

重要事項説明書

訪問看護ステーション中谷

(介護保険・医療保険兼用)

1. 事業者

- (1) 法人名 医療法人 幸晴会
- (2) 法人所在地 大阪府八尾市八尾木北三丁目 1 2 3 番地
- (3) 電話番号 0 7 2 - 9 9 3 - 5 5 8 5
- (4) 代表者氏名 理事長 高木 康裕
- (5) 設立年月 平成 1 0 年 4 月 1 日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問看護
平成 2 8 年 1 2 月 1 日指定
八尾市指定
- (2) 事業の目的 指定訪護看護の円滑な運営管理を図るとともに、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。
- (3) 事業所の名称 訪問看護ステーション中谷
- (4) 事業所の所在地 大阪府八尾市八尾木北三丁目 1 2 3 番地
- (5) 電話番号 0 7 2 - 9 9 3 - 5 5 6 6
- (6) 管理者氏名 芝田 そのえ
- (7) 当事業所の運営方針 契約者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、訪問看護を提供する。
- (8) 開設年月 平成 2 8 年 1 2 月 1 日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 八尾市・柏原市

- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日（年中無休）
営業時間	月曜日から日曜日 9 時 00 分～18 時 00 分 ※苦情・相談受付時間は上記のうち、月曜日から金曜日の 9 時 00 分～18 時 00 分となります。
サービス提供時間帯	月曜日から日曜日（0 時 00 分～24 時 00 分）

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して訪問看護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	人員数	職 務 の 内 容
1. 管理者	1 名	従業者及び業務の管理を、一元的に行い、従業者に規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
2. 訪問看護師	6 名	主治医の指示書及び訪問看護計画書に基づき、訪問看護を提供します。
3. 訪問リハビリ	1 名	主治医の指示書及び訪問看護計画書に基づき、訪問リハビリを提供します。

5. サービスの提供にあたって（介護保険）

- (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所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) 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) 訪問看護師に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行いますが、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。

6. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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	看護師長 芝田 そのえ
-------------	----------------

(2) 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、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

7. 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。

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	ア 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します。 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。 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。 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	ア 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、従業者間において、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、従業者間等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 イ 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します。 エ 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。）

9. 心身の状況の把握

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。

10. 居宅介護支援事業者等との連携

訪問看護の提供に当り、主治医及び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。

- ① サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「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。
- ② 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。

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】 八尾市役所 健康福祉部 高齢介護課	所在地	八尾市本町一丁目1番号
	電話番号	072-924-9360（直通）
	ファックス番号	072-922-1005（直通）
	受付時間	8：45～17：15（土日祝は休み）
【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	

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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険
補償の概要	事業活動包括保険

12. サービス提供の記録

- ① 事業者は、訪問看護に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日の属する年度の翌年度の4月1日から最低5年間は保存するものとする。
- ② 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。

13. 当事業所が提供するサービスと利用料金

介護保険

当事業所では、ご契約者の居宅に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割もしくは8割）が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要と利用料金＞

ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問看護計画に定められます。

○訪問看護サービス…看護師等が医師の指示に基づき、利用者の居宅を訪問して行う療養上の世話又は必要な診療情報の補助

(2) ＜サービス利用料金＞（契約書第8条参照）

☆地域加算 10.70 円

☆准看護師が訪問する場合は所定の単位数に100分の90を乗じた単位数を算定

① ＜訪問看護費＞

訪問看護費	単位数	1割負担例	2割負担例	3割負担例
所要時間 20 分未満	314 単位	335 円	671 円	1,007 円
所要時間 30 分未満	471 単位	503 円	1,007 円	1,511 円
所要時間 30 分以上 1 時間未満	823 単位	880 円	1,761 円	2,641 円
所要時間 1 時間以上 1 時間 30 分未満	1,128 単位	1,206 円	2,413 円	3,620 円
理学療法士、作業療法士及び言語聴覚士による訪問の場合（1 回につき）	294 単位	314 円	629 円	943 円

