重 要 事 項 説 明 書　（訪問看護用・医療保険）

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	株式会社陽向
代表者氏名	代表取締役　泉　友里恵
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	大阪府摂津市三島 2 丁目 4-34-7 06-6317-6800
法人設立年月日	平成 30 年 11 月 27 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	訪問看護ステーションひなた
事業所所在地	大阪府摂津市三島 2 丁目 12-7 三島ハイツ 205 号
事業所指定番号	大阪府　2763790157 号　近畿厚生局　37-90157 号
連絡先 相談担当者名	電話　06-6317-6800・FAX　06-6317-6801 管理者　泉　友里恵
事業所の通常の事業の実施地域	摂津市全域、茨木市・吹田市・大阪市（一部地域）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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します。
運営の方針	利用者に医療的ケアが必要となった場合において、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、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します。 また、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ます。 また、事業に当たっては利用者の所在する市町村、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ます。

営業日	月曜日から金曜日まで　注）年末年始（12/30～1/3）、土曜・日曜・祝日はお休みとさせていただきます
営業時間	午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分まで

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日まで　注）必要に応じて土曜・日曜・祝日は対応します
サービス提供時間	9 時から 17 時　注）利用者や家族の状況により、この限りではありません

(5)事業所の職員体制

管理者	看護師　泉　友里恵

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 （看護師・ 准看護師）	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　　名 非常勤　　名
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	1　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。 2　医師及び理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護職員、介護職員、その他の職種の者が多職種協同により、リハビリテーションに関する解決すべき課題を把握します。計画作成に当たっては、利用者の病状、心身の状況、希望及びそのおかれている環境を踏まえ、具体的な目標や具体的なサービスを記載します。訪問リハビリテーション計画を作成するに当たっては、居宅サービス計画にそって作成し、利用者、家族に説明したあとで利用者の同意を得ます。 また作成した計画は、利用者に交付します。 3　訪問リハビリテーション計画に基づき、指定訪問リハビリテーションのサービスを提供します。 4　常に利用者の病状、心身の状況、希望及びその置かれている環境の的確な把握に努め利用者に対し、適切なサービスを提供します。 5　それぞれの利用者について、指定訪問リハビリテーション計画に従ったサービスの実施状況及びその評価について、速やかに診療記録を作成するとともに、医師に報告します。	理学療法士　　名 作業療法士　　名 言語聴覚士　　名
事務職員	1　事務作業等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常　勤　　名 非常勤　　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 ・健康状態の観察（体温・血圧・呼吸の測定及び病状の観察等） ・日常生活の看護（清潔・排泄・食事等） ・在宅リハビリテーション看護 ・療養生活や介護方法の指導 ・認知症の介護及び悪化防止や事故防止の相談 ・医師の指示に基づく医療的ケア ・終末期看護

(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

4　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について

① 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方法等	ア 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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	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 27 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (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 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します。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※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。

☆基本利用料

各種健康保険、公費医療制度が適用されます。健康保険証・医療証・健康手帳をご提示ください。

負担割合 / 訪問回数		利用料（10割）	※基本療養費	管理療養費	利用者負担額		
					1割負担	2割負担	3割負担
月の初日	週3日まで	13,260円	5,550円	7,710円	1,326円	2,652円	3,978円
	週4日以降※2	14,260円	6,550円	7,710円	1,426円	2,852円	4,278円
2日目以降	20人未満（※3）	8,560円	5,550円	3,010円	856円	1,712円	2,568円
	20人以上50人未満（※3）月15日まで	10,560円	5,550円	2,510円	1,056円	2,112円	3,168円
	20人以上50人未満（※3）月16日目以降24日まで	7,860円	5,550円	2,310円	786円	1,572円	2,358円
	20人以上50人未満（※3）月25日目以降	7,760円	5,550円	2,210円	776円	1,552円	2,328円
同日2回目		4,500円	—	—	450円	900円	1,350円
同日3回目		8,000円	—	—	800円	1,600円	2,400円
同一建物2人	週3日まで	8,560円	5,550円	3,010円	856円	1,712円	2,568円
	週4日以降	9,560円	6,550円	3,010円	956円	1,912円	2,868円
同一建物3人以上9人以下	週3日まで	5,790円	2,780円	3,010円	579円	1,158円	1,737円
	週4日以降	6,290円	3,280円	3,010円	629円	1,258円	1,887円
同一建物10人以上19人以下	月20日まで	5,770円	2,760円	3,010円	577円	1,154円	1,731円
	月21日以降	5,670円	2,660円	3,010円	567円	1,134円	1,701円

