

# 重要事項説明書

(医療保険)

貴方（又は貴方のご家族）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、遠慮なくご質問ください。

## 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 PAL GLAD
代表者氏名	代表取締役 藤井里美
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市北区万歳町3-39-1209 072-260-9481
法人設立年月日	平成27年7月1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	PAL訪問看護ステーション
医療機関コード	4190316
事業所所在地	大阪市北区中崎西四丁目1番6号
連絡先 相談担当者名	連絡先電話 072-260-9481・ファックス番号 06-7632-3017 (相談担当者氏名 東堤 光紀)
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市全域 東大阪市 柏原市 守口市

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	PAL訪問看護ステーションにおいて実施する指定訪問看護事業の適正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、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	PAL訪問看護ステーションが実施する指定訪問看護は、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。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ※土日祝日、12/30～1/3除く
営業時間	平日9時～17時

(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～金曜日 ※12/30～1/3除く
サービス提供時間	9時～17時

(5)事業所の職員体制

管理者	管理者兼看護職員 東堤 光紀
-----	----------------

職	職務内容	人員数
管理者	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	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。	常勤 3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 4名  非常勤 2名
事務職員	1 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

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よる居宅サービス計画（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 日常生活の看護（清潔ケア・食生活ケア・排泄ケア） ② 健康状態の観察と助言（バイタルサイン・病状、心の健康チェックと助言） ③ 検査・治療促進のための看護（創傷処置・胃糎管理・人工肛門、人工膀胱管理、膀胱留置カテーテルの管理など） ④ その他ターミナル、緩和ケア、病状に応じての看護ケアサービス

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、利用者負担額についての目安（医療保険を利用する場合）

1－訪問看護基本療養費（1日につき）

（単位：円/回）

項目		利用料	自己負担額の目安			
			1割	2割	3割	
基本療養費	訪問看護基本療養費 (I) ※1	週3日目まで	5,550 (5,050)	555 (505)	1,110 (1,010)	1,665 (1,515)
		週4日目以降	6,550 (6,050)	655 (605)	1,310 (1,210)	1,965 (1,815)
		理学療法士	5,550	555	1,110	1,665
	専門研修を受けた看護師		12,850	1,285	2,570	3,855
	訪問看護基本療養費 (II) ※2 2人まで	週3日目まで	5,550 (5,050)	555 (505)	1,110 (1,010)	1,665 (1,515)
		週4日目以降	6,550 (6,050)	655 (605)	1,310 (1,210)	1,965 (1,815)
	理学療法士	5,550	555	1,110	1,665	

	訪問看護基本療養費 (Ⅱ) ※2 3人目以上	週3日目まで	2,780 (2,530)	278 (253)	556 (506)	834 (759)
		週4日目以降	3,280 (3,030)	328 (303)	656 (606)	984 (909)
		理学療法士	2,780	278	556	834
	専門研修を受けた看護師との同行訪問		12,850	1,285	2,570	3,855
	訪問看護基本療養費(Ⅲ) ※3		8,500	850	1,700	2,550
加算	難病複数回訪問 加算※4	1日に2回 (同一建物2人まで)	4,500	450	900	1,350
		1日に2回 (同一建物3人以上)	4,000	400	800	1,200
		1日に3回以上 (同一建物2人まで)	8,000	800	1,600	2,400
		1日に3回以上 (同一建物3人以上)	7,200	720	1,440	2,160
	長時間訪問看護加算※5		5,200	520	1,040	1,560
	乳幼児加算(6歳未満)厚生労働大臣が定める者		1,800	180	360	540
	乳幼児加算(6歳未満)上記以外の場合		1,300	130	260	390
	複数名訪問看護 加算※6	他の看護師等 (同一建物2人以下)	4,500 (3,800)	450 (380)	900 (760)	1,350 (1,140)
		他の看護師等 (同一建物3人以上)	4,000 (3,400)	400 (340)	800 (680)	1,200 (1,020)
		その他職員 (同一建物2人以下)	3,000	300	600	900
		その他職員 (同一建物3人以上)	2,700	270	540	810
	夜間・早朝訪問看護加算※7		2,100	210	420	630
	深夜訪問看護加算※8		4,200	420	840	1,260
	緊急訪問看護加算(月14回まで)		2,650	265	530	795
緊急訪問看護加算(月15回以上)		2,000	200	400	600	

( ) 内は准看護師が訪問した場合

- ※1 訪問看護指示書および訪問看護計画書に基づき、サービスを提供した場合の基本療養費
- ※2 同一建物に居住する複数の利用者へ同一日に訪問看護指示書および訪問看護計画書に基づき、サービスを提供した場合の療養費
- ※3 入院中であって、主治医より在宅療養に備えて一時的に外泊を認められたものに対して、訪問看護指示書および訪問看護計画書に基づき、サービスを行った場合に入院中1回(厚生労働大臣が定める疾病等においては2回)に限り算定します
- ※4 厚生労働大臣が定める疾病等の利用者、特別訪問看護指示書期間の利用者に対して1日2回以上の訪問が必要な場合。
- ※5
  - 15歳未満の超重症児又は準超重症児