② ＜予防訪問看護費＞

訪問看護費	単位数	1割負担例	2割負担例	3割負担例
所要時間 20 分未満	303 単位	324 円	648 円	972 円
所要時間 30 分未満	451 単位	482 円	965 円	1,447 円
所要時間 30 分以上 1 時間未満	794 単位	849 円	1,699 円	2,548 円
所要時間 1 時間以上 1 時間 30 分未満	1,090 単位	1,166 円	2,332 円	3,498 円
理学療法士、作業療法士及び言語聴覚士による訪問の場合（1 回につき）	284 単位	303 円	607 円	911 円

③ 加算項目 （対象に当てはまる項目が加算されます）

緊急時訪問看護加算	600 単位/月	緊急時の訪問看護サービスを必要に応じて行える体制にあること
特別管理加算	(Ⅰ) 500 単位/月 (Ⅱ) 250 単位/月	訪問看護サービスにつき、特別な管理を必要とする方が対象
ターミナルケア加算	2,500 単位/死亡月	死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 回以上ターミナルケアを実施した場合
初期加算	300 単位/月	利用開始日以降 30 日間に限り加算
退院時共同指導加算	600 単位/回	入院時に看護師等が在宅での療養上の必要な指導を行った場合に加算
看護・介護職員連携強化加算	250 単位/月	訪問介護事業所と連携し、特定行為業務を円滑に行うための支援を行った場合
看護体制強化加算	200 単位/月	厚生労働大臣が定める基準に該当した場合、定められた所定単位数を加算
サービス提供体制加算	(Ⅰ) 6 単位/1 回 (Ⅱ) 3 単位/1 回	厚生労働大臣が定める基準に該当した場合、定められた所定単位数を加算
介護職員等処遇改善加算	18/1000×地域区分	介護職員等の処遇改善のため賃金改善や資質向上等野取り組を行う事業所に認められた加算

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

☆介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

医療保険

- (1) 利用者からいただく利用者負担金は、医療保険の法定利用料に基づく金額で下記のとおりです。
- (2) 利用者負担金は、サービスを受けた翌月に請求書を発行いたしますので、口座からの引き落とし又は振り込みとさせていただきます。

利用者負担金（医療保険法定利用料）

※報酬改定により定期的に変更があります。

訪問看護基本療養費とそれに係る加算等		料金	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 3 割
基本療養費Ⅰ（1日につき） * 看護師 同一日に1人のみ	週3日まで	5,550 円	555 円	1,110 円	1,665 円
	週4日目以降	6,550 円	655 円	1,310 円	1,965 円
基本療養費Ⅰ（1日につき） * 准看護 同一日に1人のみ	週3日まで	5,050 円	505 円	1,010 円	1,515 円
	週4日目以降	6,050 円	605 円	1,210 円	1,815 円
基本療養費Ⅱ（1日につき） * 看護師による場合	(1) 同一日に2人				
	① 週3日まで ② 週4日目以降	5,550 円 6,550 円	555 円 655 円	1,110 円 1,310 円	1,665 円 1,965 円
基本療養費Ⅱ（1日につき） * 准看護師による場合	(1) 同一日に2人				
	① 週3日まで ② 週4日目以降	5,050 円 6,550 円	505 円 655 円	1,010 円 1,310 円	1,515 円 1,965 円
基本療養費Ⅱ（1日につき） * 看護師による場合	(2) 同一日に3人以上 9人以下				
	① 週3日まで ② 週4日目以降	2,780 円 3,280 円	278 円 328 円	556 円 656 円	834 円 984 円
基本療養費Ⅱ（1日につき） * 准看護師による場合	(2) 同一日に3人以上 9人以下				
	① 週3日まで ② 週4日目以降	2,530 円 3,030 円	253 円 303 円	506 円 606 円	759 円 909 円
基本療養費Ⅱ（1日につき） * 看護師による場合	(3) 同一日に10人以上 19人以下				
	① 月20日目まで ② 月21日目以降	2,760 円 2,660 円	276 円 266 円	552 円 532 円	828 円 798 円
基本療養費Ⅱ（1日につき） * 准看護師による場合	(2) 同一日に10人以上 19人以下				
	① 月20日目まで ② 月21日目以降	2,520 円 2,420 円	252 円 242 円	504 円 484 円	756 円 726 円
管理療養費 1ーホ 2（1日につき）	・ 月の初日のみ	7,710 円	771 円	1,542 円	2,313 円
	・ 月の2日目以降 イ 単一建物内で20人未満 ロ 単一建物内で20人以上 49人以下	3,010 円	301 円	602 円	903 円

