

重 要 事 項 説 明 書

訪問看護ステーションつむぎ

重要事項説明書

訪問看護サービスについて、契約の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. 運営法人の概要

事業者	合同会社つむぎ
代表者	代表社員 増井 伸樹
所在地 連絡先	〒576-0016 交野市星田4-7-8 センターアイランドN 301
連絡先	TEL : 072-807-4430 FAX : 072-807-4431

2. 訪問看護サービスを提供する事業者の概要

事業所名	合同会社つむぎ 訪問看護ステーションつむぎ
事業所の種類	居宅訪問看護事業所
所在地	〒576-0016 大阪府交野市星田4-7-8 センターアイランドN 301
事業所指定番号	枚方市 2763690092号
管理者・連絡先	管理者: 渡邊 恵美 電話: 072-807-4430 FAX : 072-8074431
サービス提供地域	交野市、枚方市、寝屋川市、門真市(幸福町)

3. 事業所の運営方針

事業の目的	合同会社つむぎが開設する訪問看護ステーションつむぎが行う、指定訪問看護事業（以下、「事業」という。）の適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士（以下、「看護職員」という。）が、計画的な医学的管理を行っている医師の指示に基づき、要介護状態にある者の自宅を訪問して、心身機能の維持回復を図ることを目的とする。
運営方針	（１）利用者が要介護状態になった場合においても、可能な限り居宅において、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、療養生活を支援し、心身機能の維持・回復を図る。 （２）対象者は、診察に基づき実施される計画的な医学的管理の下、通院が困難であると主治医が認めた要介護者とする。 （３）事業の実施にあたっては、主治医、居宅介護支援事業者その他、保健医療福祉サービスを提供するものとの密接な連携に努めるとともに、関係行政機関との連携を図り、総合的なサービスの提供に努めることとする。

4. 事業所の職員体制

職種	従事するサービス内容等	人員
管理者	管理者は業務の管理を一元的に行います。	1名(常勤)
訪問看護師	かかりつけの医師より訪問看護指示書を受けた後、利用者様の状態に合せ、必要に応じたサービスを提供します。	4名(常勤) 1名(非常勤)
理学療法士	状態の安定している方へのリハビリテーションをします。	3名(常勤) 1名(非常勤)
作業療法士		0名(常勤) 0名(非常勤)
言語聴覚士	言語障害・嚥下困難等でお困りの方へリハビリをします。	0名(常勤) 1名(非常勤)
事務担当職員	事務業務又は事務職務の連絡等を行います。	0名(常勤) 1名(非常勤)

5. サービス提供可能な日時

営業日・営業時間	月～金 9時00分～17時00分 (年末年始を除く) 土・日は原則休みとする。
----------	--

※ご利用者様の状況に応じて、必要な場合には営業時間以外での訪問看護活動を行っています。

※緊急時訪問看護加算の対象となっている方はこの限りではありません。

6. サービス内容

- ①健康状態の観察(血圧・体温・呼吸の測定・病状の観察)
- ②日常生活の看護(清潔・排泄・食事など)
- ③在宅リハビリテーション看護(寝たきりの予防・手足の運動など)
- ④療養生活や介護方法の指導
- ⑤認知症の介護・お世話と悪化防止の相談
- ⑥カテーテル類の管理・褥瘡の処置など医師の指示に基づいての看護
- ⑦生活用具や在宅サービス利用についての相談
- ⑧終末期の看護
- ⑨その他 ()

