重要事項説明書・契約書

よつ葉訪問看護ステーション
事業所番号　第 3360290112 号
住所：〒701-0112
倉敷市下庄 458-1
電話：086-463-7878
FAX：086-463-7177

重 要 事 項 説 明 書
（訪問看護・介護予防訪問看護・医療保険訪問看護）

〈2024 年 6 月現在〉

よつ葉訪問看護ステーションは、看護が必要な方や療養者に対して医師の指示に基づき、その利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ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し、心身の機能の維持回復を目指した援助を行います。

【事業目的】

この規程は、医療法人えんさこ医院が設置するよつ葉訪問看護ステーション（以下「ステーション」という）の職員及び業務管理に関する重要事項を定め、ステーションの円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護、医療保険訪問看護の事業（以下「事業」という）の適正な運営及び利用者に対する適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護、医療保険訪問看護（以下「訪問看護」という）の提供することを目的とする。

【運営方針】

（１）ステーションは、訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努めなければならない。

（２）ステーションは事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努めなければならない。

（３）ステーションは事業の運営にあたって、関係市町村、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めなければならない。

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	医療法人えんさこ医院
代表者氏名	理事長　遠迫　克昭
本部所在地 （連絡先及び 電話番号等）	〒701-0112　倉敷市下庄 458-1 TEL：　086-463-7878 FAX：　086-463-7177

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	よつ葉訪問看護ステーション
介護保険指定 事業者番号	第 3360290112 号
事業所所在地	〒701-0112　倉敷市下庄 458-1
連絡先 相談担当者名	TEL：086-463-7878　　FAX: 086-463-7177 管理者　亀竹　みどり
事業所の通常の 事業の実施地域	倉敷市（玉島・船穂・真備・児島除く）岡山市（撫川・庭瀬・川入・納所・大内田）早島町（早島・若宮）、その他相談に応じる

（２）　営業時間帯

事業所の営業時間	午前 9 時～午後 5 時まで
事業所の営業日	月火水木金
事業所の休業日	土日祝、12 月 31 日～01 月 03 日、08 月 13 日～08 月 15 日

（３）　事業所の職員体制

	資　格	常　勤	非　常　勤	職務内容	計
管理者	看護師	１名		訪問看護	１名
看護師	看護師	２名	０名	訪問看護	２名
准看護師	准看護師	０名	１名	訪問看護	１名
理学療法士	理学療法士	０名	０名	訪問看護	０名
作業療法士	作業療法士	０名	０名	訪問看護	０名
言語聴覚療法士	言語聴覚療法士	０名	０名	訪問看護	０名
事務職員	医療事務・介護事務	１名	０名	保険請求	１名

３　提供するサービスの内容と禁止行為について

（１）　提供するサービスの内容

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	主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅（介護予防）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 病状、障害の観察、危機の予測・異常の早期発見対応 ② 褥瘡の予防及び処置 ③ 体位変換、食事、排泄等の介助 ④ 入浴、清拭、洗髪等による清潔の保持 ⑤ カテーテルなどの医療器具の管理 ⑥ リハビリテーション看護、認知症看護、終末期看護 ⑦ 在宅ケアに関する諸サービスの情報提供 ⑧ ご家族・介護者の看護に関する相談や指導、精神的援助 ⑨ 介護や福祉制度の相談、ケアマネージャーとの連携 ⑩ その他主治医の指示に基づく必要な看護 ⑪ 関連医療機関（歯科医院を含む）との連携 ⑫ 介護予防訪問看護（口腔ケア・栄養指導・リハビリ・身体維持機能など） ⑬ 精神科訪問看護（医療保険） ⑭ その他サービス（療養相談・助言・その他）

（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・政治・営利活動、その他迷惑行為

（３）　サービス利用上の禁止行為

利用者様またはご家族による看護師等に対する以下のハラスメント行為を禁止しています。

①　サービスに必要がないことを強制的に行わせること
②　看護師等の指摘・指示を無視すること
③　故意に必要な情報や連絡事項を与えないこと
④　不必要な身体への接触
⑤　容姿および身体上の特徴に関する不必要な発言・質問
⑥　性的および身体上の事柄に関する不必要な発言・質問
⑦　個人を中傷するうわさの流布及び個人のプライバシーの侵害
⑧　交際・性的関係の強要
⑨　わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
⑩　身体的暴力行為を行うこと
⑪　人格を傷つける発言を行うこと
⑫　一方的に恫喝すること
⑬　私物を意図的に壊すことや隠すこと
⑭　その他前各号に準ずる言動を行うこと