※　理学療法士が訪問した場合、基本療養費は、同一建物2人に対し5,550円。3人以上9人以下で2,780円。

※2　厚労大臣が定める疾病等の場合のみ

※3　単一建物住居利用者数

訪問回数 ＼ 負担割合			利用料（10割）	※基本療養費	管理療養費	利用者負担額		
						1割負担	2割負担	3割負担
看護職員＋看護職員（准看護師を除く）（イ～ニ）	週1日	1人又は2人※4	4,500円	—	—	450円	900円	1,350円
		3人以上9人以下※4	4,000円	—	—	400円	800円	1,200円
看護職員＋その他職員（ニ～ヘ）	週3日	1人又は2人※4	3,000円	—	—	300円	600円	900円
		3人以上9人以下※4	2,700円	—	—	270円	540円	810円
看護職員＋その他職員（イ～ハ）	1日に1回	1人又は2人※4	3,000円	—	—	300円	600円	900円
		3人以上9人以下※4	2,700円	—	—	270円	540円	810円
	1日に2回	1人又は2人※4	6,000円	—	—	600円	1,200円	1,800円
		3人以上9人以下※4	5,400円	—	—	540円	1,080円	1,620円
	1日に3回	1人又は2人※4	10,000円	—	—	1,000円	2,000円	3,000円
		3人以上9人以下※4	9,000円	—	—	900円	1,800円	2,700円

※4　同一建物内人数

イ　特掲診療料の施設基準等別表第七に掲げる疾病等の者
ロ　特掲診療料の施設基準等別表第八に掲げる者
ハ　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
ニ　暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる者
ホ　利用者の身体的理由により1人の看護師等による訪問看護が困難と認められる者
ヘ　その他利用者の状況等から判断して、イからホのいずれかに準ずると認められている者

訪問看護物価対応料（1日につき）		令和8年	令和9年
訪問看護物価対応料1	月の初日の訪問の場合	60円	120円
	月の2日目以降の訪問の場合	20円	40円
訪問看護物価対応料2		20円	40円

※1については、訪問看護ステーションが、区分番号02を算定している利用者1人につき算定する。
※2については、訪問看護ステーションが、区分番号04を算定している利用者1人につき算定する。

☆下記について該当する場合、１ヶ月につき、次の料金をご請求いたします。

加　算	利用料 (10 割)	利用者負担額		
		1 割負担	2 割負担	3 割負担
情報提供療養費　※	1,500 円	150 円	300 円	450 円
２４時間対応体制加算 （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	680 円	1,360 円	2,040 円
２４時間対応体制加算 （上記以外の場合）	6,520 円	652 円	1,304 円	1,956 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
訪問看護医療 DX 情報活用加算	50 円	5 円	10 円	15 円

※入院や入所の際の情報提供も算定されます。

加　算	利用料 (10 割)	利用者負担額		
		1 割負担	2 割負担	3 割負担
緊急訪問看護加算（月 14 日目まで）	2,650 円	265 円	530 円	795 円
緊急訪問看護加算（月 15 日目以降）	2,000 円	200 円	400 円	600 円
退院時共同指導加算	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	600 円
退院時支援指導加算	6,000 円	600 円	1,200 円	1,800 円
長時間による退院支援指導加算	8,400 円	840 円	1,680 円	2,520 円
乳幼児加算（6 歳未満） ※別に厚生労働大臣が定める者に該当する場合	1,800 円	180 円	360 円	540 円
乳幼児加算（6 歳未満） ※上記以外の場合	1,400 円	140 円	280 円	420 円
在宅患者連携指導加算	3,000 円	300 円	600 円	900 円
在宅患者緊急時等カンファレス加算	2,000 円	200 円	400 円	600 円
長時間訪問看護加算	5,200 円	520 円	1,040 円	1,560 円
緊急訪問看護加算	2,650 円	270 円	530 円	800 円
早朝・夜間訪問加算（6-8・18-22）	2,100 円	210 円	420 円	630 円
深夜訪問看護加算（22-6）	4,200 円	420 円	840 円	1,200 円
看護・介護職員連携強化加算	2,500 円	250 円	500 円	750 円
複数名訪問看護加算※注１	4,500 円	450 円	900 円	1,350 円
複数名訪問看護加算(准看）※注２	3,800 円	380 円	760 円	1,140 円
複数名訪問看護加算(看護補助者）※注３	3,000 円	300 円	600 円	900 円
専門管理加算	2,500 円	250 円	500 円	750 円
ターミナルケア療養費	25,000 円	2,500 円	5,000 円	7,500 円
遠隔死亡診断補助加算	1,500 円	150 円	300 円	450 円
訪問看護医療情報連携加算（月に１回）	1,000 円	100 円	200 円	300 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

注１：正看護師、正看護師の組合せでサービス提供を行った場合。（週１回まで可）
注２：正看護師、准看護師の組合せでサービス提供を行った場合。（週１回まで可）
注３：正看護師、事務員・ヘルパー等の組合せでサービス提供を行った場合。（週３回まで可）

