

訪問看護ステーションそれいゆ  
**重要事項説明書**（介護予防）  
（2025年3月1日現在）

1. 提供するサービスについての窓口

- ・住所 延岡市浜砂1丁目5番6号
- ・電話 (0982) 31-1442
- ・名称 訪問看護ステーションそれいゆ
- ・管理者 稲垣 澄子

\*ご不明な点は、何でもお気軽にお尋ね下さい。

2. 「訪問看護ステーションそれいゆ」の概要

(1) 指定訪問看護事業者の番号及びサービス提供地域

- ・事業所名 訪問看護ステーションそれいゆ
- ・所在地 延岡市浜砂1丁目5番6号
- ・介護保険事業者番号 4560390025号
- ・サービス提供する地域 延岡市（北川町、北方町、北浦町、島浦町を除く）

\*上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

(2) 事業所の職員体制及び職務の内容

- ・管理者：1名（看護師）  
訪問看護の提供及び事業所の運営に係る業務を統括します。
- ・看護師：2.5人以上（管理者含む）  
訪問看護計画書に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。
- ・事務：1名  
経理を担当します。

(3) 営業日及び営業時間

- ・営業日 月曜日～日曜日
- ・営業時間 8時30分～17時

3. 当ステーションの訪問看護の特徴等

(1) 事業の目的及び運営方針

- ①在宅における介護が必要な利用者に対し、その心身の機能回復をめざすとともに、住み慣れた地域社会や家庭の中で療養生活が送れるように援助していくことを目的とします。
- ②事業の運営にあたっては、地域との結びつきを重視し、保健・医療・福祉サービスとの連携を図るとともに、適切な訪問看護を実施するため看護職員の資質の向上に努め、質の高い訪問看護を提供して、在宅療養の充実をはかることを基本とします。

(2) 指定訪問看護の実施概要等

- ①指定訪問看護の利用対象者は、病状が安定期にあり、主治医が訪問看護を必要と認めた方です。

\*末期癌・神経難病等、厚労省の定める疾病に対する訪問看護や、急性増悪期の訪問看護は、医療保険の対象となります。

- ②指定訪問看護の提供の開始にあたっては、主治医による指示書に基づき、主治医と介護支援専門員との密接な連携と、訪問看護計画のもと療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るよう次に掲げる訪問看護を提供します。

- ・病状観察、健康チェック
- ・食事、排泄の介助
- ・身体の清潔のお世話（清拭、入浴介助等）
- ・褥瘡の処置
- ・体位変換、リハビリテーション
- ・家族への介護指導及び相談等
- ・在宅酸素や呼吸器等、医療機器の管理
- ・カテーテル等の管理

\*訪問看護の提供にあたっては、原則として居宅サービス計画に位置づけられている事が必要であり、事前に介護支援専門員とご相談頂くことになります。

(3)緊急時等における対応方法

看護師等は、現に指定訪問看護の提供を行っているときに利用者に病状の急変等が生じた場合には、速やかに主治医に連絡を行い、指示を求める等の必要な措置を講ずるものとし

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族 代理人	氏名	
	連絡先	

4. 利用料金

(1) 介護給付費に基づく利用料

負担割合により自己負担額が変わります。(1単位=10円)

基本料金	算定回数等	利用料金(単位)
20分未満	1回につき	303単位
30分未満	1回につき	451単位
30分以上1時間未満	1回につき	794単位
1時間以上1時間30分未満	1回につき	1,090単位
基本料金外	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初回加算(Ⅰ)初月のみ 350単位</li> <li>・初回加算(Ⅱ)初月のみ 300単位</li> <li>・緊急時訪問看護加算(Ⅰ) 600単位</li> <li>・特別管理加算 250単位・500単位</li> <li>・退院時共同指導加算 1回につき 600単位</li> <li>・長時間訪問看護加算(1時間30分以上) 300単位</li> <li>・複数名訪問加算(看護師2名での訪問が必要) 30分未満 254単位 30分以上 402単位</li> <li>・夜間・早朝加算、深夜加算 夜間(18:00~22:00)・早朝(6:00~8:00)は基本単位の25%、深夜(22:00~6:00)は基本単位の50%が加算されます。</li> <li>・処遇改善加算 総単位数×1.8%</li> </ul>	

(2)その他の利用料

- ① 死亡後訪問(介護保険で算定できない場合) 5,000円
- ② 死亡後の処置料 5,000円
- ③ 有料駐車場を利用した場合の駐車料金

(3)支払方法

請求された月の末日までに支払うものとし

支払方法は基本的に金融機関の口座引き落としをお願いしています。

## 5. 緊急時の対応

事業所は、従業員が現に訪問看護の業務に従事中、利用者の容態が急変したときはもちろん、その他必要時に応じて、速やかに主治医に連絡し応急処置を講じます。

## 6. 事故発生の対応

指定訪問看護の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

## 7. 感染症対策の強化

感染症の発生及びまん延等を防止するための、感染対策委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練を行います。

