

# 重要事項説明書

## （訪問看護サービス）

訪問看護サービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

### I. 訪問看護事業者の組織運営体制

#### 1) 事業者概要

事業者名称	社会医療法人 雪の聖母会
主たる事務所の所在地	福岡県久留米市津福本町4 2 2 番地
法人種別	社会医療法人
代表者名	理事長 井手 義雄
電話番号	0 9 4 2 - 3 5 - 3 3 2 2

介護保険法令に基づき福岡県知事から指定を受けている事業所名称（指定番号）	聖マリア訪問看護ステーション （ 4062290012 号 ）
各事業所につき介護保険法令に基づき福岡県知事から指定を受けている居宅介護サービスの種類	介護予防訪問看護 訪問看護 （看護職、リハビリ職）
医療保険法に基づく訪問看護事業のサービスの種類	訪問看護 （看護職、リハビリ職）

#### 2) ご利用事業所

法人名称	社会医療法人 雪の聖母会
介護保険指定番号	4062290012 号
事業所名	聖マリア訪問看護ステーション
所在地	福岡県久留米市津福本町4 2 2 番地
サテライト事業所名	聖マリア訪問看護ステーション サテライトおおき
サテライト事業所所在地	福岡県三潞郡大木町大角1 0 9 4 - 1
電話番号	0 9 4 2 - 3 9 - 8 9 0 3
Fax 番号	0 9 4 2 - 3 5 - 3 7 3 8
管理者	古賀 さとみ

サービス実施地域	久留米市・大木町・筑後市・大川市・八女市・広川町・鳥栖市・三養基郡（その他の地域においてはご相談に応じます）
----------	--------------------------------------------------------

### 3) 事業の目的と運営方針

事業の目的	利用者に対し、事業者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、療養上の世話を行う等の看護サービスを総合性、安定性を前提に供給致します。また、保健・医療、福祉との連携を図り、高齢化社会に応じた利用者の生活の質の向上に取り組みます。
運営の方針	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 サービスの提供にあたっては、主治医の訪問看護指示書に基づき適切な訪問看護の提供を行います。</li> <li>2 事業者は、指定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、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を把握するよう努めます。</li> <li>3 事業者は、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、訪問看護サービスの目標を設定し、訪問看護サービス契約書第3条に規定する訪問看護計画に基づき計画的に行います。</li> <li>4 事業者は、提供する訪問看護サービスの質の評価を行い、その改善を図るよう努力するとともに研修を行い、看護技術の進歩に対応し適切な看護技術をもって訪問看護サービスの提供を行います。</li> <li>5 事業者は、利用者の被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合この意見に配慮してサービスの提供を行うよう努めます。</li> <li>6 事業者は、懇切丁寧に訪問看護サービスを提供し利用者及び利用者代理人（この利用者代理人がいないときは利用者の家族）に対し、訪問看護サービスの提供方法について解りやすく説明します。</li> </ol>

### 4) ご利用事業所の職員体制

ご利用事業所の従業者の職種	員数	勤務の体制
看護職	10.0人以上	常勤換算 6.0名以上 午前8時30分～午後5時15分
リハビリ職	6.0人以上	常勤換算 4.0名以上 午前8時30分～午後5時15分

### 5) 営業時間

営業日	月・火・水・木・金・土
営業時間	午前8時30分～午後5時15分
営業しない日	日曜日・祝日・年末年始（12/29～1/3）

※ 別記、緊急時訪問看護加算又は24時間対応体制加算の同意を得ている利用者については上記の限りでない。

## 6) サービスの内容

- ① 身体状況や病状の観察
- ② 栄養・排泄の世話・清拭・洗髪等による清潔の保持
- ③ 機能訓練などのリハビリテーション
- ④ 認知症の方への看護
- ⑤ 福祉用具や住宅改修等のアドバイス
- ⑥ 在宅医療に関するご相談や助言
- ⑦ 医療処置（褥瘡の予防や処置など）、医療機器の管理
- ⑧ ターミナルケア 等

## 7) サービス提供に関する相談・手順

<苦情処理の体制、手順> \*別紙①参照

- ① 利用者または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。
- ② 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- ③ 苦情相談担当者（対応者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者または家族の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- ④ 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ず利用者または家族へ報告します。
- ⑤ 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業員全員で検討します。

★サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当事業所 ご利用相談室	窓口担当者 ご利用時間 ご利用方法	古賀 さとみ 午前8時30分～午後5時15分 電話 0942-39-8903
----------------	-------------------------	----------------------------------------------

★公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

久留米市役所 介護保険課	所在地 電話番号 FAX 対応時間	福岡県久留米市城南町15-3 0942-30-9247 0942-36-6845 平日 午前8時30分～午後5時15分
福岡県国民健康保険 団体連合会（国保連） 介護保険サービス相談係	所在地 電話番号 FAX 対応時間	福岡県福岡市博多区吉塚本町13-47 092-642-7859 092-642-7857 平日 午前8時30分～午後5時