※ハラスメントと判断された場合は、関係機関への連絡、相談を行い環境改善に必要な措置を講じます。場合によっては、利用契約の解除等の措置を講じます。

４　その他の費用について

①　死後の処置料	指定訪問看護と連続して行う死後の処置ご希望の場合（保険外サービス）：介護保険、医療保険共に不要 ※このサービスは指定訪問看護とは別のサービスとなります
②　長時間サービス料（医療保険の場合）	保険適用ではない場合、訪問看護時間が 90 分を超えた場合、30 分毎に 3,000 円を頂きます。
③　交通費	介護保険：不要 医療保険：ステーションからの距離にて申し受けます。 片道５㎞以内：０円 片道５㎞以上 10 ㎞以内：250 円/1 訪問 片道 10 ㎞以上：500 円/1 訪問

5　利用料金について

1）介護保険の利用料金

①（介護予防）訪問看護費

単位数表により算定した金額に負担割合を乗じた額が利用料金となる

<table>
<tr><th colspan="3">基本部分</th><th rowspan="2">夜間・早朝若しくは深夜※(2)</th><th rowspan="2">複数名訪問加算（Ⅰ）</th><th rowspan="2">複数名訪問加算（Ⅱ）</th><th rowspan="2">1時間半以上の訪問看護</th></tr>
<tr><th></th><th>訪問看護</th><th>介護予防訪問看護</th></tr>
<tr><td>20分未満
※(1)</td><td>314単位</td><td>303単位</td><td rowspan="4">夜間早朝
＋25/100

深夜
＋50/100</td><td rowspan="4">30分未満
＋254単位

30分以上
＋402単位</td><td rowspan="4">30分未満
＋201単位

30分以上
＋317単位</td><td rowspan="4">＋300単位</td></tr>
<tr><td>30分未満</td><td>471単位</td><td>451単位</td></tr>
<tr><td>30分以上
1時間未満</td><td>823単位</td><td>794単位</td></tr>
<tr><td>1時間以上
1時間半未満</td><td>1,128単位</td><td>1,090単位</td></tr>
</table>

※(1)20分未満の訪問の算定について

・週に1回以上20分以上の訪問看護を実施しており、利用者様からの連絡に応じて訪問看護を24時間行える体制である場合に算定する。

※(2)夜間・早朝と深夜の時間帯について

・夜間(午後6時～午後10時)早朝(午前6時～午前8時) 深夜(午後10時～午前6時)

・1月以内の2回目以降の緊急時訪問については、早朝・夜間・深夜の訪問看護に係る加算を算定できるものとする。

②各種加算・減算

加算・減算のうち該当する項目の単位数により算定した金額に負担割合を乗じた額が利用料金となる

加　算　・　減　算	金　額
准看護師の訪問	所定単位数の 90／100
緊急時訪問看護加算（Ⅰ） 緊急時訪問看護加算（Ⅱ）	600 単位／1 月 574 単位／1 月
特別管理加算(Ⅰ) 特別管理加算(Ⅱ)	500 単位／1 月 250 単位／1 月
ターミナルケア加算	2,500 単位／1 回
初回加算（Ⅰ） 初回加算（Ⅱ）	350 単位／1 月 300 単位／1 月
退院時共同指導加算	600 単位／1 月
看護・介護職員連携化加算	250 単位／ 1 月
(訪問看護)看護体制強化加算(Ⅰ) (訪問看護)看護体制強化加算(Ⅱ) (介護予防訪問看護)看護体制強化加算	550 単位／1 月 200 単位／1 月 100 単位／1 月
サービス提供体制加算（Ⅰ） サービス提供体制加算（Ⅱ）	6 単位／1 回 3 単位／1 回
口腔連携強化加算	50 単位／ 1 月
専門管理加算	250 単位／ 1 月
遠隔死亡診断補助加算	150 単位／ 1 回
高齢者虐待防止措置未実施減算	－所定単位数の 1／100
業務継続計画未策定減算	－所定単位数の 1／100