7. サービスの料金と利用料（2024 年 6 月から）

◎介護保険（介護予防訪問看護含む）交野市 5 級地 10.70

サービスの料金と利用料（要介護・要支援）				
介護保険を利用できる方	介護保険・予防給付の被保険者で、要介護または要支援状態の認定を受けている方であり、主治医が訪問看護の必要を認めた方			
利用料金 （保険適応）	サービス内容	サービス時間	単位	利用料
	訪看 I 1	20 分未満	314 単位	3,359 円
	予防看 I 1		303 単位	3,242 円
	訪看 I 2	30 分未満	471 単位	5,039 円
	予防看 I 2		451 単位	4,825 円
	訪看 I 3	30 分以上 1 時間未満	823 単位	8,806 円
	予防看 I 3		794 単位	8,495 円
	訪看 I 4	1 時間以上	1128 単位	12,069 円
	予防看 I 4		1090 単位	11,663 円
	訪看 I 5	理学療法士等 1 回あたり 20 分※	294 単位	3,145 円
	予防看 I 5		284 単位	3,038 円
	訪看 15・2 超		265 単位	2,835 円
	予防看 I 5・2 超		142 単位	1,519 円
	①緊急時訪問看護加算 1 （予防緊急時訪問看護加算 1）		600 単位	6,420 円
	②特別管理加算 I（予防特別管理加算）		500 単位	5,350 円
	特別管理加算 II（予防特別管理加算）		250 単位	2,675 円
	③長時間訪問看護加算 （1 時間半を超えた場合）		300 単位	3,210 円
	④複数名訪問看護加算（I）			
	30 分未満		254 単位	2,717 円
	30 分以上		402 単位	4,301 円
	（II）			
	30 分未満		201 単位	2,150 円
	30 分以上		317 単位	3,391 円
	⑤夜間対応加算			
	夜間又は早朝の場合		25/100 を加算	
	深夜の場合		50/100 を加算	
	⑤退院時共同指導加算		600 単位	6,420 円
	⑥初回加算（1）退院当日に訪問開始		350 単位	3,745 円
	（2）退院日以降に訪問開始		300 単位	3,210 円
	⑦ターミナルケア加算		2500 単位	26,750 円
	⑧看護・介護職員連携強化加算 （特定行為業務：喀痰吸引等）		250 単位	

①緊急時訪問看護加算Ⅰ（利用者の同意が必要）※区分支給限度基準額の算定外

24時間電話連絡体制を取り、利用者から看護に関する意見を求められた場合や看護処置を必要とされる場合に適宜対応いたします。緊急時の連絡先の電話番号をお渡ししています。
（緊急時訪問を行った際は、その時にかかった時間分の単位数を算定させていただきます。）

②特別管理加算 ※区分支給限度基準額の算定外

以下の管理料を算定している方、以下の医療器具を使用している方、以下の状態にある方に利用者の状態に応じた訪問看護の充実を図るため、加算させていただきます。

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
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 在宅持続陽圧呼吸療法指導管理 在宅自己疼痛指導管理 在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態 人工肛門または人工膀胱を設置している状態 真皮を越える褥瘡の状態 点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

③長時間訪問看護加算

特別管理加算の対象者に対して、1回の訪問時間が1時間30分を越える場合に加算させていただきます。

④複数名訪問看護加算

- ・利用者の身体的理由により1人の看護師等による訪問が困難と認められる場合。
- ・暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合。
- ・その他利用者の状況等から判断して、上記に準ずると認められる場合。

利用者又はその家族等の同意を得て、同時に複数の看護師等が訪問した場合に加算させていただきます。

⑤退院時共同指導加算

病院・診療所または老人保健施設に入院中もしくは入所中に、主治医と連携して在宅生活における必要な指導を行い、内容を文書により提供し同意して頂いた場合に退院または退所後の初回の訪問看護の際に、1回加算させていただきます。（特別管理加算対象者は2回）

⑥初回加算

（1）新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院又は介護施設保険施設から退院又は対処した日に看護師が初回の看護を行った場合に加算させていただきます。

（2）新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、初回の指定訪問看護を行った場合は1月に加算させていただきます。

⑦ターミナルケア加算※区分支給限度基準額の算定対象外

死亡日及び死亡日以前14日以内に2日（死亡日及び死亡日以前14日以内に利用者別に厚生労働大臣が定める状態にある者に限るに対して訪問看護を行っている場合にあっては1日）以上ターミナルケアを実施した場合（ターミナルケアを行った後、24時間以内に在宅以外で死亡された場合も含む）に加算させていただきます。

⑧看護・介護職員連携強化加算

特定行為業務：喀痰吸引等を円滑に行うための支援（月に1回限り）

⑨急性増悪期の頻回訪問

主治の医師から特別訪問看護指示書を受けた場合、交付の日から14日間に限り、医療保険による請求になります。

ただし、気管カニューレを使用している方、真皮を越える褥瘡の状態の方は1ヵ月に2回特別指示書の交付を受けられます。

⑩交通費

サービス提供地域にお住まいの方は無料です。

上記地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。

当事業所から利用者の居宅までの直線距離が

往復5km 以内 無料

往復5km 以上 800円

◎医療保険

サービスの料金と利用料	
医療保険での訪問看護を利用できる方	主治医が訪問看護の必要を認めた方で、 ①介護保険の対象でない方 ②介護保険の利用対象者のうち厚生労働大臣が定めた疾患や状態の方（がん末期、急性増悪期など）
利用料金（保険適用）	各種保険 1割～3割 （24時間連絡体制加算、重症者管理加算、ターミナルケア療養費等の加算があり情報提供療養費も同意を得て算定します）
交通費	当事業所から利用者の居宅までの直線距離が 往復5km 以内 無料 往復5km 以上 800円