## 8) 事故発生時の対応方法 \*別紙②参照

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。

久留米市役所 介護保険課	所在地 福岡県久留米市城南町15-3 電話番号 0942-30-9247 FAX 0942-36-6845 対応時間 平日 午前8時30分～午後5時15分
居宅介護支援事業所	名称 所在地 電話番号 FAX

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	三井住友海上火災保険株式会社
保険内容	賠償責任保険

### 9) 緊急時の対応方法

利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。 緊急連絡先に連絡いたします。		
利用者の主治医	氏名	
	所属医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
協力医療機関	医療機関の名称	社会医療法人 雪の聖母会 聖マリア病院
	院長名	病院長 谷口 雅彦
	所在地	福岡県久留米市津福本町422番地
	電話番号	0942-35-3322
	診療科	新生児科、小児科、小児外科、産科、小児歯科、矯正歯科、救急科、集中治療科、侵襲期全身管理科、脳血管内科、脳神経外科、神経内科、循環器内科、心臓血管外科、小児循環器内科、形成外科、整形外科、感染症科、血液内科、ホスピス科、呼吸器内科、呼吸器外科、消化器内科、外科、移植外科、乳腺内科、婦人科、泌尿器科、糖尿病内分泌内科、腎臓内科、透析科、リウマチ膠原病内科、療養診療科、精神科、眼科、生活習慣病科、歯科口腔外科、皮膚科、耳鼻咽喉科、麻酔科、周術期口腔機能管理科、病理診断科、輸血科、放射線科、核医学診療科、放射線治療科、リハビリテーション科
	入院設備	有り
救急指定の有無	有り	

### 1 0) 虐待の防止について

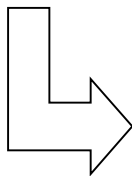
事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 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 古賀 さとみ
-------------	------------

- 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擁護者（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、これを市町村に通知します。

通報・相談窓口(管理者)



久留米市役所 介護保険課	所在地 福岡県久留米市城南町15-3 電話番号 0942-30-9247 FAX 0942-36-6845 対応時間 平日 08時30分～17時15分
	居宅介護支援事業所・主治医 ※ 所在地・連絡先については、前項参照

1 1) 第三者評価の実施 : 有 ・ (無)

## II. 介護保険

### 1) 利用料（サービス提供体制強化加算＜6単位＞含む）

介護保険の適用がある場合は、料金表のサービス費の1～3割が利用者負担金となります。  
 但し、介護保険の適用がない場合や介護保険での給付の範囲を超えたサービス費は、事業者が別に設定し、全額が利用者の負担となります。

#### ◆訪問看護師等による訪問 \*サービス提供体制強化加算60円含む

利用時間	基本利用料	利用者負担1割	利用者負担2割	利用者負担3割
20分未満	3,200円	320円	640円	960円
30分未満	4,770円	477円	954円	1,431円
30分～60分未満	8,290円	829円	1,658円	2,487円
60分～90分未満	11,340円	1,134円	2,268円	3,402円

#### ◆訪問看護師等による予防訪問看護 \*サービス提供体制強化加算60円含む

利用時間	基本利用料	利用者負担1割	利用者負担2割	利用者負担3割
20分未満	3,090円	309円	618円	927円
30分未満	4,570円	457円	914円	1,371円
30分～60分未満	8,000円	800円	1,600円	2,400円
60分～90分未満	10,960円	1,096円	2,192円	3,288円

#### ◆理学療法士等による訪問 \*サービス提供体制強化加算60円含む

利用時間	基本利用料	利用者負担1割	利用者負担2割	利用者負担3割
20分	3,000円	300円	600円	900円
40分	6,000円	600円	1,200円	1,800円
60分	8,130円	813円	1,626円	2,439円

※ 1日に2回を超えて訪問看護リハを実施する場合、1回につき所定基本利用料に90/100を乗じた金額で算定。

※ 1回当たり20分以上訪問看護を実施することとし、1人の利用者につき、週に6回を限度として算定。

#### ◆理学療法士等による予防訪問看護 \*サービス提供体制強化加算60円含む

利用時間	基本利用料	利用者負担1割	利用者負担2割	利用者負担3割
20分	2,900円	290円	580円	870円
40分	5,800円	580円	1,160円	1,740円
60分	4,440円	444円	888円	1,332円

※ 1日に2回を超えて訪問看護リハを実施する場合、1回につき所定基本利用料に50/100を乗じた金額で算定。

※ 1回当たり20分以上訪問看護を実施することとし、1人の利用者につき、週に6回を限度として算定。

※ 利用開始月から12月越の利用者に介護予防訪問看護を行った場合、15単位/回が減算されます。

※ 理学療法士等による訪問看護は看護業務の一環としてのリハビリテーションであり、利用開始時や状態変化等にあわせて看護職員と連携を図り訪問を行う事とします。

◆定期巡回による訪問看護 \*1カ月あたり

要介護度	基本利用料	利用者負担1割	利用者負担2割	利用者負担3割
要介護1～4	29,610円	2,961円	5,922円	8,883円
要介護5	37,610円	3,761円	7,522円	11,283円