## 8. 業務継続に向けた取組の強化

感染症や災害が発生した場合でも、業務を継続するための、計画の策定、研修の実施、訓練を行います。

## 9. 高齢者虐待防止の推進

利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修を実施するとともに、必要な措置を適切に実施するための担当を定めます。

## 10. 身体拘束等の適正化

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するためやむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならないこととし、必要な措置を実施するための担当を定めます。

## 11. ハラスメント対策（別紙 1）

適切な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、職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置をします。

利用者又は家族、身元保証人等からの事業所やサービス従業者、その他関係者に対して故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合は、サービスの利用を一時中止及び契約を解除させていただく場合があります。

## 12. 秘密の保持

従業員及び従業員であった者は、業務上知り得た利用者またはご家族の情報を許可なく他者にもらすことはありません。

## 13. サービス提供の記録

事業所は、訪問した日、提供したサービス内容等を記載した訪問看護報告書を作成して、主治医に対し、利用者に提供した訪問看護の内容等を報告します。訪問看護記録（サービス提供記録）を作成し、この契約の終了後も5年間事業所において保管します。また、利用者及びその家族は、事業所の営業時間内にいつでもその事業所において、利用者自身に関する前項の記録に限り、これを閲覧することができます。

## 14. サービス内容に関する苦情

事業所は、利用者からの相談、苦情等に対応するため、担当管理者を窓口とし、自ら提供した訪問看護等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

\*訪問看護ステーションそれいゆ

管理者 稲垣 澄子

電話（0982）31-1442

\*延岡市役所  
苦情処理窓口 介護長寿課 電話(0982)22-7069  
\*宮崎県国保連合会  
苦情処理窓口 介護保険課 電話(0985)35-5301

15. 法人の概要

名称,法人種別 宮崎医療生活協同組合  
代表者役職,氏名 理事長:遠藤 豊  
所在地,電話番号 宮崎市大島町天神前 1175 番地3 電話(0985)23-716

## 同意書

令和 年 月 日

指定訪問看護事業の提供にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業所 所在地:延岡市浜砂1丁目5番6号  
名称:訪問看護ステーションそれいゆ  
説明者:

私は、本書面により、事業所から指定訪問看護事業について重要事項の説明を受けました。

利用者 住所: \_\_\_\_\_

氏名: \_\_\_\_\_

代理人 住所: \_\_\_\_\_

氏名: \_\_\_\_\_ (続柄 \_\_\_\_\_)

(別紙 1)

## 宮崎医療生活協同組合カスタマーハラスメント指針

### 1. はじめに

宮崎医療生活協同組合では「無差別・平等の医療介護」を理念とし、日々、安心・安全な医療・介護を皆様へ提供できるよう心がけています。

しかし、ごく一部の患者・ご家族、その関係者から常識の範囲を超えた要求や職員、他の患者・ご家族の尊厳を傷つける言動・暴力・セクハラ、パワハラ等（以下、カスタマーハラスメント＝カスハラ）が見受けられるようになりました。

当法人では、これらはカスハラにあたるものと考え、毅然とした態度で臨み、悪質性が高いと判断される場合には警察等の外部機関とも連携のうえ、法的措置の実施も含めて厳粛に対応しております。

この取り組みを通じて、より良い医療・介護を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

### 2. 対象となる行為

- ①利用者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合
  - 当法人の提供する医療介護サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
  - 要求の内容が、提供する医療介護サービスの内容とは関係がない場合
- ②要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
  - 身体的な攻撃（暴行、傷害）
  - 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
  - 威圧的な言動、土下座の要求
  - 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
  - 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
  - 差別的な言動
  - 性的な言動
  - 同意のない録音や撮影など。
  - SNS（ソーシャルメディア）上での誹謗中傷や悪質な書き込み
- ③職員個人への攻撃、要求
  - 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
  - 交通費の請求や診療費の不払い
  - 金銭補償の要求
  - 謝罪の要求

### 3. 法人におけるカスタマーハラスメント対応姿勢

医療や介護は「患者・利用者と医療者・介護者の信頼関係」が前提で成り立つものです。上記に示したカスハラ行為は、その基礎となる「信頼関係」の喪失や破綻を招くこととなります。

当法人では患者・利用者・ご家族。その他関係者から被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合、受診や利用のお断りや中止をさせていただくこともございます。さらに悪質な場合は警察への通報や、弁護士等のしかるべき機関に相談する等厳正に対処します。