

訪問看護重要事項説明書（医療保険）

令和 8 年 6 月 1 日現在

1 事業者の概要

事業者名	特定医療法人 共和会
所在地	大府市梶田町 2-123
代表者名	理事長 西岡 和郎
連絡先	電話：0562-46-2222 FAX：0562-47-6577

2 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーション アイリス日進
所在地	日進市香久山 5 丁目 501 番地 鈴の木ハイツ C1 階
連絡先	電話：052-888-1024 FAX：052-888-1026
事業所番号	2364990149
管理者名	安藤 三津子
事業実施地域	日進市、東郷町、みよし市、長久手市、尾張旭市、名古屋市（天白区、名東区、守山区）

3 職員体制

看護師	管理者 1 名、常勤 2.5 名以上（常勤換算）、非常勤 1 名以上
事務員	非常勤 1 名以上

※職員の員数は、業務の状況に応じて増減します。

※訪問看護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る場合に
看護職員の代わりに作業療法士が行うことがあります。

※訪問リハビリのご利用については、定期的な看護職員による訪問が必要となります。

4 営業日、営業時間等

営業日	月曜日～金曜日
休業日	土・日・祝日・夏季休暇・12月29日～1月3日
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
サービス提供時間	午前 9 時～午後 5 時（24 時間対応体制あり）

5 運営の方針

- (1) 指定訪問看護の提供に当たって、ステーションの従業者は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援します。
- (2) 指定介護予防訪問看護の提供に当たって、ステーションの従業者は、要支援者等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、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。
- (3) 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

6 サービスの内容

- (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) 褥瘡の予防・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) 療養生活のための介護方法の指導
- (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

7 個人情報の保護

- (1) 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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」を遵守し適切な取扱いに努めるものとします。
- (2) 事業者が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所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家族の同意を得るものとします。

この頁、以下余白

8 利用料金

(1)訪問看護基本療養費

(1)精神科訪問看護基本療養費

<p>訪問看護基本療養費(Ⅰ)</p> <p>1日につき</p> <p>イ 保健師、助産師、又は看護師による場合（ハを除く）</p> <p>(1) 週3日目まで 5,550円</p> <p>(2) 週4日目以降 6,550円</p> <p>ロ 准看護師による場合</p> <p>(1) 週3日目まで 5,050円</p> <p>(2) 週4日目以降 6,050円</p> <p>ハ 悪性腫瘍の利用者に対する緩和ケア、褥瘡ケア又は人工肛門ケア及び人工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師による場合 月1回を限度 12,850円</p> <p>ニ 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による場合 5,550円</p>		<p>精神科訪問看護基本療養費(Ⅰ)</p> <p>1日につき</p> <p>イ 保健師、看護師又は作業療法士による場合</p> <p>(1) 週3日目まで 30分以上 5,550円</p> <p>(2) 週3日目まで 30分未満 4,250円</p> <p>(3) 週4日目以降 30分以上 6,550円</p> <p>(4) 週4日目以降 30分未満 5,100円</p> <p>ロ 准看護師による場合</p> <p>(1) 週3日目まで 30分以上 5,050円</p> <p>(2) 週3日目まで 30分未満 3,870円</p> <p>(3) 週4日目以降 30分以上 6,050円</p> <p>(4) 週4日目以降 30分未満 4,720円</p>	
<p>訪問看護基本療養費(Ⅱ)</p> <p>【同一建物居住者】1日につき</p> <p>イ 保健師、助産師、又は看護師による場合（ハを除く）</p> <p>(1) 同一日に2人</p> <p>① 週3日目まで 5,550円</p> <p>② 週4日目以降 6,550円</p> <p>(2) 同一日に3人以上9人以下</p> <p>① 週3日目まで 2,780円</p> <p>② 週4日目以降 3,280円</p> <p>(3) 同一日に10人以上19人以下</p> <p>① 月20日目まで 2,760円</p> <p>② 月21日目以降 2,660円</p> <p>(4) 同一日に20人以上49人以下</p> <p>① 月20日目まで 2,710円</p> <p>② 月21日目以降 2,610円</p> <p>(5) 同一日に50人以上</p> <p>① 月20日目まで 2,610円</p> <p>② 月21日目以降 2,510円</p> <p>ロ 准看護師による場合</p> <p>(1) 同一日に2人</p>		<p>精神科訪問看護基本療養費(Ⅲ)</p> <p>【同一建物居住者】1日につき</p> <p>イ 保健師、看護師又は作業療法士による場合</p> <p>(1) 同一日に2人</p> <p>① 週3日目まで 30分以上 5,550円</p> <p>② 週3日目まで 30分未満 4,250円</p> <p>③ 週4日目以降30分以上 6,550円</p> <p>④ 週4日目以降30分未満 5,100円</p> <p>(2) 同一日に3人以上9人以下</p> <p>① 週3日目まで 30分以上 2,780円</p> <p>② 週3日目まで 30分未満 2,130円</p> <p>③ 週4日目以降30分以上 3,280円</p> <p>④ 週4日目以降30分未満 2,550円</p> <p>(3) 同一日に10人以上19人以下</p> <p>① 月20日目まで 30分以上 2,760円</p> <p>② 月20日目まで 30分未満 2,110円</p> <p>③ 月21日目以降 30分以上 2,660円</p> <p>④ 月21日目以降 30分未満 2,010円</p> <p>(4) 同一日に20人以上49人以下</p> <p>① 月20日目まで 30分以上 2,710円</p>	