- ※ 1日複数回サービスを受けても、月額で定額となります。
- ※ 同月にショートステイ利用時は、利用日数に応じ日割り計算となります。
- ※ 同月にデイサービス利用時は、日割り減算します。
- ※ 訪問看護サービス利用時の費用は、訪問看護事業所からの請求となります。

◆加算

加算		基本利用料	利用者負担1割	利用者負担2割	利用者負担3割
初回加算Ⅰ	初回のみ	3,500円	350円	700円	1,050円
初回加算Ⅱ		3,000円	300円	600円	900円
看護・介護職員連携強化加算	1回/月	2,500円	250円	500円	750円
看護体制強化加算Ⅰ		5,500円	550円	1,100円	1,650円
看護体制強化加算Ⅱ		2,000円	200円	400円	600円
介護予防看護体制強化加算		1,000円	100円	200円	300円
緊急時訪問看護加算Ⅰ		6,000円	600円	1,200円	1,800円
特別管理加算Ⅰ		5,000円	500円	1,000円	1,500円
特別管理加算Ⅱ		2,500円	250円	500円	750円
専門管理加算		2,500円	250円	500円	750円
口腔連携強化加算		500円	50円	100円	150円
長時間訪問看護加算		3,000円	300円	600円	900円
複数名訪問看護加算Ⅰ（30分未満）		1回毎	2,540円	254円	508円
複数名訪問看護加算Ⅰ（30分以上）	4,020円		402円	804円	1,206円
複数名訪問看護加算Ⅱ（30分未満）	2,010円		201円	402円	603円
複数名訪問看護加算Ⅱ（30分未満）	3,170円		317円	634円	951円
退院時共同指導加算	6,000円		600円	1,200円	1,800円
ターミナルケア加算	25,000円		2,500円	5,000円	7,500円
サービス提供体制強化加算Ⅰ	1回/月		60円	6円	12円

- ※ 早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）は25%増し、深夜（午後10時～午前6時）は50%増しとなります。

◆交通費実費

利用者の居宅が、当事業所の通常の事業実施地域以外にある時は、交通費の実費をいただきます。

### Ⅲ. 医療保険

#### 1) 利用料

利用者は事業者からサービスの提供を受けたときは、事業者に対し、当重要事項説明書に従い、利用者負担金を支払います。その際、医療保険やその他公費適用がある場合は、下記料金表の利用料の1～3割が利用者負担金となります。

(具体的な金額については別紙、「医療保険 訪問看護利用料金表」を参照)

保険請求項目	内 容	金 額
基本療養費Ⅰ	週3日まで	5,500 円/日
	週4日以降 看護師※①	6,550 円/日
	緩和ケア、褥瘡ケア、人工肛門等の専門の看護師※①	12,850 円/月
	理学療法士等	5,500 円/日
基本療養費Ⅱ (同一建物居住者)	看護師 同一日に2人 週3日まで	5,550 円/日
	同一日に2人 週4日以降	6,550 円/日
	同一日に3人以上 週3日まで	2,780 円/日
	同一日に3人以上 週4日以降	3,280 円/日
	緩和ケア、褥瘡ケア、人工肛門等の専門の看護師※①	12,850 円/月
	理学療法士等 同一日に2人	5,550 円/日
基本療養費Ⅲ (外泊時)	入院中1回	8,500 円/回
	厚生労働大臣が定める疾病等の場合は入院中2回まで	
難病等複数回訪問加算	イ. 1日に2回の場合※①	4,500 円/日
	(1) 同一建物内1人又は2人	
	(2) 同一建物内3人以上	4,000 円/日
	ロ. 1日に3回以上の場合※①	8,000 円/日
(1) 同一内建物内1人又は2人		
(2) 同一内建物内3人以上	7,200 円/日	
緊急訪問看護加算	イ. 月14日目まで	2,650 円/日
	ロ. 月15日目以降	2,000 円/日
長時間訪問看護加算	週1回	5,200 円/回
	厚生労働大臣が定める者の場合に当たっては週3日	
乳幼児加算	6歳未満	1,300 円/日
	厚生労働大臣が定める者に該当する場合	1,800 円/日
複数名訪問看護加算	イ. 看護職員が他の看護師等との場合	4,500 円/日
	週1回 ※①②③	
	(1) 同一建物内1人又は2人	
	(2) 同一建物内3人以上	4,000 円/日
	ロ. 看護職員が他の准看護師との場合	3,800 円/日
	週1回 ※①②	
	(1) 同一建物内1人又は2人	
	(2) 同一建物内3人以上	3,400 円/日
	ハ. 看護職員がその他職員との場合	3,000 円/日
週3回 ※①②		
(1) 同一建物内1人又は2人		
(2) 同一建物内3人以上	2,700 円/日	