①基本療養費等について

以下に示すものは保険請求額であって、ご利用者負担額は以下の料金に訪問回数に乗じたもののうちの負担割合の額（1割、2割、3割）です。

イ）基本療養費は訪問看護ステーションが、かかりつけ医の訪問看護指示書と訪問看護計画に基づいて訪問看護を行った場合算定されるものです。

基本療養費（Ⅰ）	看護師	リハビリ
週3日まで	5,550円	5,550円
週4日以降	※1 6,550円	5,550円
基本療養費（Ⅱ） ※2	同一日に2人	
週3日まで	5,550円	5,550円
週4日以降	※1 6,550円	5,550円
	同一日に3人以上	
週3日まで	2,780円	2,780円
週4日以降	※1 3,280円	2,780円
緩和ケア・褥瘡ケアに係る専門看護師と同一日に共同して訪問 ※3	12,850円（1人月1回）	
基本療養費（Ⅲ） ※4	8,500円	

※1）厚労省大臣の定める疾病、特別指示期間、特別管理加算対象者

※2）基本療養費（Ⅱ）とは、同一建物居住者の場合です。（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、特別養護老人ホーム、マンションなどの集合住宅）

※3）（Ⅰ）（Ⅱ）共通

※4）在宅療養に備えて一時的に外泊中に訪問看護を行った場合、入院中1回（厚生労働大臣が定める疾病等は2回）算定できる。

□ ロ）難病等複数回訪問加算は1日に複数回の訪問看護を行った場合に算定されるものです。
※厚労省大臣の定める疾病、特別指示のあった場合に限る。

難病等複数回訪問加算		2人まで	3人以上
	1日のうち2回目訪問時	4,500円	4,000円
	1日のうち3回目以上訪問時	8,000円	7,300円

- ハ) 長時間訪問看護加算は、人工呼吸器を使用している状態にある方、特別訪問看護指示の期間にある方特別管理加算の対象者に90分を超える訪問を行った場合加算されるものです。

長時間訪問看護加算	5,200円(週1回)
-----------	-------------

医療的ケアが必要な児を「別に厚生労働大臣が定める者」に含め、週3日算定可能
「別に厚生労働大臣が定める者」①15歳未満の超重症児又は準超重症児
②15歳未満の別表八に掲げる者

長時間訪問看護加算	5,200円(週3回)
-----------	-------------

- ニ) 緊急訪問看護加算は患家の緊急の求めに応じて診療所又は在宅療養支援診療所の医師の指示により、緊急の訪問看護を行った場合、以下の金額が加算されるものです。

緊急訪問看護加算	月14日目まで	2,650円(1日につき1回限り)
	月15日目以降	2,000円(1日につき1回限り)

- ホ) 乳幼児加算は、6歳未満の乳幼児等の在宅患者等への訪問看護を行った場合に加算されるものです。

乳幼児加算(6歳未満)	1,300円/日
-------------	----------

- ヘ) 複数名訪問看護加算は、下記の算定要件に該当する利用者に対して、同時に複数の看護師等による訪問看護を行った場合に加算されるものです。

1. 末期の悪性腫瘍、神経難病
2. 特別管理加算の対象
3. 特別訪問看護指示書に係る指定訪問看護を受けている
4. 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる
5. 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
6. その他利用者の状況から判断して、上記に準ずると認められる

	1人又は2人	3人以上
看護師×看護師・リハビリ	4,500円(週1回)	4,000円(週1回)

☐ ト) 営業時間外の訪問看護

夜間(18時～22時)・早朝(6時～8時) 訪問看護加算	2,100円
深夜(22時～翌6時まで) 訪問看護加算	4,200円

② 管理療養費について(医療保険適用)

- ☐ イ) 管理療養費は利用者又は家族等との電話連絡、療養に関する相談、そして訪問看護の提供に必要な計画的な管理に要する費用のことです。

管理療養費	月の初日	7,440円
	2日目以降	3,000円

☐ ロ) 24時間対応体制加算

電話等により看護に関する意見を求められた場合常時対応でき かつ緊急時に必要に応じて訪問を行える体制にあり、地方社会保険事務局長に届け出て受理されており、訪問看護ステーションの看護師が利用者に当該体制にある旨を説明し、同意を得てその体制を実施した場合に加算されます。