① 週3日目まで	5,050円	② 月20日目まで 30分未満	2,070円
② 週4日目以降	6,050円	③ 月21日目以降 30分以上	2,610円
(2) 同一日に3人以上9人以下		④ 月21日目以降 30分未満	1,970円
① 週3日目まで	2,530円	(5) 同一日に50人以上	
② 週4日目以降	3,030円	① 月20日目まで 30分以上	2,610円
(3) 同一日に10人以上19人以下		② 月20日目まで 30分未満	1,990円
① 月20日目まで	2,520円	③ 月21日目以降 30分以上	2,510円
② 月21日目以降	2,420円	④ 月21日目以降 30分未満	1,890円
(4) 同一日に20人以上49人以下		ロ 准看護師による場合	
① 月20日目まで	2,470円	(1) 同一日に2人	
② 月21日目以降	2,370円	① 週3日目まで 30分以上	5,050円
(5) 同一日に50人以上		② 週3日目まで 30分未満	3,870円
① 月20日目まで	2,370円	③ 週4日目以降30分以上	6,050円
② 月21日目以降	2,270円	④ 週4日目以降30分未満	4,720円
ハ 悪性腫瘍の利用者に対する緩和ケ ア、褥瘡ケア又は人工肛門ケア及び人 工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた 看護師による場合	月1回を限度 12,850円	(2) 同一日に3人以上9人以下	
ニ 理学療法士、作業療法士又は言語聴 覚士による場合		① 週3日目まで 30分以上	2,530円
(1) 同一日に2人	5,550円	② 週3日目まで 30分未満	1,940円
(2) 同一日に3人以上9人以下	2,780円	③ 週4日目以降30分以上	3,030円
(3) 同一日に10人以上19人以下		④ 週4日目以降30分未満	2,360円
① 月20日目まで	2,760円	(3) 同一日に10人以上19人以下	
② 月21日目以降	2,660円	① 月20日目まで 30分以上	2,520円
(4) 同一日に20人以上49人以下		② 月20日目まで 30分未満	1,930円
① 月20日目まで	2,710円	③ 月21日目以降 30分以上	2,420円
② 月21日目以降	2,610円	④ 月21日目以降 30分未満	1,830円
(5) 同一日に50人以上		(4) 同一日に20人以上49人以下	
① 月20日目まで	2,610円	① 月20日目まで 30分以上	2,470円
② 月21日目以降	2,510円	② 月20日目まで 30分未満	1,890円
		③ 月21日目以降 30分以上	2,370円
		④ 月21日目以降 30分未満	1,790円
		(5) 同一日に50人以上	
		① 月20日目まで 30分以上	2,370円
		② 月20日目まで 30分未満	1,810円
		③ 月21日目以降 30分以上	2,270円
		④ 月21日目以降 30分未満	1,710円