	二. 看護職員がその他職員との場合 （別に厚生労働大臣が定める場合に限る）※①② (1) 1日1回の場合 ①同一建物内1人又は2人 ②同一建物内3人以上 (2) 1日2回の場合 ①同一建物内1人又は2人 ②同一建物内3人以上 (3) 1日3回以上の場合 ①同一建物内1人又は2人 ②同一建物内3人以上	3,000 円/日 2,700 円/日 6,000 円/日 5,400 円/日 10,000 円/日 9,000 円/日
夜間・早朝訪問看護加算	夜間（午後6時から午後10時まで） 早朝（午前6時から午前8時まで）	2,100 円/回
深夜訪問看護加算	深夜（午後10時から午前6時まで）	4,200 円/回
機能強化型 訪問看護管理療養費 1	初日 月の2日目以降	13,230 円/初日 3,000 円/日
24時間対応体制加算	イ. 24時間対応体制における看護業務の負担軽減 の取り組みを行っている場合※② ロ. イ以外の場合※②	6,800 円/月 6,520 円/月
退院時共同指導加算	※① 厚生労働大臣が定める疾病等の場合は2回に限り加算	8,000 円/月
特別管理加算	※①	2,000 円/月
退院支援指導加算	退院日※① 厚生労働大臣が定める長時間の場合	6,000 円/回 8,000 円/回
在宅患者連携指導加算	※①②	3,000 円/月
在宅患者 緊急時等カンファレンス加算	月2回を限度※①	2,000 円/回
専門管理加算	月1回※①	2,500 円/月
訪問看護医療 DX 情報活用加算	月1回	50 円/月
ターミナルケア療養費 1 ターミナルケア療養費 2	※①②	25,000 円/回 10,000 円/回
訪問看護情報提供療養費 1 訪問看護情報提供療養費 2 訪問看護情報提供療養費 3	当該市町村等からの求めに応じた情報提供 ※② 当該学校等からの求めに応じた情報提供 ※② 保険医療機関等に入院、入所時の情報提供 ※②	1,500 円/月
特別管理加算 （厚生労働大臣が定める状態に ある方に加算されます）	I : ・ 在宅悪性腫瘍患者指導管理を受けている状態 ・ 在宅気管切開患者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 状態にある者 II : ・ 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	I : 5,000 円/月 II : 2,500 円/月

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 在宅人工呼吸指導管理</li> <li>・ 在宅持続陽圧呼吸療法指導管理</li> <li>・ 在宅自己疼痛管理指導管理</li> <li>・ 在宅肺高血圧症患者指導管理</li> <li>・ 人工肛門、人工膀胱を設置している状態</li> <li>・ 真皮を越える褥瘡の状態にある者                         <ul style="list-style-type: none"> <li>① NPUAP 分類 III度又はIV度</li> <li>② DESIGN-R 分類</li> </ul>                         （日本褥瘡学会によるもの）D 3、D 4 又はD 5                     </li> <li>・ 在宅患者訪問点滴注射管理指導</li> </ul>	
訪問看護ベースアップ評価料 I	月 1 回	780 円/月

※① 対象者のみの算定・加算です。

※② 上記加算については利用者の同意が必要となります。

※③ 看護師等とは、保健師、助産師、看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士

2) 医療保険や公費適用がない場合は、事業者が別に設定し、全額が利用者の負担となります。

### 3) その他

#### ①交通費（内税）

片道の距離数は訪問看護事業所から利用者宅までの実測（実際の走行する距離）で計算いたします。

片道 <input type="checkbox"/> 5 km 未満	2 2 0 円/日
<input type="checkbox"/> 5 ～ 1 0 km 未満	3 3 0 円/日
<input type="checkbox"/> 1 0 ～ 1 5 km 未満	4 4 0 円/日
<input type="checkbox"/> 1 5 ～ 2 0 km 未満	5 5 0 円/日
<input type="checkbox"/> 事業実施区域外 2 0 km 以上	6 6 0 円/日 ～

※生活保護法における受給者の交通費の自己負担はありません。

#### ②通常のサービス提供を超える費用（内税）（全額自己負担となります）

規定時間（90分）を超える訪問看護超過料	3, 3 0 0 円/ 3 0 分間
営業時間外の訪問看護加算料 ※①	3, 3 0 0 円/ 3 0 分間
営業日以外の訪問看護加算料 ※①	3, 3 0 0 円/ 3 0 分間
保険適用外訪問料金	5, 5 0 0 円/ 3 0 分間

※ターミナルの方及び特別指示書期間中の方・特別管理加算対象者で週4日以上以上の訪問看護が必要な方につきましてはこの限りではありません。

## IV. 介護保険・医療保険共通事項

### 1) キャンセル料及びその他の費用

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下の通りキャンセル料を頂くことがあります。但し、あなたの体調や容体の急変などで受診された場合や、事業者の都合による場合は、キャンセル料は不要とします。定期受診やサービス提供日の変更は早めにご連絡ください。

#### ① キャンセル料（保険は適応されません）

利用予定日の前々日までに連絡があった場合	無 料
利用予定日の前日までに連絡があった場合	基本利用料の15%の額+税
利用予定日の当日に連絡があった場合	基本利用料の20%の額+税
当日に連絡がなかった場合	当日利用料の全額+税

