

訪問看護 重要事項説明書 (訪問看護契約書別紙)

〈 令和 年 月 日現在 〉

この訪問看護重要事項説明書は、利用者が訪問看護サービスを受けられるに際し、利用者やその家族に対し、事業者の事業運営規程の概要や訪問看護従事者等の勤務体制等、利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記したものです。

1 事業者（法人）の概要

法人名	株式会社トーリツ
所在地	東京都葛飾区東新小岩7-2-12
代表者名	代表取締役 鈴木 恵里子
代表番号	電話 03-3691-2269 FAX 03-3691-2278
主な事業内容	居宅介護支援事業 訪問介護事業 訪問看護事業 通所介護事業 介護予防事業 福祉用具貸与・販売および住宅改修事業 人材紹介サービス事業 教育研修事業
法人設立年月日	昭和62年9月1日

2 サービス提供事業所

事業所名	トーリツ訪問看護ステーション 江戸川
所在地	東京都江戸川区中央2-4-18
連絡先	電話 03-5663-5757 携帯 070-4024-6935 FAX 03-3654-6383
東京都指定事業者番号	第 1367194087 号
サービス提供地域	江戸川区、葛飾区

3 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

看護師その他従事者が家庭において療養を必要とする方々に対して適正な訪問看護を提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

- ①利用者の心身の特性を把握し、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、心身の機能の維持、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援助を行います。
- ②事業の実施にあたっては、利用者及び家族の意向を踏まえ、行政、保健、医療、福祉の各機関との連携を図り、適切なサービスの提供に努めます。
- ③利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

4 営業日および営業時間

(1) サービス提供 365日

(2) 事業所の営業

営業日	月曜日～金曜日（祝日も営業） 但し、年末年始（12月30日～1月3日）を除く
営業時間	月曜日～金曜日（祝日も含む） 午前 9時00分～午後 6時00分

緊急連絡先	03-5663-5757 又は 070-4024-6935 *24時間連絡が可能な体制とします
-------	--

5 事業所の職員体制

管理者	大谷 友香理
-----	--------

従業員の職種	業務内容	人員数
管理者	1 従業員の管理及び業務管理を一元的に行うものとします。 2 従業者に、法令等に規定されている訪問看護事業の実施に関し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。	常勤1名
看護師等 (看護師・ 准看護師・ 理学療法士・ 作業療法士・ 言語聴覚士)	1 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ます。 2 主治の医師の指示及び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書を作成します。 3 利用者へ訪問看護計画書について説明し同意を頂き、サービスを提供します。 4 訪問看護の実施状況を把握し、必要時は訪問看護計画書の変更を行います。 5 訪問看護計画書と訪問日・提供した看護内容を記載した訪問看護報告書を主治の医師に対して提出し、密接な連携を図ります。 6 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。 7 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。 8 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。	看護職員 常勤 2.5名以上
事務員	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。	

6 提供するサービスの内容

(1) 訪問看護の提供

- * 健康状態のアセスメント：全身の健康状態の観察
- * 日常生活の支援：清潔ケア・栄養管理及びケア・排泄ケア等
- * 家族等介護者の相談・支援：介護や看護負担に関する相談・精神的支援等
- * 医療的ケア：点滴や褥瘡処置等の医療行為・医療機器や留置カテーテルの管理・服薬管理
その他医師の指示による医療処置
- * 病状悪化の防止：褥瘡や拘縮・肺炎・低栄養等の予防等
- * 入退院時の支援：入退院時の連携・関係機関等との連絡等
- * 認知症者の看護：症状に対する看護・コミュニケーションの支援等
- * エンドオブライフケア：看取りの体制への相談やアドバイス・グリーフケア等
- * リハビリテーション：日常生活動作の維持・向上のための訓練等