<p>訪問看護基本療養費(Ⅲ) 【試験外泊】 ※入院中1回(別に厚生労働大臣が定める疾病等の利用者である場合は入院中2回)に限り算定できる。</p>	<p>8,500 円</p>	<p>精神科訪問看護基本療養費(Ⅳ) 【試験外泊】1回につき</p>	<p>8,500 円</p>
<p>難病等複数回訪問加算 1日につき イ 1日に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9人以下 (3) 同一建物内10人以上19人以下 (4) 同一建物内20人以上49人以下 (5) 同一建物内50人以上 ロ 1日に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9人以下 ① 月20日目まで ② 月21日目以降 (3) 同一建物内10人以上19人以下 ① 月20日目まで ② 月21日目以降 (4) 同一建物内20人以上49人以下 ① 月20日目まで ② 月21日目以降 (5) 同一建物内50人以上 ① 月20日目まで ② 月21日目以降</p>	<p>4,500円 4,000円 3,700円 3,500円 3,300円 8,000円 7,200円 6,900円 6,300円 5,200円 4,800円 3,500円 4,100円 3,000円</p>		
<p>特別地域訪問看護加算</p>	<p>所定額に 50%を加算</p>	<p>特別地域訪問看護加算</p>	<p>所定額に 50%を加算</p>
<p>緊急訪問看護加算 1日につき イ 月14日目まで ロ 月15日目以降</p>	<p>2,650 円 2,000 円</p>	<p>精神科緊急訪問看護加算 1日につき イ 月14日目まで ロ 月15日目以降</p>	<p>2,650 円 2,000 円</p>
<p>長時間訪問看護加算 週1日を限度 ※15歳未満の超重症児又は準超重症児若しくは15歳未満の小児であって、特掲診療料の施設基準等別表第八に掲げる者の場合は週3日を限度。</p>	<p>5,200 円</p>	<p>長時間精神科訪問看護加算 週1日を限度 ※15歳未満の超重症児又は準超重症児若しくは15歳未満の小児であって、特掲診療料の施設基準等別表第八に掲げる者の場合は週3日を限度。</p>	<p>5,200 円</p>

乳幼児加算（6歳未満）1日につき 厚生労働省が定める者に該当する場合 上記以外の場合	1,800 円 1,400 円		
複数名訪問看護加算 イ又はロの場合、週1日を限度 ハの場合、週3日を限度 イ 他の看護師等と行う場合 (1) 同一建物内1人又は2人 (2) 同一建物内3人以上9人以下 (3) 同一建物内10人以上19人以下 (4) 同一建物内20人以上49人以下 (5) 同一建物内50人以上 ロ 他の准看護師と行う場合 (1) 同一建物内1人又は2人 (2) 同一建物内3人以上9人以下 (3) 同一建物内10人以上19人以下 (4) 同一建物内20人以上49人以下 (5) 同一建物内50人以上 ハ その他職員と行う場合 (別に厚生労働大臣が定める場合を除く) (1) 同一建物内1人又は2人 (2) 同一建物内3人以上9人以下 (3) 同一建物内10人以上19人以下 (4) 同一建物内20人以上49人以下 (5) 同一建物内50人以上 ニその他職員と行う場合 (別に厚生労働大臣が定める場合に限る) (1) 1日に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9人以下 ③ 同一建物内10人以上19人以下 ④ 同一建物内20人以上49人以下 ⑤ 同一建物内50人以上 (2) 1日に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9人以下 ③ 同一建物内10人以上19人以下 ④ 同一建物内20人以上49人以下 ⑤ 同一建物内50人以上	4,500円 4,000円 3,400円 3,000円 2,700円 3,800 円 3,400 円 2,800円 2,500円 2,200円 3,000 円 2,700 円 2,100円 1,900円 1,600円 3,000 円 2,700 円 2,100円 1,900円 1,600円 6,000 円 5,400 円 3,800円 3,450円	複数名精神科訪問看護加算 ハの場合、週1日を限度 イ 他の保健師、看護師又は作業療法士と行う場合 (1) 1日に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9人以下 ③ 同一建物内10人以上19人以下 ④ 同一建物内20人以上49人以下 ⑤ 同一建物内50人以上 (2) 1日に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9人以下 ③ 同一建物内10人以上19人以下 ④ 同一建物内20人以上49人以下 ⑤ 同一建物内50人以上 (3) 1日に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9人以下 ③ 同一建物内10人以上19人以下 ④ 同一建物内20人以上49人以下 ⑤ 同一建物内50人以上 ロ 准看護師と行う場合 (1) 1日に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9人以下 ③ 同一建物内10人以上19人以下 ④ 同一建物内20人以上49人以下 ⑤ 同一建物内50人以上 (2) 1日に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9人以下 ③ 同一建物内10人以上19人以下 ④ 同一建物内20人以上49人以下 ⑤ 同一建物内50人以上	4,500円 4,000円 3,400円 3,000円 2,700円 9,000円 8,100円 6,880円 6,070円 5,460円 14,500円 13,000円 11,050円 9,750円 8,770円 3,800円 3,400円 2,800円 2,500円 2,200円 7,600円 6,800円 5,600円 5,000円 4,400円

