

指定訪問看護重要事項説明書

あなた(又はあなたの家族)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、遠慮なく質問をしてください。

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	株式会社ほっとライフサービス桔梗
代表者氏名	代表取締役 山川光明
本社所在地	三重県名張市桔梗が丘5番町9街区1812-11
連絡先	TEL:0595-48-5250

2 利用者に対する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こころ
事業所所在地	三重県名張市桔梗が丘5番町9街区1812-10
連絡先	TEL:0595-41-1408 (午前8時～午後5時) FAX:0595-48-5251 (24時間)
事業所の通常の事業の実施地域	名張市・伊賀市(一部地域除く)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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、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サービスの提供を確保することを目的とする。
運営の方針	1 利用者が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。 2 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 3 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、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～土曜日
営業時間	午前8時～午後5時

※上記以外の営業日・時間においても利用者様やご家族様の電話による相談は受け付けています。又、状況によっては訪問もいたします。

(4) 事業所の職員体制

管理者	看護師 大久 まゆみ
-----	------------

職	職務内容	人員数
管理者 兼 看護職員	<ol style="list-style-type: none"> 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 (看護師・ 准看護師) 理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	<ol style="list-style-type: none"> 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。 8 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。 9 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。 10 訪問看護の提供に当たっては、適切な技術をもって行います。 	常勤 1名以上

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 健康状態の観察(血圧・体温・脈拍) ② 清潔についての指導・援助(清拭・洗髪・入浴介助) ③ 食事・排泄についての指導・援助 ④ 褥瘡の予防及び処置 ⑤ リハビリテーション指導 ⑥ ターミナルケア ⑦ 認知症患者の看護 ⑧ 本人や家族への療養相談・介護指導 ⑨ 服薬指導 ⑩ 医療器具等の管理 ⑪ その他必要な療養上の世話

(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なう宗教活動、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

健康保険法・国民健康法・後期高齢者医療に基づき所定の額(1割～3割)を徴収させていただきます。

各種医療費公費負担の医療証をお持ちの方は、基本利用料が減額または免除されます。

□基本療養費Ⅰ (30分以上90分未満)	○週3日目まで1回につき 5,550円/日
指定訪問看護を受けようとする者に対して、その主治医(保険医療機関の保険医又は介護老人保健施設の医師に限る)から交付を受けた訪問看護指示書及び訪問看護計画書に基づき、指定訪問看護を行った場合	○週4日目以降1回につき 6,550円/日

<input type="checkbox"/> 基本療養費Ⅱ (同一建物居住者)への保健師、助産師又は看護師による訪問 ①同一日に2人	○週3日目まで1回につき 5,550円/日 ○週4日目以降1回につき 6,550円/日
②同一日に3人以上	○週3日目まで1回につき 2,780円/日 ○週4日目以降1回につき 3,280円/日
<input type="checkbox"/> 基本療養費Ⅲ (30分以上90分未満)(居住系施設入所者の方) 在宅療養に備えて一時的に外泊をしている者で、次の要件(①～③)に当てはまる者に対して、訪問看護指示書および訪問看護計画書に基づき、入院中1回に限り算定する(厚生労働大臣が定める疾病等の利用者<別表【A】および【B】参照)については2回> ①「特掲診療料の施設基準等」別表【A】に掲げる疾病などの利用者 ②「特掲診療料の施設基準等」別表【B】に掲げる疾病などの利用者 ③在宅療養に備えた一時的な外泊に当たり、訪問看護が必要であると認められた者	8,500円/回

+

<input type="checkbox"/> 乳幼児加算 (6歳未満で1日1回につき)	1,800円/回
--	----------

<input type="checkbox"/> 訪問看護管理療養費 訪問看護計画書・訪問看護報告書を主治医に提出するとともに、利用者に対して計画的な管理を継続して行った場合	○月の初日 7,670円 ○月の2日目以降 1日につき 3,000円
<input type="checkbox"/> 精神科訪問看護基本療養費Ⅰ	○週3日目まで 30分未満 4,250円 30分以上 5,550円 ○週4日目以降 30分未満 5,100円 30分以上 6,550円
<input type="checkbox"/> 精神科訪問看護基本療養費Ⅲ	○週3日目まで 30分未満 4,250円 30分以上 5,550円