- 特掲診察料の施設基準等別表第八に掲げる者
- 特別訪問看護指示書又は精神科特別訪問看護指示書に係る指定訪問看護を受けている者
- 長時間訪問看護加算は、「特別訪問看護指示書又は精神科特別訪問看護指示書に係る指定訪問看護を受けている者」または「特掲診察料の施設基準等別表第八に掲げる者」に対しては週1回に限り、算定することができます。ただし、「15歳未満の超重症児又は準超重症児」または「15歳未満の特掲診察料の施設基準等別表第八に掲げる者」に対しては週3回に限り、算定することができます。

※6 厚生労働大臣が定める疾病等の利用者に対して、看護職員が同時に複数の看護職員とサービスの提供を行う場合。

※7 夜間（午後6時から午後10時まで）または早朝（午前6時から午前8時まで）にサービスの提供を行う場合。

※8 深夜(午後10時から翌午前6時まで)にサービスの提供を行う場合。

## 2－精神科訪問看護基本療養費（1日につき）

（単位：円/回）

項目		利用料	自己負担額の目安			
			1割	2割	3割	
基本療養費	精神科訪問看護基本療養費（Ⅰ）※1	週3日目まで 30分以上	5,550 (5,050)	555 (505)	1,110 (1,010)	1,665 (1,515)
		週3日目まで 30分未満	4,250 (3,870)	425 (387)	850 (774)	1,275 (1,161)
		週4日目以降 30分以上	6,550 (6,050)	655 (605)	1,310 (1,210)	1,965 (1,815)
		週4日目以降 30分未満	5,100 (4,720)	510 (472)	1,020 (944)	1,530 (1,416)
基本療養費	精神科訪問看護基本療養費（Ⅲ）※2	週3日目まで 30分以上 (同一建物2人まで)	5,550 (5,050)	555 (505)	1,110 (1,010)	1,665 (1,515)
		週3日目まで 30分未満 (同一建物2人まで)	4,250 (3,870)	425 (387)	850 (774)	1,275 (1,161)

		週3日目まで 30分未満 (同一建物3人以上)	2,130 (1,940)	213 (194)	426 (388)	639 (582)
		週4日目以降 30分以上 (同一建物2人まで)	6,550 (6,050)	655 (605)	1,310 (1,210)	1,965 (1,815)
		週4日目以降 30分未満 (同一建物2人まで)	5,100 (4,720)	510 (472)	1,020 (944)	1,530 (1,416)
		週4日目以降 30分以上 (同一建物3人以上)	3,280 (3,030)	328 (303)	656 (606)	984 (909)
		週4日目以降 30分未満 (同一建物3人以上)	2,550 (2,360)	255 (236)	510 (472)	765 (708)
	精神科訪問看護基本療養費 (IV) ※ 3		8,500	850	1,700	2,550
加算	長時間精神科訪問看護加算※ 4		5,200	520	1,040	1,560
	複数名精神科訪問 看護加算※ 5	他の看護師等 1日1回 (同一建物2人まで)	4,500 (3,800)	450 (380)	900 (760)	1,350 (1,140)
		他の看護師等 1日2回 (同一建物2人まで)	9,000 (7,600)	900 (760)	1,800 (1,520)	2,700 (2,280)
		他の看護師等 1日3回 (同一建物2人まで)	14,500 (12,400)	1,450 (1,240)	2,900 (2,480)	4,350 (3,720)
		他の看護師等 1日1回 (同一建物3人以上)	4,000 (3,400)	400 (340)	800 (680)	1,200 (1,020)
		他の看護師等 1日2回 (同一建物3人以上)	8,100 (6,800)	810 (680)	1,620 (1,360)	2,430 (2,040)
		他の看護師等 1日3回 (同一建物3人以上)	13,000 (11,200)	1,300 (1,120)	2,600 (2,240)	2,900 (3,360)
		看護補助者等 (同一建物2人まで)	3,000	300	600	900
		看護補助者等 (同一建物3人以上)	2,700	270	540	810

精神科複数回訪問加算	1日2回 (同一建物2人まで)	4,500	450	900	1,350
	1日2回 (同一建物3人以上)	4,000	400	800	1,200
	1日3回 (同一建物2人まで)	8,000	800	1,600	2,400
	1日3回 (同一建物3人以上)	7,200	720	1,440	2,160
夜間・早朝訪問看護加算※6		2,100	210	420	630
深夜訪問看護加算※7		4,200	420	840	1,260
精神科緊急訪問看護加算(月14回まで)		2,650	265	530	795
精神科緊急訪問看護加算(月15回以降)		2,000	200	400	600

( ) 内は准看護師が訪問した場合

- ※1 精神訪問看護指示書および精神訪問看護計画書に基づき、サービスを提供した場合の基本療養費
- ※2 同一建物に居住する複数の利用者へ同一日に精神訪問看護指示書および精神訪問看護計画書に基づき、サービスを提供した場合の療養費
- ※3 入院中であって、主治医より在宅療養に備えて一時的に外泊を認められたものに対して、精神訪問看護指示書および精神訪問看護計画書に基づき、サービスを行った場合に入院中1回（厚生労働大臣が定める疾病等においては2回）に限り算定します。
- ※4 1回の訪問看護の時間が1時間30分を超える場合。
- ※5 厚生労働大臣が定める疾病等の利用者に対して、看護職員が同時に複数の看護職員とサービスの提供を行う場合。
- ※6 夜間（午後6時から午後10時まで）または早朝（午前6時から午前8時まで）にサービスの提供を行う場合。
- ※7 深夜(午後10時から翌午前6時まで)にサービスの提供を行う場合。