	(1) 訪問日数が 15 日以下	2,510 円	251 円	502 円	753 円
	(2) 訪問日数が 16 日以上 24 日以下	2,310 円	231 円	462 円	693 円
	(3) 訪問日数が 25 日以上	2,210 円	221 円	442 円	663 円
複数名（難病含む） 訪問看護加算 （週 1 日つき） * 准看護師を除く	・ 同一建物内 1 人以上 2 人以下 ・ 同一建物内 3 人以上 9 人以下	4,500 円 4,000 円	450 円 400 円	900 円 800 円	1,350 円 1,200 円
訪問看護遠隔診療補助料	1 日につき	2,650 円	265 円	530 円	795 円
24 時間対応体制加算（口）	月 1 回	6520 円	652 円	1,304 円	1,956 円
特別管理加算	重（対象者 月 1 回） 軽（対象者 月 1 回）	5,000 円 2,500 円	500 円 250 円	1,000 円 500 円	1,500 円 750 円
退院時共同指導加算	適応時	8,000 円	800 円	1,600 円	2,400 円
特別管理指導加算		2,000 円	200 円	400 円	800 円
夜間・早朝訪問看護加算 （18 時～22 時/6 時～8 時）	同一建物内 1 人または 2 人 同一建物内 3 人以上 9 人以下 月 15 日目まで 月 16 日目以降	2,100 円 2,100 円 1,900 円	210 円 210 円 190 円	420 円 420 円 380 円	630 円 630 円 570 円
深夜訪問看護加算 （22 時～翌 6 時）	同一建物内 1 人または 2 人 同一建物内 3 人以上 9 人以下 月 15 日目まで 月 16 日目以降	4,200 円 4,200 円 4,000 円	420 円 420 円 400 円	840 円 840 円 800 円	1,260 円 1,260 円 1,200 円
ターミナルケア療養費（Ⅰ） ターミナルケア療養費（Ⅱ）	適応時	25,000 円 10,000 円	2,500 円 1,000 円	5,000 円 2,000 円	7,500 円 3,000 円

訪問看護物価対応料 1 （1 日につき）	イ 月の初日の訪問の場合 ロ 月の 2 日目以降の訪問の場合	60 円 20 円	6 円 2 円	12 円 4 円	18 円 6 円
訪問看護物価対応料 2 （1 日につき）		20 円	2 円	4 円	6 円