	○週 4 日目以降 30 分未満 5,100 円 30 分以上 6,550 円
□精神科訪問看護基本療養費Ⅳ(外泊時) 在宅療養に備えて一時的に外泊をしている者に対し、訪問看護を行った場合、入院中に1回算定(▶ 別表【A】および【B】については 2 回算定)	8,500 円/回
□精神科緊急訪問看護加算 利用者の求めに応じて、主治医の指示により緊急の訪問看護を行った場合	2,650 円/日 1 回に限り
□ 複数名精神科訪問看護加算 所定額を算定する指定訪問看護を行う保健師又は看護師が他の保健師、看護師又は作業療法士と同時に指定訪問看護を行う場合(同一建物2人以上)	○1 日に 1 回の場合 4,500 円 ○1 日に 2 回の場合 9,000 円 ○1 日に 3 回以上の場合 14,500 円
□ 24 時間対応体制加算 利用者、家族から電話等により看護に関する意見を求められた場合に常時対応できる体制にある場合、また利用者の同意を得られた場合	6,520円/月
□ 特別管理加算(重症度等の高いもの) ①在宅悪性腫瘍患者指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態 ②気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態	5,000 円/月
□ 特別管理加算(上記以外) ①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、在宅人工呼吸指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理、又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態 ②人工肛門若しくは人工膀胱を設置している状態 ③在宅患者訪問点滴注射管理指導料を算定している(週に 3 回以上の点滴) ④真皮を越える褥瘡の状態	2,500 円/月
□ ターミナルケア療養費 利用者の死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 回以上のターミナルケアを行なった場合	○ターミナルケア療養費 1 25,000 円 ○ターミナルケア療養費 2 10,000 円
□ 難病等複数回訪問加算 厚生労働大臣が定める疾病等*1の利用者又は特別訪問看護指示書の交付を受けた利用者に対して、必要に応じて 1 日に 2 回又は 3 回以上訪問看護を実施した場合	○1 日 2 回の場合 4,500 円 ○1 日 3 回以上 8,000 円

<input type="checkbox"/> 緊急訪問看護加算 利用者、家族等の求めに応じて在宅療養支援診療所または在宅療養支援病院の主治医の指示により緊急の訪問を行った場合	2,650 円/日 月 14 日目まで 2,000 円/日 月 15 日目まで
<input type="checkbox"/> 退院時共同指導加算 主治医の属する保険医療機関または介護老人保健施設に入院・入所中の利用者または家族に対して、主治医または施設職員とともに、看護師(准看護師を除く)が療養上の指導を行った場合 ※厚生労働大臣が定める疾病等の場合は月 2 回まで算定が可能	8,000 円/回
<input type="checkbox"/> 特別管理指導加算 退院後、特別な管理が必要な者に対して、退院時共同指導を行った場合に、退院時共同指導加算に追加して加算される	2,000 円/ 回
<input type="checkbox"/> 退院支援指導加算 厚生労働大臣が定める疾患等、厚生労働大臣が定める状態等にある利用者が保険医療機関から退院する日に看護師(准看護師を除く)が療養上の指導を行った場合に 1 回に限り、最初の計画訪問の際に算定する	6,000 円/回
<input type="checkbox"/> 在宅患者連携指導加算 利用者の同意を得て、訪問診療を実施している医療機関、歯科、薬局と文書等により、情報共有を行い、看護師等(准看護師を除く)がそれを踏まえた療養上の指導を行った場合	3,000 円/月 1 回に限り
<input type="checkbox"/> 在宅患者緊急時等カンファレンス加算 在宅療養を行っている利用者の状態の急変等に伴い、在宅療養を担う医療機関の医師の求めにより、その医師、訪問診療等をしている歯科医や薬局の薬剤師、介護支援専門員と訪問看護師等(准看護師除く)とで共同で患家を訪問しカンファレンスに参加し、療養上必要な指導を行った場合	2,000 円/月 2 回に限り
<input type="checkbox"/> 情報提供療養費 ※1 厚生労働大臣が定める疾病等の利用者のうち、当該市町村等からの求めに応じて情報を提供した場合 ※2 厚生労働大臣が定める疾病等の利用者のうち、当該義務教育諸学校に、入学時、転学時等により初めて在籍することとなる利用者について、当該義務教育学校からの求めに応じて情報を提供した場合 ※3 保険医療機関等に入院し、又は入所する利用者について情報を提供した場合	訪問看護情報提供療養費 1 ※1 1,500 円/月 1 回 訪問看護情報提供療養費 2 ※2 1,500 円/月 1 回 訪問看護情報提供療養費 3 ※3 1,500 円/月 1 回
<input type="checkbox"/> 複数名訪問看護加算 末期の悪性腫瘍、難病、特別な管理を要する患者など、あるいは暴力・迷惑行為の認められる患者などに対し、同時に複数の看護師が訪問した場合	<input type="radio"/> 看護師 4,500 円/週 <input type="radio"/> 看護補助者 3,000 円/週
<input type="checkbox"/> 長時間訪問看護加算 厚生労働大臣が定める、長時間の訪問を要する者に対して、1 回の訪問看護の時間が 90 分を超えた場合。	5,200 円/週

ただし、15 歳未満の超重症児又は準超重症児・別表【B】に掲げる者は週 3 日まで可能	
<input type="checkbox"/> 早朝・夜間加算(6 時～8 時・18 時～22 時)	2,100 円/回
<input type="checkbox"/> 深夜加算(22 時～6 時)	4,200 円/回