⑤ 同一建物内50人以上 (3) 1日に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9人以下 ③ 同一建物内10人以上19人以下 ④ 同一建物内20人以上49人以下 ⑤ 同一建物内50人以上	3,300円 10,000 円 9,000 円 5,500円 4,800円 4,500円	(3) 1日に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9人以下 ③ 同一建物内10人以上19人以下 ④ 同一建物内20人以上49人以下 ⑤ 同一建物内50人以上 ハ 看護補助者又は精神保健福祉士 と行う場合 (1) 同一建物内1人又は2人 (2) 同一建物内3人以上9人以下 (3) 同一建物内10人以上19人以下 (4) 同一建物内20人以上49人以下 (5) 同一建物内50人以上	12,400円 11,200円 9,220円 8,230円 7,240円 3,000円 2,700 円 2,100円 1,900円 1,600円
夜間・早朝訪問看護加算 1日につき 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 イ 同一建物内1人又は2人 ロ 同一建物内3人以上9人以下 (1) 月15日目まで (2) 月16日目以降 ハ 同一建物内10人以上19人以下 (1) 月15日目まで (2) 月16日目以降 ニ 同一建物内20人以上49人以下 (1) 月15日目まで (2) 月16日目以降 ホ 同一建物内50人以上 (1) 月15日目まで (2) 月16日目以降	2,100 円 2,100 円 1,900 円 1,800 円 1,300 円 1,200 円 950 円 1,000 円 800 円	夜間・早朝訪問看護加算 1日につき 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 イ 同一建物内1人又は2人 ロ 同一建物内3人以上9人以下 (1) 月15日目まで (2) 月16日目以降 ハ 同一建物内10人以上19人以下 (1) 月15日目まで (2) 月16日目以降 ニ 同一建物内20人以上49人以下 (1) 月15日目まで (2) 月16日目以降 ホ 同一建物内50人以上 (1) 月15日目まで (2) 月16日目以降	2,100 円 2,100 円 1,900 円 1,800 円 1,300 円 1,200 円 950 円 1,000 円 800 円

<p>深夜訪問看護加算 1日につき 深夜：午後10時から午前6時まで</p> <p>イ 同一建物内1人又は2人 4,200 円</p> <p>ロ 同一建物内3人以上9人以下 (1) 月15日目まで 4,200 円 (2) 月16日目以降 4,000 円</p> <p>ハ 同一建物内10人以上19人以下 (1) 月15日目まで 3,900 円 (2) 月16日目以降 2,300 円</p> <p>ニ 同一建物内20人以上49人以下 (1) 月15日目まで 2,100 円 (2) 月16日目以降 1,500 円</p> <p>ホ 同一建物内50人以上 (1) 月15日目まで 1,800 円 (2) 月16日目以降 1,300 円</p>		<p>深夜訪問看護加算 1日につき 深夜：午後 10 時から午前 6 時まで</p> <p>イ 同一建物内1人又は2人 4,200 円</p> <p>ロ 同一建物内3人以上9人以下 (1) 月15日目まで 4,200 円 (2) 月16日目以降 4,000 円</p> <p>ハ 同一建物内10人以上19人以下 (1) 月15日目まで 3,900 円 (2) 月16日目以降 2,300 円</p> <p>ニ 同一建物内20人以上49人以下 (1) 月15日目まで 2,100 円 (2) 月16日目以降 1,500 円</p> <p>ホ 同一建物内50人以上 (1) 月15日目まで 1,800 円 (2) 月 16 日目以降 1,300 円</p>	
		<p>精神科複数回訪問加算 1日につき</p> <p>イ 1日に2回の場合 (1) 同一建物内1人又は2人 4,500円 (2) 同一建物内3人以上9人以下 4,000円 (3) 同一建物内10人以上19人以下 3,700円 (4) 同一建物内20人以上49人以下 3,500円 (5) 同一建物内50人以上 3,300円</p> <p>ロ 1日に3回以上の場合 (1) 同一建物内1人又は2人 8,000円 (2) 同一建物内3人以上9人以下 ① 月20日目まで 7,200円 ② 月21日目以降 6,900円 (3) 同一建物内10人以上19人以下 ① 月20日目まで 6,300円 ② 月21日目以降 5,200円 (4) 同一建物内20人以上49人以下 ① 月20日目まで 4,800円 ② 月21日目以降 3,500円 (5) 同一建物内50人以上 ① 月20日目まで 4,100円 ② 月21日目以降 3,000円</p>	