精神訪問看護基本療養費とそれに係る加算等		料金	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 3 割
精神科訪問看護基本療養費（Ⅰ） 保健師、看護師又は作業療法士	週 3 日目まで 30 分以上	5,550 円	555 円	1,110 円	1,665 円
	週 3 日目まで 30 分未満	4,250 円	425 円	850 円	1,275 円
	週 4 日目以降 30 分以上	6,550 円	655 円	1,310 円	1,965 円
	週 4 日目以降 30 分未満	5,100 円	510 円	1,020 円	1,530 円
精神科訪問看護基本療養費（Ⅱ） 保健師、看護師又は作業療法士 ※同一日に 2 人	週 3 日目まで 30 分以上	5,550 円	555 円	1,110 円	1,665 円
	週 3 日目まで 30 分未満	4,250 円	425 円	850 円	1,275 円
	週 4 日目以降 30 分以上	6,550 円	655 円	1,310 円	1,965 円
	週 4 日目以降 30 分未満	5,100 円	510 円	1,020 円	1,530 円
精神科訪問看護基本療養費（Ⅲ） 保健師、看護師又は作業療法士 ※同一日に 3 人以上 9 人以下	週 3 日目まで 30 分以上	2,780 円	278 円	556 円	834 円
	週 3 日目まで 30 分未満	2,130 円	213 円	426 円	639 円
	週 4 日目以降 30 分以上	3,280 円	328 円	656 円	984 円
	週 4 日目以降 30 分未満	2,550 円	255 円	510 円	765 円
精神科訪問看護基本療養費（Ⅳ） 外泊中の訪問看護 1 回	特別管理加算や厚生労働大臣が定める疾病等の場合は 2 回）	8,500 円	850 円	1,700 円	2,550 円
緊急時（精神科）訪問加算 イ 月 14 日目まで ロ 月 15 日目以降	診療所、在宅支援病院の主治医の指示	2,650 円	265 円	530 円	795 円
		2,000 円	200 円	400 円	600 円
複数回（精神科）訪問加算 ※1 日に 2 回の場合	同一建物内 1 人または 2 人	4,500 円	450 円	900 円	1,350 円
	同一建物内 3 人以上	4,000 円	400 円	800 円	1,200 円
複数回（精神科）訪問加算 ※1 日に 3 回以上の場合	同一建物内 1 人または 2 人	8,000 円	800 円	1,600 円	2,400 円
	同一建物内 3 人以上 9 人以下	7,200 円	720 円	1,440 円	2,160 円
長時間精神科訪問看護加算 90 分超える看護：週 1 日、別に厚生労働大臣が定める場合	週 3 回	5200 円	520 円	1,040 円	1,560 円
複数名精神科訪問看護加算 （30 分未満を除く） 他の看護師等（准看護師を除く）と同時に実施 ※1 日に 1 回の場合	同一建物内 1 人または 2 人	4,500 円	450 円	900 円	1,350 円
	同一建物内 3 人以上	4,000 円	400 円	800 円	1,200 円
複数名精神科訪問看護加算 （30 分未満を除く） 他の看護師等（准看護師を除く）と同時に実施 ※1 日に 2 回の場合	同一建物内 1 人または 2 人	9,000 円	900 円	1,800 円	2,700 円
	同一建物内 3 人以上	8,100 円	810 円	1,620 円	2,430 円

複数名精神科訪問看護加算 (30分未満を除く)	同一建物内 1 人または 2 人	14,500 円	1,450 円	2,900 円	4,350 円
他の看護師等(准看護師を除く)と同時に実施 ※1日に3回以上の場合	同一建物内 3 人以上	13,000 円	1,300 円	2,600 円	3,900 円
在宅患者連携指導加算	月 1 回	3,000 円	300 円	600 円	900 円
在宅患者緊急時等カンファレンス加算	月 2 回	2,000 円	200 円	400 円	600 円
特別管理加算 在宅悪性腫瘍患者指導管理 在宅気管切開患者指導管理 器官カニューレを使用している状態 留置カテーテルを使用している状態 その他	月 1 回	5,000 円	500 円	1,000 円	1,500 円
専門管理加算 (イ)	月 1 回	2,500 円	250 円	500 円	750 円
専門管理加算 (ロ)		2,500 円	250 円	500 円	750 円
精神科重症患者支援管理連携加算	精神科在宅患者支援管理料 2 のイ	8,400 円/月	840 円	1,680 円	2,520 円
	精神科在宅患者支援管理料 2 のロ	5,800 円/月	580 円	1,160 円	1,740 円
看護・介護職員連携強化加算	月 1 回	2,500 円	250 円	500 円	750 円
訪問看護情報提供療養費					
訪問看護情報提供療養費 1	市区町村等	1,500 円/月	150 円	300 円	450 円
訪問看護情報提供療養費 2	学校等	1,500 円/年	150 円	300 円	450 円
訪問看護情報提供療養費 3	保険医療機関等	度	150 円	300 円	450 円
		1,500 円/月			
訪問看護ベースアップ評価料	月 1 回				
訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅰ)		1,050 円	105 円	210 円	315 円
訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 18		540 円	54 円	108 円	162 円

後期高齢者の対象の方 ・ (基本療養費+管理療養費+加算分) × 負担割合となります。

① 一般 (②、③以外の方) 一割負担 月額上限 18,000 円

② 住民税非課税世帯の方 一割負担 月額上限 8,000 円

③ 現役並み (年収 370 万～770 万) 月額上限 $\langle 80,100 \text{ 円} + (\text{医療費} - 267,000) \times 1\%$