２）　医療保険の利用料金

①訪問看護療養費

料金の各回数分を合計した金額の１割～3 割が利用料金となる

イ＝保健師・助産師・看護師による訪問の場合　　ロ＝准看護師による訪問の場合

	初日	2 日目	～	14 日目
訪問看護 基本療養費(Ⅰ)	イ 5,550 円 ロ 5,050 円	イ 5,550 円 ロ 5,050 円	～	イ 5,550 円 ロ 5,050 円
	週 3 回目まで：イ 5,550 円・ロ 5,050 円 **※(1)週４回目以降**：イ 6,550 円・ロ 6,050 円			
訪問看護 管理療養費	7,670 円	1:3,000 円 2:2,500 円	～	1:3,000 円 2:2,500 円
24 時間対応 体制加算	6,800 円	―	～	―
合　計	イ 20,020 円 ロ 19,520 円	イ 1:8,550 円 2:8,050 円 ロ 1:8,050 円 2:7,550 円	～	イ 1:8,550 円 2:8,050 円 ロ 1:8,050 円 2:7,550 円

※(1)週４日目以降の算定ができるのは、厚生労働大臣が定める疾病もしくは急性増悪などに対し、特別訪問看護指示書の交付を受けた場合となる

②精神科訪問看護療養費

料金の各回数分を合計した金額の１割～3 割が利用料金となる

イ＝保健師・助産師・看護師による訪問の場合　ロ＝准看護師による訪問の場合

	初日		2 日目	～	14 日目
精神科訪問看護 基本療養費(Ⅰ)	イ 5,550 円 ロ 5,050 円	30 分以上	イ 5,550 円 ロ 5,050 円	～	イ 5,550 円 ロ 5,050 円
	イ 4,250 円 ロ 3,870 円	30 分未満	イ 4,250 円 ロ 3,870 円	～	イ 4,250 円 ロ 3,870 円
	週 3 回目まで：イ 5,550 円・ロ 5,050 円（30 分以上） イ 4,250 円・ロ 3,870 円（30 分未満）				
	※(1)週４回目以降：イ 6,550 円・ロ 6,050 円（30 分以上） イ 5,100 円・ロ 4,720 円（30 分未満）				
訪問看護 管理療養費	7,670 円		1:3,000 円 2:2,500 円	～	1:3,000 円 2:2,500 円
24 時間対応 体制加算	6,800 円		―	～	―
合　計	イ 20,020 円 ロ 19,520 円	30 分以上	イ 1:8,550 円 2:8,050 円 ロ 1:8,050 円 2:7,550 円	～	イ 1:8,550 円 2:8,050 円 ロ 1:8,050 円 2:7,550 円
	イ 18,720 円 ロ 18,340 円	30 分未満	イ 1:7,250 円 2:6,750 円 ロ 1:6,870 円 2:6,370 円		イ 1:7,250 円 2:6,750 円 ロ 1:6,870 円 2:6,370 円

③各種加算

各種加算のうち該当する項目の金額の１割～３割が利用料金となる

各　種　加　算		金　額
24 時間対応体制加算		6,800 円／1 月
ターミナルケア加算※(2)	ターミナルケア療養費 1 ターミナルケア療養費 2	25,000 円／1 月 10,000 円／1 月
難病等複数回訪問看護加算		4,500 円／同日２回 8,000 円／同日３回以上
特別管理加算		2,500 円／１月又は 5,000 円／１月
退院時共同指導加算		8,000 円／1 月
退院支援指導加算 退院支援指導加算(長時間訪問看護加算の対象者)※(3)		6,000 円／１月 8,400 円／１月
在宅患者緊急時等カンファレンス加算		2,000 円／１月２回まで
緊急訪問看護加算（月 14 日目まで） 緊急訪問看護加算（月 15 日目以降）		2,650 円／1 日につき１回 2,000 円／1 日につき１回
長時間訪問看護加算		5,200 円／週１回まで
複数名訪問看護加算※(4)		イ 4,500 円／週１回まで ロ 3,800 円／週１回まで ハ 3,000 円／週３回まで ニ 3,000 円／１日に１回 6,000 円／１日に２回 10,000 円／１日に３回以上
特別管理指導加算		2,000 円／1 月
訪問看護情報提供療養費		1,500 円／１月
訪問看護ベースアップ評価料		780 円／1 月
訪問看護医療 DX 情報活用加算		50 円／1 月