(2)訪問看護管理療養費

訪問看護管理療養費	
1 月の初日の訪問の場合	
イ 機能強化型訪問看護管理療養費1	13,760円
ロ 機能強化型訪問看護管理療養費2	10,460円
ハ 機能強化型訪問看護管理療養費3	9,030円
ニ 機能強化型訪問看護管理療養費4	9,030円
ホ イからニまで以外の場合	7,710円
2 月の2日目以降の訪問の場合（1日につき）	
イ 単一建物居住利用者が20人未満	3,010円
ロ 単一建物居住利用者が20人以上50人未満	
(1) 月15日目まで	2,510円
(2) 月16日目以降24日目まで	2,310円
(3) 月25日目以降	2,210円
ハ 単一建物居住利用者が50人以上	
(1) 月15日目まで	2,410円
(2) 月16日目以降24日目まで	2,210円
(3) 月25日目以降	2,010円
24時間対応体制加算 月1回を限度	
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	6,800円
ロ イ以外の場合	6,520円
特別管理加算 月1回を限度	2,500円
重症度等の高いもの 月1回を限度	5,000円
退院時共同指導加算 当該退院又は退所につき1回を限度。 ※別に厚生労働大臣が定める疾病等の利用者については2回を限度。	8,000円
特別管理指導加算 月1回を限度	2,000円
退院支援指導加算	
※退院日の翌日以降初日の訪問看護が行われた際に算定	6,000円
※長時間にわたる療養上必要な指導を行った場合	8,400円
在宅患者連携指導加算 月1回を限度	3,000円
在宅患者緊急時等カンファレンス加算 月2回を限度	2,000円
精神科重症患者支援管理連携加算 いずれか月1回を限度	
イ 精神科在宅患者支援管理料2のイを算定する利用者に定期的な指定訪問看護を行う場合	8,400円
ロ 精神科在宅患者支援管理料2のロを算定する利用者に定期的な指定訪問看護を行う場合	5,800円

看護・介護職員連携強化加算 月1回を限度	2,500円
専門管理加算 1月につき イ 緩和ケア、褥瘡ケア又は人工肛門ケア及び人工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師が計画的な管理を行った場合 ロ 特定行為研修を修了した看護師が計画的な管理を行った場合	2,500円 2,500円
訪問看護医療DX情報活用加算 月1回	50円
訪問看護医療情報連携加算 月1回	1,000円
訪問看護物価対応料 1日につき 1 訪問看護物価対応料1 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 2 訪問看護物価対応料2	60円 20円 20円

(3)その他の訪問看護療養費

訪問看護情報提供療養費1 月1回を限度	1,500円
訪問看護情報提供療養費2 各年度1回を限度	1,500円
訪問看護情報提供療養費3 月1回を限度	1,500円
包括型訪問看護療養費 1日につき	7,010円～15,200円 (算定要件による)
訪問看護ターミナルケア療養費1 ※死亡日及び死亡日前14日以内に、2回以上指定訪問看護を実施し、かつ、訪問看護におけるターミナルケアに係る支援体制について利用者及びその家族等に対して説明した上でターミナルケアを行った場合。	25,000円
訪問看護ターミナルケア療養費2 ※死亡日及び死亡日前14日以内に、2回以上指定訪問看護を実施し、かつ、訪問看護におけるターミナルケアに係る支援体制について利用者及びその家族等に対して説明した上でターミナルケアを行った場合。	10,000円
遠隔死亡診断補助加算 1回につき	1,500円
訪問看護遠隔診療補助料	2,650円
訪問看護ベースアップ評価料（I） 月1回	1,830円

◎利用者負担金の目安

負担率	後期高齢者（75歳以上）		1割または2割 (現役並み所得の方は3割)	
	健康保険	国民保険 社会保険	高齢受給者 (70～74歳)	2割 (現役並み所得の方は3割)
			一般 (70歳未満)	3割
	自立支援		1割	