<別表【A】に掲げる疾病等の利用者>

末期の悪性腫瘍、多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患(進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病(ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ 3 以上であって生活機能障害がⅡ度又はⅢ度のものに限る))、多系統萎縮(線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群)、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷、人工呼吸器を使用している状態

<別表【B】に掲げる利用者>

- ①在宅悪性腫瘍患者指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態にある者又は気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態にある者
- ②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、在宅人工呼吸指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態にある者
- ③人工肛門又は人工膀胱を設置している状態にある者
- ④真皮を越える褥瘡の状態にある者
- ⑤在宅患者訪問点滴注射管理指導料を算定している者

4 キャンセルについて

1. 利用者がサービスの利用をキャンセルする際には速やかに所定の連絡先まで連絡下さい。
2. サービス実施日の前日までにご連絡のない無断のキャンセルは、1サービス提供あたりの料金の全額(10割)を申し受けることとなります。ただし利用者の容態の急変など、緊急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 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

(1) 利用料、その他の費用の請求

1. 利用料、その他の費用は利用者負担のあるサービス提供ごとに計算し、利用のあった月の合計金額により請求いたします。
2. 毎月ごとの利用料金は、利用月の翌月15日頃に請求書をお渡しします。

(2) 利用料、その他の費用の支払い

自己負担金は、次のいずれかの方法によりお支払いいただきますようお願いいたします。

1. 自動口座の引き落とし:当社指定の金融機関の口座から月1回引き落としします。
2. 現金払い:サービス提供時に毎回または月1回定められた日にお支払いをお願いします。

※ お支払いは、原則、預金口座振替(利用者様の取引金融機関からの自動引き落とし)とさせて頂き、利用月の翌月27日に引き落としされます。27日が土日祝日にあたる場合は翌営業日となります。お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡しします。再発行はできませんので、必ず保管をお願いします。

(3) 利用料、その他の費用の請求

※ 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)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。	相談担当者氏名 大久 まゆみ 連絡先電話番号 0595-41-1408 付日及び受付時間 ステーション営業時間と同じ
---	--

※ 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 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話でお申し込みください。当ステーションの職員がお伺いいたします。訪問看護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※ 居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談下さい。

(2) サービスの終了

① 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

② 当ステーションの都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスを終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1カ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保健施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が非該当(自立)と認定された時

※ この場合、条件を変更して再度契約をすることが出来ます。

- ・利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・当ステーションが正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合や利用者・家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当ステーションが破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することが出来ます。

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。責任者:東 えり子
- (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) 虐待防止の為の指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対する虐待を防止するための定期的な研修を年1回以上実施します。
- (5) 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

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束いたします。ただし 緊急やむを得ない理由等により拘束をせざるを得ない場合には、事前に利用者及びその家族への十分な説明を行い、同意を得るとともに、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について記録します。

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>	<ol style="list-style-type: none">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。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。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。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>
---------------	---

10 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。

緊急連絡先①	氏名	
	住所	
	電話番号	
緊急連絡先②	氏名	
	住所	
	電話番号	

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。

12 ハラスメントの防止について

事業者は現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けて取り組みます。

①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許しません。

- ・身体な力を使って危害を及ぼす
 - ・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為
- (上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象)

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

- ・職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、看護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ・ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約などの措置を講じます。

13 衛生管理等に関する事項について

(1)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)指定介護予防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)ステーションにおいて感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①ステーションにおける感染症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むね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底をしております。

②ステーションにおける感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。

③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の実施します。

14 業務継続計画について

(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介護予防訪問看護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はかるための計画(業務継続計画)を策定し、当該継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2)従業者に対し、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の実施します。

(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

15 身分証携行義務

訪問看護員は、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。

16 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。

17 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は、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、提供の日から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。

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

- ア 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)
- 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とおりとします。
 - ・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。
 - ・管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。
 - ・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。
 - ・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。)

(2) 苦情申立の窓口

【訪問看護ステーションこころ】 看護部門:大久 まゆみ	所在地:三重県名張市桔梗が丘 5番町9街区1812-10 電話番号:0595-41-1408 (午前9時から午後6時) FAX:0595-48-5251 (24時間)
【名張市役所】 福祉子ども部 介護高齢支援課	所在地:名張市鴻之台1番町1 電話番号:63-7599 (午前9時~午後5時30分)
【三重県】 医療保険部 長寿介護課	所在地:津市広明町13番地 電話番号:059-224-3327 (午前9時~午後5時15分)
【三重県国民健康保険団体連合会】	所在地:津市桜橋2丁目96番地 電話番号:059-224-4165 (午前9時~午後5時)

上記内容について、指定訪問看護サービス開始に当たり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明し、交付いたしました。

事業者	所在地	三重県名張市桔梗が丘5番町9街区1812-11
	法人名	株式会社ほっとライフサービス桔梗
	代表者名	代表取締役 山川 光明 印
	事業所名	訪問看護ステーションこころ
	事業所番号	2461390144

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

家族・代理人	住所	
	氏名	