#### ② その他の費用

日常生活に必要な物品	実費負担
ご遺体のケア料	11,000円（税込）

### 2) お支払方法

月末締めで毎月10日前後に請求書をお渡しいたします。

入金が確認できましたら、領収書を発行いたします。領収書の再発行はできかねます。

① 郵便引き落とし 毎月25日（土・日・祝日の場合は翌営業日）  
再引き落とし 翌月5日

② 毎月振込取扱票にて郵便振り込み

③ 現金

※ 金銭の取り扱いが困難などの特別な理由がある場合は別途ご相談に応じます。

### 3) 訪問時間及び担当者変更等について

担当スタッフの交代やスケジュール調整を行わせていただく場合があります。

営業しない日（日曜日・祝日・年末年始（12/29～1/3））は、振り替えの変更ができないことがあります。

### 4) 災害時の対応について

自然災害（風水害、地震、火災など）や感染症などの災害時には、訪問が行えない場合があります。

### 5) サービス利用に関する留意事項

<利用者及び利用者の家族等の禁止行為>

① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

例：コップを投げつける／蹴る／唾を吐く 等

② 職員に対する精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為）

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員に嫌がらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する 等

③ 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の欲求等、性的ないやがらせ行為） 等

例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／「若くない看護師は来なくていい」／あからさまに性的な話をする 等

<サービス契約の解除>

事業者は、利用者又は利用者の家族等からの職員に対する身体的暴力、精神的暴力又はセクシュアルハラスメントにより、職員の心身に危害を生じ、または生ずるおそれのある場合であつて、その危害の発生又は再発を防止することが著しく困難である等により、利用者に対してサービスを提供することが著しく困難になったときは、サービス契約を解除することができる。

別紙①

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	聖マリア訪問看護ステーション 聖マリア訪問看護ステーション サテライトおおき
申請するサービス種類	訪問看護