(2) 看護師等の禁止行為

看護師等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、迷惑行為等

7 利用料金

(1) 利用料金

{介護保険}

サービスの利用料金は、介護保険法令に定める介護給付費（介護報酬）に準拠した金額です。地域区分別の単価（1級地11.4円）を含んだ金額です。利用者の利用料金は介護保険負担割合証に記載の割合による額となります。但し、介護保険の給付の範囲を超えたサービス料金は、全額自己負担となります。なお、加算要件により月々のサービス料金の自己負担額が変動する場合がございます。

【基本利用料金：通常時間帯（午前8時～午後6時）】

(非課税)

訪問看護所要時間	利用料金	1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	3,580円	358円	716円	1,074円
30分未満	5,369円	537円	1,074円	1,611円
30分以上1時間未満	9,382円	938円	1,876円	2,815円
1時間以上1時間30分未満	12,859円	1,286円	2,572円	3,858円
理学療法士等による訪問 (1回20分につき)	3,352円	335円	670円	1,006円

* 准看護師が担当した場合は上記金額の90%とします。

* 理学療法士等が1日に2回を超えて訪問看護を提供した場合、1回につき上記金額の90%とします。

* 訪問看護事業所と同一敷地内建物等に居住する利用者又は1ヶ月当りの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者に対して訪問看護を行った場合、上記料金の90%とします。

* 訪問看護を利用しようとする者の主治の医師（介護老人保健施設及び介護医療院の医師を除く）が、当該利用者が急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別の指示を行った場合、当該指示の日から14日間に限って訪問看護費は算定しません。

【加算】

(非課税)

加算名称	利用料金	1割負担	2割負担	3割負担	算定回数
初回加算（Ⅰ）	3,990円	399円	798円	1,197円	初回のみ
初回加算（Ⅱ）	3,420円	342円	684円	1,026円	初回のみ
退院時共同指導加算	6,840円	684円	1,368円	2,052円	1回当り
特別管理加算（Ⅰ）	5,700円	570円	1,140円	1,710円	月1回
特別管理加算（Ⅱ）	2,850円	285円	570円	855円	月1回

緊急時訪問看護加算（Ⅰ）	6,840円	684円	1,368円	2,052円	月1回
緊急時訪問看護加算（Ⅱ）	6,543円	655円	1,309円	1,963円	月1回
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	68円	7円	14円	21円	1回当たり
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	34円	4円	7円	11円	1回当たり
看護体制強化加算（Ⅰ）	6,270円	627円	1,254円	1,881円	月1回
看護体制強化加算（Ⅱ）	2,280円	228円	456円	684円	月1回
複数名訪問看護加算（Ⅰ）	30分未満 2,895円	30分未満 290円	30分未満 579円	30分未満 869円	1回当たり
	30分以上 4,582円	30分以上 459円	30分以上 917円	30分以上 1,375円	
複数名訪問看護加算（Ⅱ）	30分未満 2,291円	30分未満 230円	30分未満 459円	30分未満 688円	1回当たり
	30分以上 3,613円	30分以上 362円	30分以上 723円	30分以上 1,084円	
口腔連携強化加算	570円	57円	114円	171円	月1回
専門管理加算	2,850円	285円	570円	855円	月1回
長時間訪問看護加算	3,420円	342円	684円	1,026円	1回当たり
ターミナルケア加算	28,500円	2,850円	5,700円	8,550円	死亡月
看護・介護職員連携強化加算	2,850円	285円	570円	855円	月1回

【算定要件】

加算名称	算定要件
初回加算（Ⅰ）	新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して、病院、診療所から退院した日に、初回の訪問を行った月に加算する。
初回加算（Ⅱ）	新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して、病院、診療所から退院した日の翌日以降に、初回の訪問を行った月に加算する。
退院時共同指導加算	主治の医師等と連携して退院時共同指導を行った利用者へ、退院・退所後に初回の訪問を行った場合、1回（特別な管理を要する方は2回）に限り加算する。 但し、初回加算を算定する場合、当該加算は算定しない。
特別管理加算（Ⅰ）	特別な管理を必要とする利用者に対して、計画的な管理を行った場合に加算する。
特別管理加算（Ⅱ）	特別な管理を必要とする利用者に対して、計画的な管理を行った場合に加算する。
緊急時訪問看護加算（Ⅰ）	①利用者又はその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こと。 ②緊急時訪問における看護業務の負担の軽減に資する十分な業務管理等の体制の整備が行われていること。
緊急時訪問看護加算（Ⅱ）	利用者又はその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こと。

サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	<ul style="list-style-type: none"> ① 看護師等の総数のうち勤続7年以上が30%以上いること。 ② すべての看護師等に対し、研修計画（外部研修含む）を作成し、実施又は実施予定としていること。 ③ 利用者に関する情報・留意事項の伝達又は技術指導を目的とした会議を定期的を開催すること。 ④ すべての看護師等に対し健康診断を定期的実施すること。
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	<ul style="list-style-type: none"> ① 看護師等の総数のうち勤続3年以上が30%以上いること。 ② すべての看護師等に対し、研修計画（外部研修含む）を作成し、実施又は実施予定としていること。 ③ 利用者に関する情報・留意事項の伝達又は技術指導を目的とした会議を定期的を開催すること。 ④ すべての看護師等に対し健康診断を定期的実施すること。
看護体制強化加算（Ⅰ）	<ul style="list-style-type: none"> ① 緊急時訪問看護加算を算定した利用者割合が前6ヶ月間において50/100を超えていること。 ② 特別管理加算を算定した利用者割合が前6ヶ月間において20/100を超えていること。 ③ ターミナルケア加算を算定した利用者が前12ヶ月間において5名以上いること。
看護体制強化加算（Ⅱ）	<ul style="list-style-type: none"> ① 緊急時訪問看護加算を算定した利用者割合が前6ヶ月間において50/100を超えていること。 ② 特別管理加算を算定した利用者割合が前6ヶ月間において20/100を超えていること。 ③ ターミナルケア加算を算定した利用者が前12ヶ月間において1名以上いること。
複数名訪問加算（Ⅰ）	<p>同時に複数の看護師等が1人の利用者に対して訪問看護を行ったときに加算する。複数名により訪問看護を行うことについて、利用者やその家族等の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当する場合。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、著しい迷惑行為、器物破損行為が認められる場合 ③ その他、利用者の状況から判断して、①又は②に準ずると認められる場合。
複数名訪問加算（Ⅱ）	<p>同時に看護師等が看護補助者と1人の利用者に対して訪問看護を行ったときに加算する。複数名により訪問看護を行うことについて、利用者やその家族等の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当する場合。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、著しい迷惑行為、器物破損行為が認められる場合 ③ その他、利用者の状況から判断して、①又は②に準ずると認められる場合。
口腔連携強化加算	事業所の従業員が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、評価の結果を情報提供した場合。
専門管理加算	<ul style="list-style-type: none"> ① 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。 ② 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。
長時間訪問看護加算	特別管理加算の対象者に対して、1回の時間が1時間30分を超える訪問看護を行った場合、訪問看護の所定サービス費（1時間以上1時間30分未満）に加算する。

ターミナルケア加算	① 死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上ターミナルケアを実施していること。(死亡日前14日以内に医療保険による訪問看護を行っている場合にあつては1日) ② 主治の医師との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制について利用者及びその家族に対して説明を行い、同意を得てターミナルケアを実施していること。
看護・介護職員連携強化加算	特定行為登録訪問介護事業所と連携し、訪問介護員等が特定行為業務を円滑に行うための支援を行った場合。

<その他>

- 通常時間帯以外の時間帯でサービスを行う場合は以下の割合で基本料金に割増料金が加算されます。
 - 早朝（午前6時～午前8時） 25%
 - 夜間（午後6時～午後10時） 25%
 - 深夜（午後10時～午前6時） 50%
- サービス利用料金は、利用実績に基づいて請求させて戴きます。但し、介護保険適用の場合でも保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合は基本料金を全額お支払い戴きます。そのお支払いが確認出来次第、事業者よりサービス提供証明書を発行致しますので、後日当該区市町村窓口へ提出し払い戻しを受けて下さい。