現役並み (年収 770 万～1160 万) 月額上限 $\langle 167,400 \text{ 円} + (\text{医療費} - 558,000) \times 1\%$

現役並み (年収 1,160 万～) 月額上限 $\langle 252,600 \text{ 円} + (\text{医療費} - 842,000) \times 1\%$

※尚、高額療養費制度の見直し等が適宜行われるため負担金割合が変わる場合があります。

- ・ 交通費は一切頂きません。ただし、駐車場がなく有料駐車場を利用しないと訪問できない方には、駐車料金の実費のご負担をお願いしています。
- 一般の健康保険等 ・ (基本療養費+管理療養費+加算分) × 負担割合となります。
- ・ 重度心身障害者医療、ひとり親家庭等の受給者証をお持ちの方は各市町村により自己負担額が変わります。

◆ 1ヶ月に支払った利用者負担金が、負担限度額を超えた場合は、超えた金額を市区町村へ申請致しますと、超えた金額が高額療養費として支給されます。

※いずれも医療費控除の対象となります。

◆ その他の利用料

超過料金 平日2時間を超えた場合 30分毎に 1,000 円

休日料金 営業日以外に訪問した場合 2,100 円

介護保険・医療保険共通

実費負担金

- ・ 日常生活用具、物品等は実費請求させていただきます。

利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、利用月の翌月10日以降にご請求しますので、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア. 口座引き落とし（ゆうちょ銀行）

サービスを利用した月の翌月の18日（土日祝日の場合翌営業日）に、口座より引き落としになります

イ. 口座引き落とし（シャープファイナンス）＊主に在宅利用者

サービスを利用した月の翌々月の16日（土日祝日の場合は翌営業日）に、口座引き落としになります

ウ. 口座振込み

池田泉州銀行 高安支店 （口座番号）普通 0115086

（口座名）医療法人 幸晴会

（4）利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。
- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

14. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問看護師

サービス提供時に、担当の訪問看護師を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、1名又は複数の訪問看護師が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問看護師の交替（契約書第6条参照）

① 担当する訪問看護師の変更をご希望される場合の相談窓口について

担当する訪問看護師の変更に関しては、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下さい。ただし、ご契約者から特定の訪問看護師の指名はできません。

利用者のご事情により、担当する訪問看護師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。	ア	相談担当者氏名	芝田 そのえ
	イ	連絡先電話番号	072-993-5566
	ウ	受付日及び受付時間	
		受付日	月曜日から金曜日
		受付時間	9:00～18:00

② 事業者からの訪問看護師の交替

事業者の都合により、訪問看護師を交替することがあります。

訪問看護師を交替する場合は契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

① 定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業業者に依頼することはできません。

② サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

(5) 訪問スタッフの禁止行為（契約書第16条参照）

訪問スタッフは、ご契約者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- 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

15. 苦情の受付について（契約書第26条参照）

(1) 苦情解決の体制及び手順

- ア 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。
- 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通りとします。
- 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に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い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。
 - 管理者は、スタッフに事実関係の確認を行う。
 - 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定する。
 - 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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

(2) サービス提供に関する相談、苦情について

【事業者の窓口】 訪問看護ステーション中谷 担当者 芝田 そのえ	〒581-0016 八尾市八尾木北三丁目123番地 電話番号 072-993-5566 ファックス番号 072-925-8444 受付時間 9:00～18:00（月曜日から金曜日）
【市町村の窓口】 八尾市介護保険課	〒581-0003 八尾市本町1丁目1番1号 電話番号 072-924-9360 ファックス番号 072-924-1005 受付時間 8:45～17:15
【市町村の窓口】 柏原市高齢介護課	〒582-8555 大阪府柏原市安堂町1番55号 電話番号 072-972-1571 受付時間 9:00～17:00
【市町村の窓口】	〒 電話番号 受付時間
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険 団体連合会 介護保険室	〒540-0028 大阪市中央区常磐町1丁目3番8号 電話番号 06-6949-5418 ファックス番号 06-6949-5417 受付時間 9:00～17:00

16. 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。