※（2）ターミナルケア加算について

１については、在宅又は特別養護老人ホーム等で死亡した利用者様（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方を含む）に対して、その主治医の指示により、死亡日及び死亡日前 14 日以内の計 15 日間に２回以上訪問看護を実施し、かつ、訪問看護におけるターミナルの支援体制（訪問看護ステーションの連絡担当者の氏名、連絡先電話番号、緊急時の注意事項等）について利用者様及びそのご家族様等に対して説明した上でターミナルケアを行った場合に算定する。

２については、特別養護老人ホーム等で死亡した利用者様（看取り介護加算を算定している利用者様に限る）に対してターミナルケアを行った場合に算定する。

※（3）退院支援指導加算（長時間訪問看護加算の対象者）について

長時間訪問看護加算の対象者に対して１回の退院支援指導の時間が 90 分を超えた場合又は複数回の退院支援指導の合計時間が 90 分を超えた場合に算定する

（長時間訪問看護加算の対象者：①15 歳未満の超重症児又は準超重症児　②特別管理加算の対象者　③特別訪問看護指示書に係る訪問看護を受けている者）

※（4）複数名訪問看護加算について
イ 看護師が他の保健師、助産師、看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と同時に指定訪問看護を行った場合に算定する。
ロ 看護師が他の准看護師と同時に指定訪問看護を行った場合に算定する。
ハ、二 看護師が他の看護補助者と同時に指定訪問看護を行った場合に算定する。
［算定対象］
①厚生労働大臣が定める疾病等の利用者様
②厚生労働大臣が定める状態にある利用者様
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場合
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場合
⑤利用者様の身体的理由により１人の看護師による訪問看護が困難と認められる場合
⑥利用者様の状況等から判断して①から⑤のいずれかに準ずると認められる場合

入院中の外泊日の訪問看護について

	１回目	**※(5) ２回目**
訪問看護基本療養費（Ⅲ）	8,500 円	8,500 円

利用者様の試験外泊時における訪問看護について入院中に１回算定できる
※（5）２回目の算定については厚生労働大臣が定める疾病（末期の悪性腫瘍等）の場合のみ算定できる

6　料金の支払い方法について
一ヶ月の利用料金をまとめて、原則として口座引落しとさせていただきます。なお、ご希望により現金支払いを利用する事もできます。引落しに関してはサービス提供月の翌月 15 日（休日、祝日の場合は翌営業日）に引き落としされます。
※対応可能な金融機関：郵便局・JA（岡山市農協・晴れの国岡山農協）・中国銀行

7　サービスの提供にあたって
(１) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）や医療受給者証、その他お持ちの資格者証等を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかにお知らせください。
(２) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
(３) 主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターが作成する「居宅（介護予防）サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。尚、作成した「訪問看護計画」は、利用者、家族にその内容を説明し同意を頂きますので、ご確認いただくようお願いします。
(４) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。尚、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
(５) 看護師等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないます。実際の提供は、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行ないます。

（６）サービス提供の時間は、別の訪問や緊急訪問等による遅れなど、時間帯が前後することがありますので、ご了承ください。尚、15 分程度の遅れの場合、連絡せずに最短で訪問できるように致しますのでご了承ください。
また、サービスの利用をキャンセルされる場合は、お早めにご連絡下さい。

（７）代行訪問・振替訪問に関して、基本的には定期日時でスケジュールを組んでおりますが、担当者や業務の都合上、振替訪問及び代行者による訪問をご依頼する事がありますので、ご了承ください。

（８）同行訪問に関して、当ステーションでは研修や実務評価及びご利用者様の情報共有を理由に複数名での訪問のご依頼をさせていただく事があります。尚、できるだけ予めご了解をいただいてからの実施とし、別途料金もかかりませんので、よろしくお願いいたします。