(管理療養費+基本療養費+加算分) ×負担率となります。
各種医療費公費負担の医療証をお持ちの方は、利用料が減額または免除されることがありますのでご提示ください。

(4) キャンセル料

サービス利用日の前日まで	無料
サービス当日	利用料の100%

※利用者の容態の急変などやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

(5) その他料金

交通費 (通常の事業の実施地域を越えてから)	1kmあたり100円+税
日常生活上必要な衛生材料	実費相当額
死後処置料	10,000円+税

9 利用料金の請求及び支払方法

- (1) 事業者は利用者に対し、毎月末日締めで、翌月中旬以降に請求書と利用料明細書を作成しお渡しします。領収書はご入金確認後お渡しさせていただきます。
- (2) 口座からの引き落とし日は、翌々月の6日となります。6日が銀行休業日の場合は、翌営業日が引き落としとなります。
- (3) 領収書の再発行はできませんので、大切に保管して下さい。やむを得ず、領収書が必要な場合は、支払証明書を発行させていただきます。
(証明書料：1,500円+税)

10 相談窓口・苦情対応

- (1) 事業者は、自ら提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応します。

- (2) 事業者は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して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においては、当該指導又は助言に従って行います。

(相談・苦情窓口)

訪問看護ステーション アイリス日進	対応時間：月曜日～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 電話番号：052-888-1024 担当者：管理者 安藤 三津子
愛知県医療安全支援センター	電話番号：052-954-6311
被保険者の各市町村担当窓口	対応時間：月曜日～金曜日 午前 9 時～午後 5 時

1 1 緊急時の対応

訪問看護実施中に、利用者の病状の急変、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てを行うとともに、速やかにご家族、主治医に連絡を取り、主治医の指示を求める等の必要な対応をします。

主治医	
医療機関名	
電話番号	

1 2 事故発生時における対応

- (1) サービス提供にあたって、利用者の生命、身体、財産に損害を与えるような事故が発生した場合、市町村、ご家族、関係機関へ連絡し、適切な処置を行います。
- (2) 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- (3) 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います。ただし、事業者は自己の責に帰すべき理由がなかった場合はこの限りではありません。
- (4) 事故が生じた場合には、その原因を解明し再発防止のための対策を行います。

1 3 サービスの停止

- (1) 気象庁発表による地震や台風などの天災害のために安全に訪問に伺えない状況の際は電話連絡の上で当日のサービスを中止させていただくことがあります。
- (2) 飲酒、暴言暴力、これらに類する状態の為に正常なサービスの提供が困難だと判断した際は、管理者の判断で当該サービスの中止をさせていただくことがあります。

- (3) (1) の理由で所定訪問時間に満たないものは主治医に連絡し、短時間訪問、または訪問看護単位を変更させていただきます。
- (4) 疾患や症状によらない不当な要求や暴言暴力、ハラスメントおよびハラスメント類似行為が発生した際は管理者に報告の上で当該サービスの中止をさせていただきます。

1 4 人権擁護・虐待の防止について

- (1) 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るものとします。
 - ①虐待防止に関する担当者を選定しています。
 - 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。
 - ④利用者およびその家族からの苦情処理体制の整備を行います。
- (2) 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。

(相談窓口)

訪問看護ステーション アイリス日進	対応時間：月曜日～金曜日 午前 8 時 30～午後 5 時 15 分 電話番号：052-888-1024 担当者：管理者 安藤 三津子
----------------------	--

1 5 身体拘束等の禁止について

- (1) 事業所は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するための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（以下「身体拘束等」という）を行いません。
- (2) 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の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するものとします。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じるものとします。
 - ①身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
 - ②身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
 - ③従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

1 6 衛生管理等について

- (1) 従業者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) 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。

(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るものとします。

①事業所における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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。

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従業員に対し、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に実施します。

1.7 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、利用者に対する指定訪問看護等の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

(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。

1.8 ハラスメントの防止等について

事業所は、適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の提供を確保する観点から職場におけるハラスメント及びカスタマーハラスメントの防止のため次の措置を講じるものとします。

(1) ハラスメント防止のため、従業員に対する新規採用時及び年1回以上の定期的な研修を実施するとともに、周知と啓発をします。

(2) ハラスメント防止のための指針の整備、相談体制の整備をします。

(3) 被害者への配慮のための取り組みをします。

以下余白