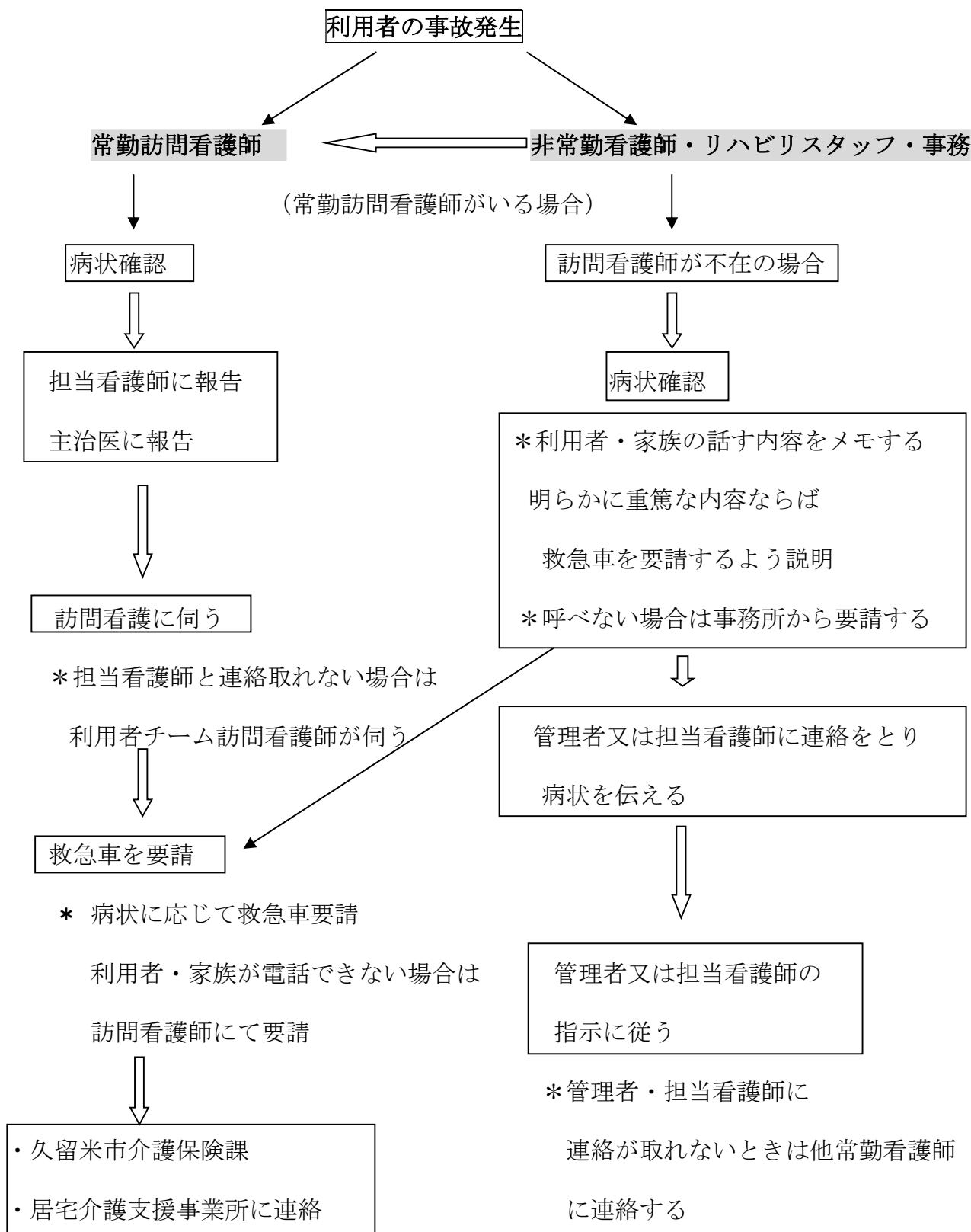
措置の概要

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設（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ぐようにする。  
 電話番号 : 0942-39-8903  
 FAX 番号 : 0942-35-3738  
 相談担当者 : 訪問看護ステーション管理者
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - ① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当の職員からも事情を確認する。
  - ② 相談担当者が必要であると判断した場合は、事業所全職員で検討会議を行う。
  - ③ 検討の結果を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応を行う。  
 （利用者への謝罪、改善の取り組み報告等）
  - ④ 記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。
- 3 その他参考事項  
 普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。
  - ① 毎日のカンファレンスで重要伝達事項の確認を行う。
  - ② 従業者の資質の向上の為の研究機会を確保する。
- 4 公的機関の相談窓口
 

久留米市役所介護保険課	0942-30-9247
福岡県国民健康保険団体連合会	092-642-7859
福岡県介護保険広域連合柳川、大木、広川支部	0944-75-6301
大川市健康課介護保険係	0944-85-5522
筑後市高齢者支援課	0942-53-4115
八女市介護長寿課	0943-23-1203

別紙②

利用者事故発生時の対応



## 聖マリア訪問看護ステーション個人情報保護方針 (プライバシーポリシー)

社会医療法人 雪の聖母会 聖マリア訪問看護ステーションでは、以下のように個人情報の保護及び匿名加工情報及び加工方法等情報（「匿名加工情報等」）の適切な取扱いに関する方針を定め、御利用者及び御家族（以下「利用者」と総称します）の個人情報の保護・管理、「匿名加工情報等」の取扱いを適切に図ってまいります。

### 1. 法令等の遵守

- 当事業所は、個人情報の保護に関する日本の法令、医学関連分野の関連指針その他の規範を遵守し、適正に個人情報の保護に努めてまいります。
- 当事業所は、個人情報保護法その他の法令及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（匿名加工情報編）」その他の規程を遵守し、匿名加工情報及び加工方法等情報（「匿名加工情報等」）の適切な取扱いを行います。

### 2. 個人情報の収集および利用

- 利用者の個人情報は、別に定める利用目的の範囲において収集し、その他の目的で収集する場合は、法令の定める場合を除き、利用目的をあらかじめ明らかにした上で行います。
- 利用者の個人情報の利用につきましては、以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えての使用はいたしません。また、法令の定める場合を除き、利用者の同意なく、その情報を第三者に提供いたしません。
  - ・ 利用者の同意を得た場合
  - ・ 法令に定める例外に該当する場合
  - ・ 個人を識別あるいは特定できない状態（匿名加工情報）に加工して利用する場合

### 3. 個人情報の適正管理

- 利用者の個人情報の管理については、内部規程・ルールの制定や個人情報保護責任者の設置等管理体制の整備などを行い、利用者の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざんまたは利用者の個人情報への不正なアクセスを防止することに努めます。万一の問題発生時には速やかな是正対策を実施します。
- 匿名加工情報等について、漏えい、滅失又ははき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、匿名加工情報等を取り扱う従業者や委託先（再委託先等を含む）に対して、必要かつ適切な監督を行います。

### 4. 個人情報の開示・訂正等について

- 利用者の個人情報について利用者から開示を求められた場合には、遅滞なく内容を確認し、当事業所における規程に従って対応いたします。また、内容が事実でない等の理由で訂正や利用停止を求められた場合にも、調査を行い適切に対応いたします。

### 5. 職員教育および仕組みの改善

- 当事業所における個人情報保護の取組及び「匿名加工情報等」の適切な取扱いについては、従業者への教育・研修や関係者への周知徹底を図っていくとともに、個人情報保護に関する内部規程や管理体制等の継続的な改善に努めます。

### 6. お問い合わせ窓口

- 当事業所の「個人情報保護に関する取組」、「患者の個人情報に関するお問合せや苦情」、「匿名加工情報等の取扱いに関する質問や苦情」等は、下記の窓口でお受けいたします。
  - ・ 個人情報保護窓口 聖マリア訪問看護ステーション（担当：古賀さとみ）