※24時間対応体制連絡先の電話番号をお渡ししています。

24時間対応体制加算	月1回 6,800円
------------	------------

☐ ハ) 特別管理加算

以下の管理料を算定している方、又は以下の医療器具を使用している方であって、その管理に配慮を必要とする場合算定します。

※特別管理加算の対象者は週4日以上訪問看護が算定可(週3回の回数制限なし)

特別管理加算Ⅰ	月1回 5,000円
在宅悪性腫瘍患者指導管理もしくは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	
特別管理加算Ⅱ	月1回 2,500円
在宅自己腹膜灌流指導管理料 在宅血液透析指導管理料 在宅酸素療法指導管理料 在宅中心静脈栄養法指導管理料 在宅成分栄養経管栄養法指導管理料 在宅自己導尿指導管理料 在宅人工呼吸指導管理料 在宅持続陽圧呼吸療法指導管理料 在宅自己疼痛管理指導管理料 在宅肺高血圧症患者指導管理料 在宅患者訪問点滴注射管理指導料 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態 真皮を超える褥瘡の状態	

☐ ニ) 退院時共同指導加算

保険医療機関等又は介護老人保健施設に入院中又は入所中で訪問看護を受けようとする患者様に対し、退院又は退所に当たって、当該主治医と訪問看護ステーションの看護師等が共同して、居宅における療養上必要な指導を行った場合算定されます。

退院時共同指導加算	8,000円
-----------	--------

※別に厚生労働大臣が定める疾病等の利用者には、さらに加算されます

特別管理指導加算	2,000円
----------	--------

☐ ホ) 退院支援指導加算

厚生労働大臣の定める疾病等や特別管理加算を算定する状態の利用者様に対し、訪問看護ステーションの看護師等が退院日に在宅において療養上必要な指導を行った場合に加算させていただきます。

退院支援指導加算	6,000円
----------	--------

☐ ヘ) 在宅患者連携指導加算

利用者の同意を得て、訪問保険医療機関、歯科訪問診療、訪問薬剤管理指導を行っている保険薬局等と文書により連携し療養指導を行った場合加算させていただきます。

在宅患者連携指導加算	3,000円(月1回)
------------	-------------

☐ ト) 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患者様の急変に伴い、関係する医療従事者と共同で患家に赴きカンファレンスを行い、療養上必要な指導を行った場合に加算させていただきます。

在宅患者緊急時等カンファレンス加算	2,000円(月2回)
-------------------	-------------

☐ チ) 看護・介護職員連携強化加算

喀痰吸引等特定行為業務を実施する介護職員等へ訪問看護ステーションが支援を行った場合に加算をさせていただきます。

看護・介護職員連携強化加算	2,500円(月1回)
---------------	-------------

③訪問看護ターミナルケア療養費(医療保険適用)

当該主治医との連携の下に、利用者が終末期の訪問看護サービスを継続して最後まで受けた場合に算定させていただきます。在宅で死亡した利用者に対して死亡日及び死亡日前14日以内に2回以上訪問看護を行い、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家族に対して説明した上でターミナルケアを実施した場合に加算させていただきます。なお、特別養護老人ホーム等の入所者に対して、外部の医療機関や訪問看護ステーションがターミナルケア等を提供した場合も加算させていただきます。(ターミナルケアを行った後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合も含む)

訪問看護ターミナルケア療養費 1	25,000円	在宅又は特養等で死亡した利用者
訪問看護ターミナルケア療養費 2	10,000円	特養で看取り介護加算等を算定している利用者

④情報提供療養費(医療保険適用)

情報提供療養費は、利用者の同意を得て、利用者の居住地の市区町村、保健所、精神保健福祉センター、義務教育諸学校、保健医療機関等に対して、訪問看護に関する情報を提供した場合に算定します。これは、訪問看護ステーションと市町村等の実施する保健福祉サービスとの有機的な連携を強化して、利用者に対する総合的な在宅療養を推進することを目的としています。

情報提供療養費 1 (都道府県・市区町村)	月1回	1,500円
情報提供療養費 2 (義務教育諸学校)	月1回	1,500円
情報提供療養費 3 (医療機関・介護施設等)	月1回	1,500円