（９）担当者の変更に関して、スタッフの異動や他のご利用者様のスケジュール等、業務上の理由により担当者の変更をご提案させていただく場合があります。
主たる訪問看護担当者を決めさせていただきますが、ご利用者様の状態や訪問頻度、ご利用者様及び介護者様に合わせた訪問時間等によりチーム制での対応をさせて頂きます。

７　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　　亀竹　みどり

（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。
（入職時及び、年１回以上）

（５）虐待防止委員会を設置し、指針を定めています。

（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、これを担当ケアマネージャーに報告及び、市町村に通報します。

８　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	②　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。

③ 個人情報の保護について	① 事業者は、利用契約時に締結した「個人情報利用の同意書」に基づき、適切に個人情報をサービス担当者会議や入院又は退院先の医療機関との連携等において取り扱います。また、利用者の家族の個人情報についても、同様に努めます。 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。） ④ 事業者は、訪問看護サービスに必要な介護予防・訪問看護記録、介護予防・訪問看護計画書、介護予防・訪問看護報告書、介護予防・訪問看護情報提供書を主治医やケアマネージャー、関係機関以外への送付・使用を致しません。

９　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。

10　事故発生時の対応方法について【別紙１】

利用者に対する指定訪問看護・介護予防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所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。但し、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

11　身分証携行義務

訪問看護師は、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。

12　心身の状況の把握

訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業所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。

13　居宅介護支援事業所等との連携

（１）　訪問看護の提供に当り、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

（２）　サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターに速やかに送付します。

（３）　サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターに送付します。

14　サービス提供の記録

（１）　訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容を、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。

（２）　利用者の状態を適切に把握するため、また患部や皮膚状態を記録するために写真を撮ることがあります。（適正に保管・管理致します）

（３）　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、その記録は完結の日から5年間保管します。

（４）　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。

15　衛生管理等

（１）　看護師等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）　ステーションの設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

（３）　感染者が発生した際の感染対策

新型コロナウイルス感染症の感染者や感染疑いがある利用者のケア等にあたる場合は、個人防護具を下記の基準にて装着致します。

・サージカルマスク：常時装着

・ゴーグル・フェイスシールド：飛沫暴露のリスクがある場合に装着

・手袋・ガウン：利用者及び利用者周囲の汚染箇所に直接接触する可能性がある場合に装着

・N95 マスク：エアロゾル産生手技を実施する場合や激しい咳のある利用者や大きな声を出す利用者に対応する場合に装着

16　サービス提供に関する相談、苦情について

苦情申立の窓口

①よつ葉訪問看護ステーション管理者　　電話 086-463-7878

②岡山県国民健康保険団体連合会（介護 110 番）電話 086-223-8811

※対応日　月～金（祝日及び 12/29～1/3 を除く）

※対応時間　8:30～17:00

③市町村　倉敷市役所　介護保険課　　電話 086-426-3343

岡山市役所　介護保険課　　電話 086-803-1240

早島町役場　健康福祉課　　電話 086-482-2483

※対応日　月～金（祝日及び 12/29～1/3 を除く）

※対応時間　8:30～17:15

処理体制【別紙２】

「苦情処理体制の流れ」参照

取組み

・年１回のアンケートを行い、業務改善に努めます。

・従業員向けの苦情マニュアル等を定め、それに基づいて定期的に従業者と確認を行います。

17　非常災害時の対応

災害発生時は、その規模や被害状況により通常の業務が行えない可能性があります。ステーションや職員が被災して訪問が行えない状況になった時や、地域周辺・交通事情が危険と判断された場合などは、訪問看護の提供を中止させて頂きます。また、訪問時に災害が発生した際は利用者の安全確保に努力し、訪問先より職員を退去させる場合があります。あらかじめご了承ください。