TEL 0942-39-8903

FAX 0942-35-3738

2018年2月17日 社会医療法人雪の聖母会

※この方針は、利用者のみならず、聖マリア訪問看護ステーションの従業者および当事業所と関係のあるすべての個人情報についても、上記と同様に取扱いいたします。

## 個人情報の利用目的

社会医療法人 雪の聖母会 聖マリア訪問看護ステーションにおける御利用者及び御家族の個人情報の利用目的は以下に掲げるとおりです。

### 1. 利用者、御家族（以下「利用者」と総称します。）への訪問看護サービス等の提供に必要な利用目的

- (1) 当法人内での利用
  - 利用者に提供する訪問看護サービス
  - 医療保険・介護保険・労災保険等、および公費負担医療に関する事務
  - 利用者に係る管理運営業務のうち、
    - － 訪問看護サービス利用等の管理
    - － 会計・経理
    - － 質の向上、安全確保、医療事故その他の事故への対応や未然防止等に関する分析・報告
    - － 利用者への訪問看護サービスの向上
  - 上記の業務に付随する管理運営業務
- (2) 他の事業者等への情報提供
  - 聖マリア訪問看護ステーションが利用者に提供する訪問看護サービスに関し、
    - － 他の病院、診療所、助産所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連携
    - － 他の事業所等からの照会への回答
    - － 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
    - － 在宅用医療機器等医療・介護に必要な特別の機器等の提供のための販売者等への情報提供
  - 医療保険・介護保険・労災保険等、及び公費負担医療に関する事務の委託
  - 審査支払機関もしくは保険者、または公費負担医療に関する行政機関等へのレセプトの提供
  - 審査支払機関もしくは保険者、または公費負担医療に関する行政機関等からの照会への回答
  - 賠償責任保険等に係る、訪問看護に関する専門の団体や保険会社等への相談または届出等
  - 質の向上、安全確保、医療・介護事故への対応や未然防止等のための第三者機関への報告
  - 上記の業務に付随する管理運営業務

### 2. 上記以外の利用目的

- (1) 聖マリア訪問看護ステーション内での利用
  - 訪問看護サービス等や業務の維持・改善のための基礎資料
  - 医療従事者（学生を含む）の実習・教育・研修への協力  
（実習生等が訪問看護等の現場に参加することがあります）
  - 聖マリア訪問看護ステーションの従事者の教育・研修
  - 訪問看護サービス等の質の向上を目的とした内部での症例検討・研究
  - 訪問看護サービス等に関連する事柄についての利用者からの各種御相談等への対応
  - 上記の業務に付随する管理運営業務
- (2) 他の事業者等への情報提供
  - 外部監査機関への情報提供
  - 学会、研究会、学会誌等での発表・報告等（匿名化を行うか利用者の同意を得て実施）
  - 共同研究等（関係法令、指針に従い実施）
  - 上記の業務に付随する管理運営業務
  - 当法人が作成した匿名加工情報の研究機関や企業研究部門等の第三者への提供
  - 認定匿名加工医療情報作成事業者への情報提供

※ 上記のうち他の事業者等への情報提供（法令に基づくもの、業務の委託に関するもの等を除きます）の中で、当該情報提供に同意しがたい事項がある場合には、その旨担当窓口までお申し出ください。

お申し出がないときは、同意をいただけたものとして取り扱わせていただきます。

なお、これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更等を行うことができます。

2019年4月23日 社会医療法人雪の聖母会



## 訪問看護サービス契約書

訪問看護サービスを利用するにあたり、重要事項の説明・個人情報保護方針・個人情報の利用目的の説明を受けて、下記のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

### 第1条

- 1 事業者は、利用者に対し、介護保険法・健康保険法等の関係法令の趣旨に従って、利用者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サービスを提供します。
- 2 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、事業者に対し、重要事項説明書の記載に従い、利用料自己負担分を支払います。

（契約期間）

### 第2条

本契約の契約期間は、令和 年 月 日以降から、介護保険の場合は利用者の要介護認定又は要支援認定の有効期間満了日までとします。医療保険の場合は訪問看護が必要でなくなった日までとします。

但し、契約期間が利用者から解約のお申し出が無い場合は、自動更新されるものとしますが、利用者はいつでも解約する事ができます。

（介護予防訪問看護サービス・訪問看護サービス計画の作成および変更）

### 第3条

- 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（ケアプラン）」（以下「ケアプラン」という。）に沿って、「介護予防訪問看護計画書」、「訪問看護計画」（以下「サービス計画」という。）を作成します。
- 2 事業者は、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、又は要介護状態となることの予防に資するよう、訪問看護サービスの目標を設定し、前項に規定する「サービス計画」に基づき計画的に行います。
- 3 事業者は、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が「ケアプラン」の範囲内で可能なときは、速やかに「介護予防訪問看護計画書」「訪問看護計画」の変更等の対応を行います。
- 4 事業者は、「介護予防訪問看護計画書」「訪問看護計画」の作成及び変更にあたっては、その内容を利用者及びその家族に対し、説明を行います。

（サービス内容及びその提供）

### 第4条

- 1 利用者が提供を受けるサービスの内容は、「重要事項説明書」（以下「説明書」という。）に定めたとおりです。
- 2 事業者は、「説明書」に定めた内容について、利用者及びその家族に説明します。
- 3 事業者は、サービス従事者を利用者の居宅に派遣し、「サービス計画」に沿って、「説明書」に定めた内容のサービスを提供します。
- 4 事業者は、サービスの提供記録を、この契約終了後、5年間保管し、利用者からの請求手続きがあった場合、雪の聖母会法人の定める開示規定に基づき閲覧させ、又は複写物を交付します。但し、複写に際しては、事業者は利用者に対して、開示規定に基づき実費相当額を請求できるものとします。