[医療保険]

サービスの利用料金は、健康保険法令に定める訪問看護療養費に準拠した金額です。利用者の利用料金は後期高齢者医療対象者は1割、2割、3割、国民健康保険は2割または3割の自己負担となります。各種公費適用の方は、自己負担はありません。(保険証にて確認)

(非課税)

* 訪問看護基本療養費 (I)			
週3日目まで1日につき		5,550円	(看護師・理学療法士等)
利用者1人について、週3回が限度			
週4日目以降		6,550円	(看護師) / 5,550円 (理学療法士等)
(厚生労働大臣が定める疾病については日数制限なし)			
准看護師が訪問した場合、正看護師より500円減			
悪性腫瘍・褥瘡・人工肛門・人工膀胱に対する専門看護師による場合			
12,850円 (月1回限度)			
* 訪問看護管理療養費1 (1日につき)			
初日の訪問		7,670円	
2日目以降の訪問		3,000円	× 訪問日数
* 精神科訪問看護基本療養費 (I)			
週3日まで	30分未満	4,250円	30分以上 5,550円 (看護師・保健師・作業療法士)
		3,870円	5,050円 (准看護師)
週4日目以降	30分未満	5,100円	30分以上 6,550円 (看護師・保健師・作業療法士)
		4,720円	6,050円 (准看護師)

* 加算

退院時共同指導加算	8,000円
特別管理指導加算	2,000円
	(厚生労働大臣が定める状態にある場合)
退院支援指導加算	6,000円
特別管理加算	2,500円(月1回限度)
(重症度等の高い利用者)	5,000円(月1回限度)
難病等複数回訪問加算	4,500円(2回訪問)
	8,000円(3回以上訪問)
24時間対応体制加算 イ	6,800円
24時間対応体制加算 ロ	6,520円
複数名訪問看護加算	4,500円(看護師等)
	3,800円(准看護師)
	3,000円(看護補助者)
長時間訪問看護加算	5,200円(週1日限度)
在宅患者連携指導加算	3,000円(月1回限度)
看護・介護職員連携強化加算	2,500円(月1回限度)
在宅患者緊急時等カンファレンス加算	2,000円(月2回限度)
緊急訪問看護加算 イ	2,650円(月14日目まで 1日)
緊急訪問看護加算 ロ	2,000円(月15日目以降 1日)
夜間・早朝訪問看護加算	2,100円(1回)
(6時～8時・18時～22時)	
深夜訪問看護加算	4,200円(1回)
(22時～6時)	
ターミナルケア療養費1	25,000円
情報提供療養費	1,500円(月1回)
訪問看護医療DX情報活用加算	50円(月1回)

(2) その他実費

①エンゼルケア

在宅でお亡くなりになられた場合、お体をきれいにする処置を行います。

*実費 22,000円(税込)介護保険外サービスとなります。

②交通費

看護師等が利用者のお宅を訪問する際にかかる交通費については、通常のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は事業所から路上直線距離を基準とした交通費を算出し、その金額は利用者の実費負担となります。又、やむを得ず公共交通機関を利用して訪問した場合も利用者の実費負担となります。

*通常の実施地域を越えて1kmにつき 110円(税込)

(3) キャンセル料

①利用者のご都合によりサービスの利用を中止する際には速やかにサービス提供事業所までご連絡下さい。

②サービスの中止を申し出た場合は下記のキャンセル料が発生します。但し、利用者の病変などやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は発生しません。

サービス提供日の前日までにサービス中止のご連絡があった場合 無 料	サービス提供日の前日までにサービス中止のご連絡がなかった場合 1,100円(税込)
--------------------------------------	--