⑤退院直後の訪問看護

介護保険をお持ちで医療依存度の高い状態の方に、退院直後の2週間に限り特別訪問指示書に基づき訪問看護を提供できます。

8. 自費での利用料

サービスの料金と利用料	
長時間の訪問及び 営業時間外訪問	9:00～17:00 (15分につき) 2,000円
	6:00～9:00 17:00～22:00 (15分につき) 3,000円
	22:00～6:00 (15分につき) 4,000円
	※長時間とは、介護保険・医療保険共に、長時間訪問看護加算の対象でない方の1時間30分以上の訪問の場合等です。
休日・祝祭日	1回につき2,000円(医療保険利用の場合)
キャンセル料	2,000円※訪問時間までに連絡がなく、訪問時不在の場合請求します。
死後の処置	30,000円(保険適用外訪問+処置料)

※各種保険の他、公費負担医療制度もお取り扱い致します。

9. 利用料、その他の費用の請求及び支払について

利用料、その他の費用の請求	・利用料、その他の費用は利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ・請求書は、利用明細を添えて利用翌月の訪問日又は郵送にてお届けします。ただし、請求額のない月はお届けしません。
利用料、その他の費用の支払い 及び領収書の発行	・利用翌月に口座振替（株エスエムエス）します。 ・初回の振替が事務手続き上、間に合わない場合、及び口座引き落としができない場合は、指定口座へ振込していただくか、集金となります。 ・領収書の発行は集金のみとなります。

10. 高齢者虐待防止について

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

- (1) 虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的開催と共に、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止及び身体拘束の為の指針の整備を図ります。
- (3) 虐待を防止する為及び身体拘束等の適正化の為の定期的な研修の実施を行います。
- (4) 成年後見人制度の利用を支援します。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。
- (6) 前(5)項に掲げる措置を適切に実施する為の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 渡邊 恵美
防止委員会の委員長	委員長 山本 亮祐

(7) 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、これを市町村に通報します。

11. 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	事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知りえた利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由もなく、第三者に漏らしません。 この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
②個人情報の保護について	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において、利用者及び利用者の家族の個人情報を用いません。 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します。

12. ハラスメントについて

事業所は適切な指定訪問看護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問看護職員等の就業環境が害される事を防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとしします。

ハラスメントとは、看護サービスの提供を困難にし、関わった訪問看護師またはリハビリスタッフの心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によっては契約書に基づき看護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もないのに手を触る等のセクシャルハラスメント
- (2) 特定のスタッフに嫌がらせをする、不理屈サービスを要求する等の精神的暴力
- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- (4) 長時間の電話、スタッフや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等その他の行為

ハラスメントの内容に関してはステーションマニュアルに準ずる（詳細はマニュアル参照）
ハラスメント行為に対して、再三の注意に従わず、改善されない場合は契約解除する事を承認頂きます。

13. 訪問中における緊急時の対応について

サービス提供中に利用者に病状の急変などが生じた場合には、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治の医師に連絡し指示を求めるなどの必要な措置を講じます。

14. 事故発生時の対応について

利用者に対する訪問看護等の提供により事故が発生した場合には、利用者の家族等、及び地方社会保険事務局長、市町村長又は健康保険組合、当該利用者に係る居宅介護支援事業者、に対して連絡を行う等必要な措置を講じるとともに、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。賠償責任について事業所はサービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合に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。

。

15. ご利用にあたってのお願い

- 保険証や医療受給者証等を確認させていただきます。これらの書類について内容に変更が生じた場合は、必ずお知らせください。
- やむを得ず訪問予定変更を希望される場合は、必ず当日朝までにご連絡をお願いいたします。
- 看護師等に対する贈り物や、飲食等のもてなしはご遠慮させていただいております。

16. 契約内容の変更、契約の解約について

契約内容のうち、利用料等の変更を行おうとする場合には、重要事項説明の一部変更の文書を作成し、利用者にその内容を通知し、一部変更契約を締結します。

利用者が利用料等の変更を承諾しない場合や、事業所が正当な理由なしにサービス提供を行わない場合、利用者等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合等には、その旨を事業所に文書で通知することで、この契約を解除することができます。

事業所は、この契約に基づくサービスの提供が困難になるなどのやむを得ない事情がある場合には利用者に対して、解約理由を示した文書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。また、利用者がこの契約に定める利用料等の支払を2ヶ月以上遅延し、支払催告を行ってから14日以内にその支払がなかった場合や、利用者またはその家族などが事業所に対して、この契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合も契約を解除することができます。