（緊急時の対応）

第5条

事業者は、現にサービスの提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

（居宅介護支援事業者との連携）

第6条

- 1 事業者は、サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との緊密な連携に努めます。
- 2 事業者は、利用者が「ケアプラン」の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

（秘密保持）

第7条

- 1 事業者及び事業者の従業員は、サービスを提供するうえ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。但し、次の各号についての情報提供については、利用者及び扶養者から予め同意を得ておきます。
  - （1）訪問看護サービス利用にあたり適切な在宅療養のために主治医、居宅介護支援事業者等への情報提供。
  - （2）別紙（個人情報保護方針と個人情報の利用目的）にて説明した事項についてはこの契約書をもって同意が得られたものとみなします。
- 2 事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者、家族の同意を得ない限り、利用者および家族の個人情報を用いません。又、事業所の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

（賠償責任）

第8条

- 1 事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。但し、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。
- 2 前項の場合、利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

（利用者負担金及びその変更）

第9条

- 1 利用者は、サービスの対価として「説明書」の記載に従い、利用者負担金を支払います。
- 2 利用者負担金のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用者負担金が適用されます。その際には、事業者は利用者に説明します。

（利用者負担金の滞納）

第10条

- 1 利用者が正当な理由なく利用者負担金を2か月分以上滞納した場合には、事業者は文書により10日以上の期間を定めて、その期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解除する旨の催告をすることができます。
- 2 前項の催告をしたときは、事業者は「ケアプラン」を作成した居宅介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から「ケアプラン」の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うように要請するものとします。
- 3 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、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。
- 4 事業者は、前項の規定により解除に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはありません。

（契約の終了）

第11条

この契約は、次の事由に該当した場合は、この契約を終了することができます。

- （1）利用者が死亡したとき
- （2）利用者が介護保険施設へ入所、又は医療機関へ3ヶ月以上入院したとき
- （3）利用者の要介護状態区分が、自立とされた場合
- （4）利用者の所在が、2週間以上不明になったとき
- （5）利用者が正当な理由なく利用者負担金を2か月以上滞納し、10日以上の間を定めて、その期間内に滞納額の全額を支払わない場合

（利用者の解約権）

第12条

- 1 利用者は事業者に対して、契約終了希望日を通知することにより、この契約を解約することができます。
- 2 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、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらずこれを提供しようとしなないとき
  - （2）事業者が、利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行ったとき
  - （3）事業者が、第7条に定める守秘義務に違反したとき

（事業者の解除権）

第13条

- 1 事業者は、利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為、暴言、暴力、ハラスメント行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難となったときは、その理由を記載した文書により2週間以上の予告期間をもってこの契約を解除することができます。
- 2 前項の場合には、事業者はあらかじめ居宅介護支援事業者・主治医及び関係機関に対して情報の提供を行います。

（苦情処理）

第14条

- 1 事業者は、利用者からの訪問看護サービスに関する相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。
- 2 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合これを理由としていかなる不利益な扱いも致しません。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第15条

- 1 事業者は、利用者に対して提供した訪問看護サービスについて、利用者から利用料の全額の支払いを受けた場合、利用者から求められたときは、利用者に対し、サービス提供証明書を交付します。
- 2 サービス内容説明書には、提供する訪問看護サービスの種類、内容、利用単位、費用等を記載します。

（身分証携行義務）

第16条

事業者のサービス従事者は、常に身分証を携行し、①初めて利用者の居宅を訪問した時、②利用者や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。

（利用者代理人）

第17条

利用者は、自らの判断による本契約に定める権利の行使と義務の履行に支障を生じるときは、あらかじめ選任した代理人をもって行わせることができます。

（裁判管轄）

第18条

この契約に関する紛争の訴えは、利用者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

（契約外事項）

第19条

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによります。

（連帯保証人の責務）

第20条

- 1 連帯保証人は、当事業所に対し、利用者が本契約上負担する一切の債務を極度額30万円の範囲内で利用者と連帯して支払う責任を負います。
- 2 連帯保証人より請求があった際は、当事業所は連帯保証人に対し、当事業所に対する利用料金の未払い等の残額及び支払い期限が到来しているものの額に関する情報を提供します。
- 3 利用者が自らの判断により本契約に定める権利の行使と義務の履行に支障を生じる時は、保護者・家族及び連帯保証人が責任を持って対処するものとします。

（協議事項）

第21条

この契約に関して争いが生じた場合は、第1条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

サービスを受けるに当たり、重要事項説明書・個人情報保護方針・個人情報の利用目的・訪問看護サービス契約書の説明を受け、内容に同意した上で契約を締結します。  
契約の証として、本契約書を2通作成し、利用者・事業者が署名捺印のうえ、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

(利用者)

氏名 大・昭・平・令 年 月 日 (男・女)

住所 電話番号 ( )

(保護者・家族)

私は、利用者本人の契約意思を確認し、署名します。

氏名 続柄 電話番号 ( )

住所

(連帯保証人)

氏名 続柄 電話番号 ( )

住所

(事業者)

社会医療法人 雪の聖母会 聖マリア訪問看護ステーション

理 事 長 : 井手 義雄 印

説 明 者 : \_\_\_\_\_