(4) その他の費用

サービス実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者のご負担となります。

(5) 利用料等のお支払い方法

請求締日	月末締
請求書	翌月17日までに発送
支払方法	ゆうちょ銀行 口座振替 (月末) ゆうちょ銀行以外の金融機関 口座振替 (翌月4日) コンビニ振込 (月末まで) * 振替・振込手数料は事業者負担とします。

8 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虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について、従業員等に周知徹底を図っています。
- ②虐待防止のための指針を整備しています。
- ③従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的に実施しています。
- ④成年後見制度の利用を支援します。
- ⑤虐待防止に関する担当者を選定します。

虐待防止に関する担当者	管理者 大谷 友香理
-------------	------------

(2) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・ご親族・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、これを市区町村に通報します。

(3) 虐待通報の窓口

江戸川区介護保険課権利擁護係	電話番号：03-5662-9011 受付時間：（土・日・祝祭日・年末年始を除く） 午前8時30分～午後5時まで
----------------	---

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、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った様態及び日時、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由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。

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です。
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です。
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 勤務体制の確保等について

(1) 事業者は、従業員の資質の向上を図るために、研修の機会を設けます。

(2) 職場におけるハラスメント防止の取り組み

- ①事業者は、職場における内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発しています。
- ②事業者は相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業員に周知しています。

(3) 利用者が事業者の職場に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

1 1 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扱いのためのガイダンス」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従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>(2) 個人情報の保護について</p>	<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ぬ。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ぬ。</p> <p>② 事業者は、利用者又は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>

1 2 事業継続計画の策定等について

- (1) 事業者は、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) 事業者は、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実施します。
- (3) 事業者は、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 3 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) 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) 事業所は、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。
 - ① 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、従業者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。

14 緊急時の対応について

サービス提供中に利用者の状態に急変等が生じた場合は、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに速やかに主治の医師、救急隊、家族、地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者等へ連絡し、必要な処置を講じます。

15 事故発生時の対応方法について

事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、区市町村、利用者の家族等に連絡・報告して必要な措置を講じます。又、当該事故の状況及び事故に際して採った措置について記録し、2年間保存します。

16 事故再発防止

事業者は、万が一事故が発生した後、その事故の起こった要因を充分検討し原因の解明を全力で行い、再発防止に努めます。

17 サービスに関する相談・要望・苦情等について

- (1) 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。
- (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（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者及びその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及びその家族へ報告します。
- (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充分配慮した上で、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者全員で検討します。

(事業所相談、要望、苦情等窓口)

氏名	大谷 友香理
事業所名	トーリツ訪問看護ステーション 江戸川
電話番号	03-5663-5757

* 窓口対応基本手順

- ①相談・要望・苦情等の受付 → ②問題内容の確認 → ③担当責任者への報告 →
④原因追求及び究明 → ⑤問題解決に向けた対応の実施 → ⑥再発防止及び改善措置 →
⑦利用者への報告 → ⑧記録の作成、保管及び責任者への報告

(その他、区市町村他の相談・苦情窓口)

各 区 市 町 村	江戸川区介護保険課事業者調整係	03-5662-0032
	葛飾区福祉部介護保険課	03-3695-1111
国 保 連 (東京都国民健康保険団体連合会)	受付時間(土・日・祝祭日を除く)午前9時～午後5時まで 苦情相談窓口専用	03-6238-0177 (直通)

以上、訪問看護サービスの提供にあたり、上記の通り重要事項について説明致しました。尚、本書は契約締結の際、契約書と一体となる事をご了承下さい。

令和 年 月 日

説明者から訪問看護の重要事項の内容について説明を受け、同意すると共に書面の交付を受けました。

<利用者> 住 所 _____

氏 名 _____

代理人（代筆者） 住 所 _____

（ 続柄： ）

氏 名 _____

<事業所> 住 所 東京都江戸川区中央2-4-18

事業所名 トーリツ訪問看護ステーション 江戸川

管理者 大谷 友香理

説明者 _____

（令和6年12月改正）