17. 契約の自動終了について

次の場合、契約は自動終了するものとします。

- ①利用者が施設に入所した場合
- ②利用者が死亡した場合

18. 訪問看護に関する 相談窓口、苦情対応について

相談窓口、苦情対応

- 当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応致します。

電話番号	072-807-4430
FAX 番号	072-807-4431
担当者	管理者 渡邊 恵美 電話：072-807-4430
その他	相談・苦情については、所長及び担当訪問看護師が対応します。不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し担当者、管理者に引き継ぎます。

- 当事業所以外に市役所の苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応致します。

交野市役所 保健福祉部 高齢介護課	〒576-0034 大阪府交野市天野が原町5-5-1ゆうゆうセンター (交野市立保健福祉総合センター) 2階 電話:072-893-6400 (代表) FAX:072-895-6065
寝屋川市役所 保健福祉部 高齢介護室	〒572-8533 大阪府寝屋川市池田西町28番22号 (保健福祉センター2階) 電話:072-824-1181 (代表) FAX:072-838-0102
枚方市役所 保健福祉部 高齢介護室	〒573-0027 大阪府枚方市大垣内町2-1-20 TEL:072-741-1221 (代表) FAX:072-741-3039
門真市役所 保険福祉部 高齢福祉課	〒571-8585 大阪府門真市中町1-1 電話:072-885-1231
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合	〒540-0028 大阪府中央区常盤町1-3-8 TEL:06-6949-5418 FAX:06-6949-5417 受付時間 9:00~17:00

【個人情報の保護に関する取扱いについてのお知らせ】

当訪問看護ステーションでは、ご利用者が安心して訪問看護を受けられるように、ご利用者の個人情報の取扱いに万全の体制で取り組んでおります。ご不明な点などございましたら、担当窓口にお問合わせください。

○ 個人情報の利用目的について

当訪問看護ステーションでは、ご利用者の個人情報を下記の目的で利用させていただきます。これら以外の利用目的で使用する場合は、改めてご利用者の同意をいただくようにいたします。

○ 個人情報の訂正・利用停止について

当訪問看護ステーションが保有しているご利用者の個人情報の内容が事実と異なる場合などは、訂正・利用停止を求めることができます。調査の上、対応いたします。

○ 個人情報の開示について

ご自身の訪問看護記録等の閲覧や複写をご希望の場合は、担当者までお申し出下さい。また、第三者が研修等その他の目的で、個人情報の開示を求めたときは、別表【個人情報の取り扱い同意書】にて本人・家族の同意を得た場合のみ開示することがあります。

○ 相談窓口のご案内

ご質問やご相談は管理者までお気軽にお寄せください。

【法人におけるご利用者の個人情報の利用目的】

訪問看護を実施するため、以下の範囲で個人情報を利用させていただきます。

○ 訪問看護ステーション内での利用

- ・ ご利用者に提供する訪問看護サービス（計画・報告・連絡・相談等）
- ・ 医療保険・介護保険請求等の事務
- ・ 会計・経理等の事務
- ・ 事故等の報告・連絡・相談
- ・ ご利用者への看護サービスの質向上（ケア会議・研修等）
- ・ その他、ご利用者に係る事業所の管理運営業務

○ 他の事業所等への情報提供

- ・ 主治医の所属する医療機関、連携医療機関、ご利用者に居宅サービスを提供するほかの居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携、照会への回答
- ・ その他業務委託
- ・ 家族等介護者への心身の状況説明
- ・ 医療保険・介護保険事務の委託
- ・ 審査支払機関へのレセプト提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

○ その他上記以外の利用目的

- ・ 看護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ・ 訪問看護ステーションで行われる学生の実習への協力
- ・ 学会等での発表（原則、匿名化。匿名化が困難な場合は利用者の同意を得ます）

重要事項説明・個人情報の保護に関する事項の同意書

重要事項の作成日	2021年 4月 1日
重要事項説明書更新作成日	2025年 4月 1日
重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
説明を実施した場所	自宅・訪問看護 ST・病院・その他（ ）

事業者	所在地	〒576-0016 大阪府交野市星田4-7-8 301
	法人名	合同会社つむぎ
	代表者	増井 伸樹
	事業所名	訪問看護ステーションつむぎ
	説明者氏名	

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	(続柄：)