●利用者負担金（医療保険法定利用料）

<table>
<tr><td>後期高齢者の
対象の方</td><td>・（基本療養費＋管理療養費＋加算分）× 負担割合となります。
<table><tr><td>①</td><td>一般（②,③以外の方）</td><td>一割負担</td><td>月額上限　18,000 円</td></tr><tr><td>②</td><td>市民税非課税世帯の方で
限度額適用・標準負担額
減額認定証をお持ちの方</td><td>一割負担</td><td>月額上限　 8,000 円</td></tr><tr><td>③</td><td>一定以上の方</td><td>三割負担</td><td>月額上限　年収により 80,100 円～</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>前期高齢者の
対象の方</td><td>・（基本療養費＋管理療養費＋加算分）× 負担割合となります。
・70 歳の誕生月の翌月（ただし、各月 1 日が誕生日の人はその月）の診療から、70 歳の誕生日以降、自己負担割合 2 割です。</td></tr>
<tr><td>一般の健康保険等</td><td>・（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、自立支援医療、指定難病の受給者証を
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されると、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。</td></tr>
</table>

５　医療保険での訪問看護サービスに係る加算

□特別管理加算

特別な管理を要する利用者に対して、計画的な管理を行った場合に加算されます。

特別管理加算（Ⅰ）（重症度が高い）	特別管理加算（Ⅱ）
在宅麻薬等注射指導管理 在宅腫瘍化学療法注射指導管理又は在宅強心剤持続投与指導管理 在宅悪性腫瘍患者指導管理 在宅気管切開患者指導管理 気管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	在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅酸素療法指導管理 在宅血液透析指導管理、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、在宅肺高血圧症患者指導管理又は在宅難治性皮膚疾患処置指導管理を受けている状態にある者 人工肛門・人工膀胱を設置している状態 真皮を超える褥瘡の状態 点滴注射を週３回以上行う必要があると認められる状態

□ ２４時間対応体制加算

利用者又はその家族に対して２４時間連絡をできる体制にあり、必要に応じ緊急時訪問看護を行う体制にある場合１月に１回いずれかを所定額に加算されます。

緊急訪問を行うとさらに緊急訪問看護加算が加算されます。

□ 退院時共同指導加算

病院、診療所を退院又は介護老人保健施設を退所前に、在宅生活について、カンファレンスを行った場合、退院、退所後の初回訪問看護の際に１回（特別な場合は２回）加算されます。

□　特別管理指導加算

退院後、特別な管理が必要な方（上記「特別管理加算」参照）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ます。

□　退院支援指導加算

診療により、退院日当日の訪問看護が必要であると認められ訪問し療養上の指導を行った場合に加算されます。

□　長時間による退院支援指導加算

診療により、退院日当日の訪問看護が必要であると認められ訪問し、長時間療養上の指導を行った場合に加算されます。

□　ターミナルケア療養費

在宅で死亡した利用者について、死亡日及び死亡日前１４日以内に２日（回）以上、看取りの看護を行った場合に加算されます。（ターミナルケア後、２４時間以内に在宅以外で死亡した場合を含む）※退院日の退院支援指導は訪問看護提供となります。

□ 長時間訪問看護加算

特別管理加算の対象となる利用者に対して、１時間３０分の訪問看護を行った後に引き続き訪問看護を行う場合で、通算した時間が１時間３０分以上となるとき、１回の訪問看護につき加算されます。

□ 複数名訪問加算

下記のいずれかの条件を満たし、１つの事業所から同時に複数の看護師等が１人の利用者に訪問看護を行ったときに加算されます。

①利用者の身体的理由により、１人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合

②暴力行為、迷惑行為等が認められる場合

③その他利用者の状況等から判断して、上記①②に準ずると認められる場合

□ 訪問看護情報提供療養費

利用者の居住する市区町村に訪問看護の状況を示す文書を添えて、保健福祉サービスに必要な情報を提供した場合に加算されます。

主に、健康教育、機能訓練、訪問指導等の保健サービスまたはホームヘルプサービス等の福祉サービスを有効に提供することを目的とし、市区町村が情報提供を求めているものです。

□ 緊急訪問看護加算

利用者または家族の求めに応じて、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訪問を行った時に１日に１回加算されます。

□ 専門管理加算

緩和ケア、褥瘡ケアまたは人工肛門ケア及び人口膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師が配置されていること。

□ 遠隔死亡診断補助加算

「ＩＣＴを活用した在宅での見看り」の研修を受けた看護師が医師の遠隔死亡診断を補助した場合

□　訪問看護医療 DX 情報活用加算

電子資格確認により、利用者の診療情報を取得等した上で指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合は、訪問看護医療 DX 情報活用加算として、月に１回加算されます。