※お願い

・避難情報の整備を行います。

・実際の災害を想定し、各自ですべきことや避難方法、連絡方法等をご家族で話し合っておいてください。

・災害のための緊急訪問は、安全が確保されていないと対応できません。

・災害別避難場所のご確認をお願いします。

18　新型インフルエンザ等感染症同等の感染流行時の対応

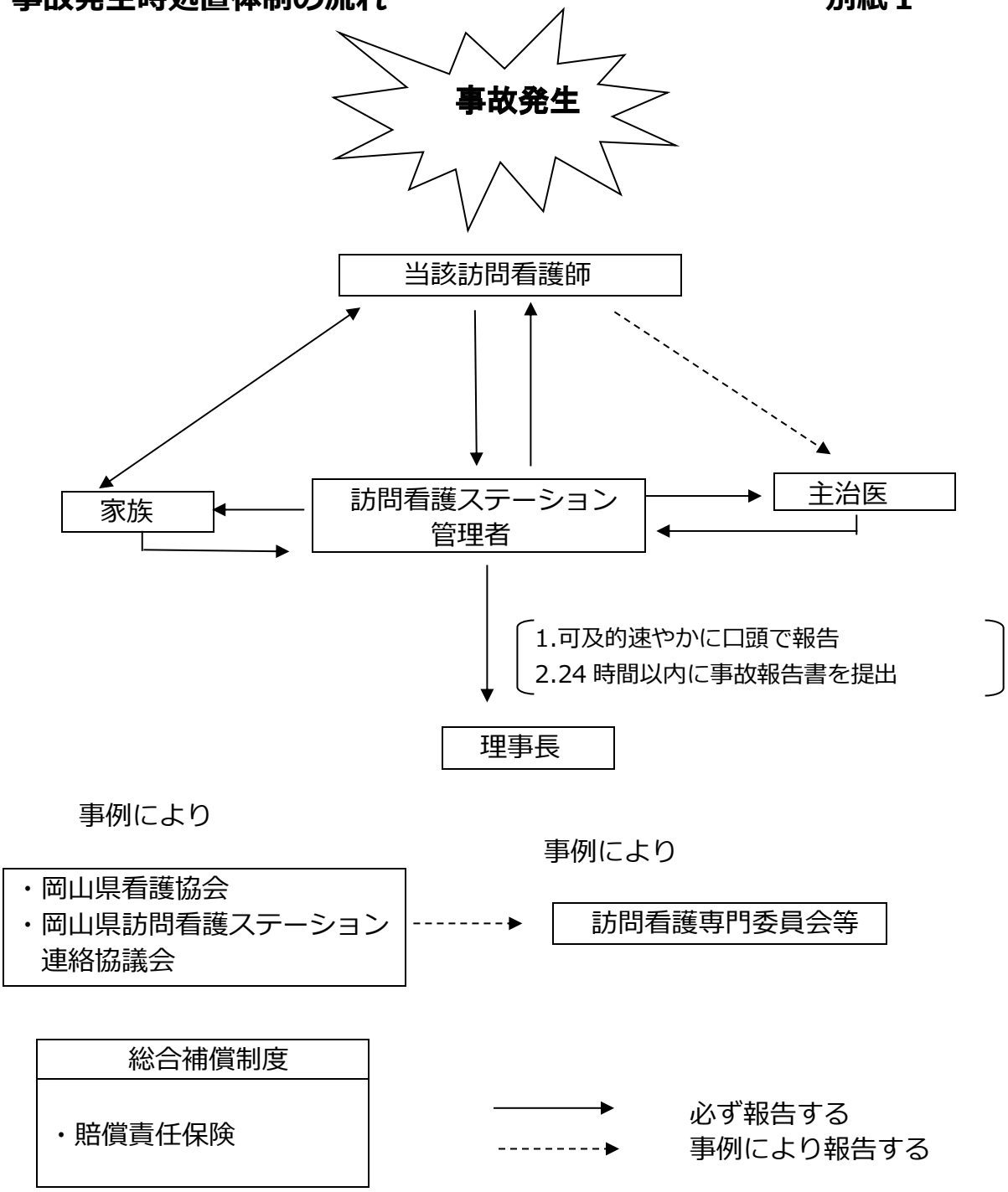
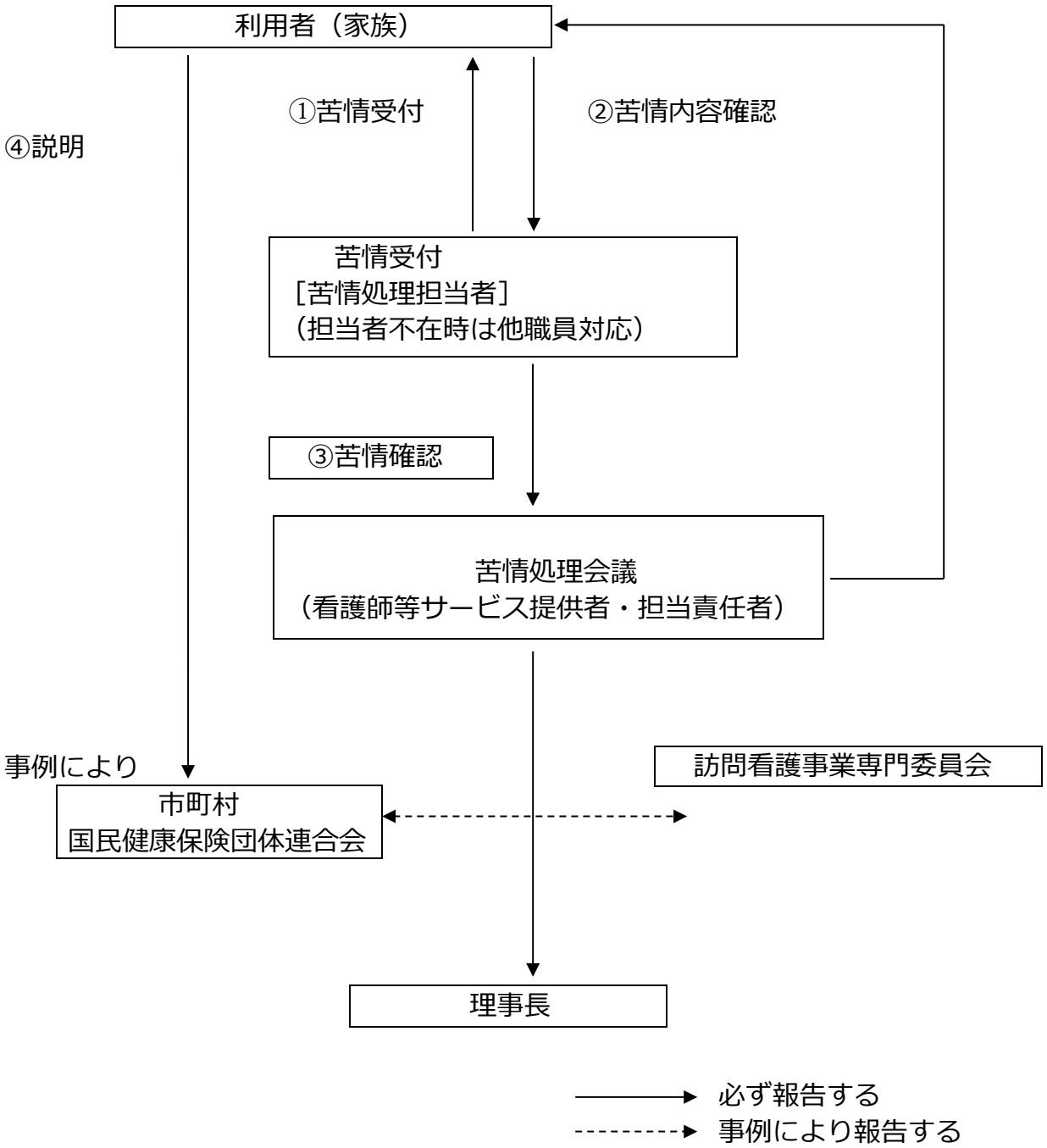
岡山県と感染症法に基づく医療措置協定を締結していますが、当事業所と訪問看護の契約のある自宅療養者に対する医療の提供を、流行初期以降（新型インフルエンザ等の感染症等に係る発生等の公表が行われてから６か月以内に整備）の対応となります。

19　業務継続計画（BCP）策定について

・感染症に係る BCP の策定及び研修と訓練を年１回以上行う

・災害に係る BCP の策定及び研修と訓練を年１回以上行う

事故発生時処置体制の流れ　　**別紙１**



苦情処理体制の流れ **別紙２**