3-ア訪問看護管理療養費（1日につき）  
イ訪問看護情報提供療養費

（単位：円／回）

項目	利用料	自己負担額の目安		
		1割	2割	3割
ア 訪問看護管理療養費				
訪問初日	7,670	767	1,534	2,301
訪問2回目※1	3,000	300	600	900
訪問2回目※1	2,500	250	500	750
退院時共同指導加算（適応時）	8,000	800	1,600	2,400
退院支援指導加算（長時間訪問の場合）	8,400	840	1,680	2,520
退院支援指導加算（上記以外の場合）	6,000	600	1,200	1,800
在宅患者連携指導加算 （適応時／月1回まで）	3,000	300	600	900
在宅患者緊急時カンファレンス 加算（適応時／月2回まで）	2,000	200	400	600
訪問看護医療DX情報活用加算	50	5	10	15
特別管理指導加算	2,000	200	400	600
特別管理加算(重症度の高い利用者の場合)	5,000	500	1,000	1,500
特別管理加算(上記以外)	2,500	250	500	750
24時間対応体制加算(看護業務の負担軽減の 取組を行っている場合)	6,800	680	1,360	2,040
24時間対応体制加算(上記以外)	6,520	652	1,304	1,956

※1 訪問看護管理療養費1・2があり、事業所の年度での実績により変更があります。

（単位：円／回）

項目	利用料	1割	2割	3割
訪問看護ターミナルケア療養費1	25,000	2,500	5,000	7,500
訪問看護ターミナルケア療養費2	10,000	1,000	2,000	3,000
訪問看護情報提供療養費	1,500	150	300	450
訪問看護ベースアップ評価料1	780	78	156	234



#### 4 その他の費用について

交通費	特にいたしません。
-----	-----------

#### 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

① 利用料、利用者負担額その他の費用の請求方法等	<p>ア 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10日までに利用者あてお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、利用者負担額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 (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

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。	ア 相談担当者氏名	東堤 光紀
	イ 連絡先電話番号	072-260-9481
	同ファックス番号	06-7632-3017
	ウ 受付日及び受付時間	受付曜日 月～金 時間帯 9時～17時

※ 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

- サービスの提供に先立って、医療保険を利用する場合には各種医療保険被保険者証情報の確認を含む）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。
- 主治の医師の指示に基づき、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

- 3) 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
- 4) 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、利用者の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	東堤 光紀
-------------	-------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、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。
- (5) 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。

## 9 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることについて留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 10 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」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。</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</p>
---------------------------------	--

	の内容とします。
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、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、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ん。</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>

## 11 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、速やかに主治医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、指定する連絡先：別紙参照

## 12 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・利用者の家族、居宅介護支援事業所の連絡先：別紙参照

## 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 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。

## 15 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。

※居宅介護支援事業所：別紙参照

## 16 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、利用者からの請求があった場合、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。

## 17 衛生管理等

1. 当該事業所の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
2. 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
3. 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
  - ・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概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
  - ・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。
  - ・従業者に対し、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

1. 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）
2. 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。

### (2)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

1. 相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている
2. 相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している
3. 担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

### (3)円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

1. 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
2. 管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。
3. 相談担当者は、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
4. 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。）

### (4)その他

1. 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。

## 19 ハラスメント対策について

サービス利用契約中に、ご利用者、ご家族が暴力、ハラスメント行為を行った場合はサービスを中止し、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。（・叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す）

### (2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 PAL訪問看護ステーション 相談窓口	所在地 大阪市北区中崎西4-1-6 電話番号 072-260-9481 ファックス番号 06-7632-3017 受付時間 9時～17時
【市町村（保険者）の窓口】 大阪市福祉局 高齢者施策部 介護保 険課 指定・指導グループ	電話: 06-6241-6321 ファックス: 06-6241-6608 住所: 〒541-0055 大阪市中央区船場中央 3-1-7-331 船場センタービル7号館3階
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町一丁目3番8号 中央大通FNビル 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（土日祝休み）

## 20 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する当該事業所による、サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業員に対し、業務継続計画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  
に実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

以上

訪問看護サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市北区万歳町3-39-1209
	法人名	株式会社 PAL GLAD
	代表者名	代表取締役 藤井 里美
	事業所名	PAL訪問看護ステーション
	説明者氏名	

- 私は、以上の契約の内容及び重要事項、利用料金等について説明を受け、内容を確認しました。
- 私は、この契約書で確認する訪問看護サービスの利用を申し込みます。

利用者	住 所	
	氏 名	

上記署名は、\_\_\_\_\_（ ）が代行しました。

代理人	住 所	
	氏 名	

※利用者本人からみた続柄（ ）