□　訪問看護医療情報連携加算

主治医や関係機関との情報共有・連携体制に対する加算として、月に１回加算されます。

□　訪問看護遠隔診療補助料

オンライン診療時に、訪問看護師が診療補助を行った場合に算定する費用です。

6　指定訪問看護サービス内容の見積もりについて

○ このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) 提供予定の指定訪問看護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	利用者負担額
月	～		円
火	～		円
水	～		円
木	～		円
金	～		円
土	～		円
日	～		円
１週当りの利用者負担額（見積もり）合計額			円

２４時間対応体制加算を　利用する　　利用しない　（いずれかに○を付けて下さい）

(2) １か月当りのお支払い額とその他の費用の合計の目安

お支払い額の目安	円

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から１ヵ月以内とします。

7　サービスの中止

(1) 利用者がサービスの利用を中止する際には速やかに次の連絡先までご連絡ください。

連絡先　：訪問看護ステーションひなた

電話番号：06-6317-6800

(2) 利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。ただし、病変又は入院等やむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

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	管理者　泉　友里恵

(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) 介護相談員を受入れます。

(6) 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　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	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	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。 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。 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。）

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。

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。

なお、当事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名　あいおいニッセイ同和損保株式会社
保険名　あんしん総合保険制度

１２　利用者の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	1. あり	実施日	
		結果の開示	1. あり　　2、なし
	2. なし		
第三者による評価の実施状況	1. あり	実施日	
		評価機関の名称	
		結果の開示	1. あり　　2、なし
	2. なし		

１３　身分証の携行

サービス従業者は、常に身分証を携帯し、初回訪問及び利用者又はその家族から提示を求められたときは、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、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ます。

１５　サービス提供の記録

⑴ 事業者は、利用者に対してサービスを提供するごとに、当該サービスの提供日、内容及び必要事項を所定の書面に記載します。

⑵ 事業者はサービスの提供に関する記録を整備し、完結日から５年間保存します。

⑶ 利用者は、事業者に対し、いつでも第１項、第２項に規定する書面、その他のサービスの提供に関する記録の閲覧、謄写を求めることができます。ただし、謄写に関しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

１６　衛生管理等

⑴ サービス従事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。

⑵ 事業者は事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

１７　その他サービス利用にあたっての留意事項

(1)雪や台風による天候不良時には、利用者の了解を得たうえで、訪問時間や訪問日の変更を行うことがあります。

(2) ハラスメント及びカスタマーハラスメントへの対応

当事業所は、利用者及びそのご家族等からのご意見・ご要望・苦情に誠実に対応します。一方、暴力、暴言、脅迫、威圧的な言動、過度な要求等、社会通念上相当な範囲を超える言動により職員の就業環境が害される行為（カスタマーハラスメント）に対しては、職員の安全確保を優先し、組織として適切に対応します。

セクシャルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動)、その他（個人の電話番号や住所を聞く、ストーカー行為）についても同様の対応をいたします。

なお、正当なご意見・ご要望・苦情の申し出を制限するものではありません。

１８　ＢＣＰ（業務継続計画）策定について

自然災害、感染症対策は、ＢＣＰ計画、ガイドラインに基づき、ご家族や地域、行政と協力し、利用者の安全の確保に努めていきます。

１９　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）

ィ 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。

・相談及び苦情の内容について「相談苦情対応シート」を作成します。
・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きます。
・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います。
・管理者は看護職員に事実関係の確認を行います。
・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、対応を決定します。
・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います。
・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、対処します。

(2)苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションひなた 泉　友里恵	所 在 地　摂津市三島 2-12-7 三島ハイツ 205 号 電話番号　06-6317-6800 FAX 番号　06-6317-6801 受付時間　 9 時から 17 時（土日祝休み）
【市町村（保険者）の窓口】 摂津市役所　保健福祉部 高齢介護課　介護保険係	所 在 地　摂津市三島 1-1-1 電話番号　 06-6383-1111（代表） FAX 番号　 06-6319-1924 受付時間　9 時から 17 時（土日祝休み）
【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 1-3-8 中央通り FN ビル内 電話番号　06-6949-5309（代表） FAX 番号　対応なし 受付時間　9 時から 17 時（土日祝休み）

【公的団体の窓口】 社会保険診療報酬支払基金大阪支部	所在地　大阪市北区鶴野町 2-12 電話番号　06-6375-2321 FAX 番号　06-6375-0702 受付時間　9 時から 17 時（土日祝休み）

２０　重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年　月　日

上記内容について、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 24 年大阪府条例第 115 号）」第 10 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府摂津市三島 2 丁目 4-34-7
	法人名	株式会社陽向
	代表者名	代表取締役　泉　友里恵　印
	事業所名	訪問看護ステーションひなた
	説明者氏名	印

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	印
	代筆者	続柄（　）

代理人	住所	
	氏名	印