利用の方は、事前にお申し出下さい。また、公費助成に関する証明書のご提示をお願いいたします。

## 6. 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 (1) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道 10 キロメートル未満 200 円 (2) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道 10 キロメートル以上 500 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。 ※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。	
	前日 17 時 30 分までのご連絡の場合	キャンセル料金は発生いたしません
	前日 17 時 30 分以降ご連絡の場合	キャンセル料金が発生します (全額自己負担)
③ サービス提供にあたり必要となる本人の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります	

## 7. 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

請求方法	利用料利用者負担額及び、その他の費用の額はサービス提供月ごとに計算し、合計金額により請求いたします。 上記に係る請求書は、利用月の翌月 15 日までに当月分の料金を請求いたします。
支払い方法	利用月の翌月 26 日までに下記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

※ 上記請求について、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から 3 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 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。

## 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 軒野 愛
-------------	----------

(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) 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、職員に周知徹底を図ります。

(5) 虐待防止のための指針を整備しています。

(6) 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。

(7) 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. 身体拘束の禁止について

(1) 事業者はサービスの提供にあたって当該利用者または他の利用者等の生命または身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

(2) 事業者は緊急やむを得ず身体拘束を行った場合は、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに

緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

- (3) 事業者は緊急やむを得ず身体拘束等を行った場合は、当該利用者及びその家族等に説明します。
- (4) 事業者は身体拘束の適正化の為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ります。
- (5) 身体拘束等の適正化の為の指針を整備しています。
- (6) 従業者に対して身体拘束の適正化の為の研修を定期的実施します。

#### 10. 秘密の保持と個人情報の保護について

秘密保持について	<ol style="list-style-type: none"><li>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」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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li></ol>
個人情報保護について	<ol style="list-style-type: none"><li>1 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を連携先関係機関へ提供します。また、利用者の家族の個人情報についても、同様とします。</li><li>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。</li><li>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、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。）</li></ol>

#### 11. 緊急時の連絡先について

緊急時連絡先	訪問看護ステーションよりみち	077-599-0142
対応可能時間	24 時間対応	

#### 12. 緊急時・事故発生時の対応方法について

- (1) サービス提供中に急変や事故等の緊急事態が発生した場合は、必要に応じて応急手当等を行います。
- (2) サービス提供中に事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、主治医、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。
- (3) 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	東京海上日動
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険

### 13. 身分証携行義務

訪問看護師は、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。

### 14. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 訪問看護の提供に当たり、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及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供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及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者に送付します。

### 15. サービス提供の記録

- (1) サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、記録します。
- (2) サービスの実施記録は、そのサービスの完結の日から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。※通常のサービス記録以外にご家族等へ連絡等記録を希望される場合は、別途記録用紙をご準備下さい。（連絡ノート）

### 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) 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（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定期的に開催するとともにその結果について周知します。
  - 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 訪問看護職員に対し、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. 業務継続計画（BCP）の策定について

- (1) 感染症や非常災害の発生において、利用者に対する指定（介護予防）訪問看護の提供を継続的に実施するための体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画（以下 BCP）を策定し BCP に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、BCP 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 BCP の見直しを行い、必要に応じて BCP の変更を行います。

### 18. 訪問看護に際しての注意事項

- (1) 訪問時、ペットがいる場合は、別部屋やゲージなどで隔離をお願いします。
- (2) 訪問するスタッフの指定はできません。
- (3) 災害等で警報や警告が発生した場合には、訪問スケジュールを変更または中止します。
- (4) 訪問時の飲酒・喫煙はご遠慮ください。
- (5) 弊社の車両には、ご乗車いただけません。
- (6) スタッフの写真や動画を無断で撮影、また SNS 等に転用しないでください。

## 19. 感染対策に関するお願い

感染対策の一環として、他の利用者との物品の使いまわしを控えさせていただいております。必要時、物品の準備を依頼させていただくことがありますので、ご協力よろしくお願いたします。ご不明な点はお問い合わせください。

例) 爪切り、足浴バケツ、入浴介助用長靴等

## 20. 個人情報の使用に関すること

(1) 利用期間：サービス実施に応じた期間及び契約期間に準じます。

(2) 利用目的

① 事業所での開示

- ・提供される介護・医療・その他保険外サービス計画
- ・介護保険・医療保険・障害者総合支援事業請求関係業務
- ・管理運営業務（会計・経理、事故の報告）
- ・サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ・職員教育

② 他事業者等への情報開示（第三者への開示）

- ・他の施設、居宅サービス事業所、病院等との介護・医療・障害サービス等に関しての連携
- ・他のサービス事業所等からの当該サービスに関しての照会への回答
- ・サービス提供等にあたり外部の医師等の意見・助言を求める場合
- ・サービス計画等の説明
- ・保険事務（審査支払機関への請求書等の提出）
- ・審査支払機関又は保険者からの照会に対する回答
- ・評価機構等の外部監査機関への情報提供
- ・関係法令等に基づく行政機関及び司法機関等への提出
- ・行政機関等からの委託を受けて事業等を行った場合における、行政機関等へのその報告等
- ・損害賠償保険などに係る介護・医療等に関する専門の団体や保険会社等への相談又は届出等

③ 上記以外の開示（同意の場合はチェック）

広報誌またはホームページ・SNSで写真の掲載

(3) 使用条件

- ① 個人情報のお預かりは必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しません。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- ② 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示します。

## 21. 苦情相談窓口

### 1 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

(施設名) 訪問看護ステーションよりみち

(担当者) 管理者 軒野 愛

(連絡先) 電話番号 077-599-0142 ファックス番号 077-502-2414

### 2 下記の機関にも苦情の申し立てが出来ます。

草津市 健康福祉部 介護保険課 電話番号 077-561-2369

栗東市 長寿福祉課 介護保険担当 電話番号 077-551-0281

守山市 健康福祉部 介護保険課 電話番号 077-582-1127

滋賀県国民健康保険団体連合会 介護保険・障害者総合支援係 電話番号 077-522-0065

### 3 その他参考事項

- ・苦情処理について勉強会等を通じて職員に徹底する。
- ・職員に処遇に関する研修を実施する。

### 4 措置の概要

#### (1) 本人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、相談担当者を配置する。

また、担当者が不在のときは、基本的な事項については、誰でも対応できるよう体制を整えるとともに事後に担当者が責任をもって対応する。

#### (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合には、直ちに担当者が本人に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該本人の担当者からも事情を確認する。

苦情処理については、検討結果等に基づき、できる限り速やかに本人に対する対応を行う。

苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てる。

苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介する。

22. 重要事項説明の年月

上記内容について、本人に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
---------------	---	---	---

所在地	滋賀県栗東市川辺 620 井口ハイツ 1号
法人名	合同会社 よりみち
代表者名	代表取締役 佐竹 真 印
事業所名	訪問看護ステーション よりみち
説明者（署名）	

事業者から上記内容の説明を確かに受け内容について同意致しました。また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

本人 署名欄：

代理人署名欄：

続柄（ ）