

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 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。

この「重要事項説明書」は、「調布市指定密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例（平成 25 年調布市条例第 4 号）」の規定に基づき、指定訪問看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

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	医療法人社団青山会
代表者氏名	理事長 青木 浩子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都調布市下石三丁目 33 番地の 17 電話 042-483-1355 ファックス番号 042-483-6088
法人設立年月日	昭和 38 年 11 月 28 日

2 利用者に対する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	あおき訪問看護
介護保険指定 事業所番号	1364290294
事業所所在地	東京都調布市上石原三丁目 54 番地の 2
連絡先 相談担当者名	電話 042-443-7500 ファックス番号 042-443-7501 管理者 平木圭子
事業所の通常の 事業の実施地域	調布市、府中市、狛江市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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の事業の適正な運営及び利用者に対する適切な訪問看護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	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、快適な在宅医療ができるように努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日
営業時間	午前 9 時から午後 5 時
休日	土・日曜日・国民の祝日・11/1(開院記念日)・年末年始(12/30~1/3)

(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
サービス提供時間	午前9時から午後5時

※ 緊急時訪問看護加算を算定する場合は、24時間の対応が可能。

(5) 事業所の職員体制

管理者	平木 圭子
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	常勤 3名
看護職員 (看護師・准看護師)	<ol style="list-style-type: none"> 1 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。 2 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。 	常勤 4名
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護計画に基づき運動機能、日常生活の維持、向上を目的としたリハビリテーションを行います。 	常勤 1名
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 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。 	常勤 1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	主治の医師の指示並びに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を作成します。
訪問看護の提供	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 健康状態の観察(体温・血圧・脈拍・簡易酸素飽和度測定等) ② 疾病予防・悪化の防止支援 ③ 日常生活の支援(食事・排泄・清潔・移動・ 寝たきり、床ずれ予防等) ④ 療養環境の整備・療養生活への支援 ⑤ 医療的処置・管理 服薬管理、チューブ類の管理、床ずれや創傷の処置 医療機器の管理、その他医師の指示による処置・管理等 ⑥ 認知症者の看護や心理的看護 ⑦ リハビリテーション看護 ⑧ 介護者の支援 介護方法の指導や不安、ストレスに対するケア 看取り後の遺族ケア ⑨ 主治医、ケアマネジャーなど多職種との連携

(2) 看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供にあたって、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、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

訪問看護料金表 【介護保険】

令和6年6月1日現在

《要介護》

利用時間(8時～18時)	基本単位	利用料(10割)	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	314	3,491円	350円	699円	1,048円
30分未満	471	5,237円	524円	1,048円	1,572円
30分以上60分未満	823	9,151円	916円	1,831円	2,746円
60分以上90分未満	1,128	12,543円	1,255円	2,509円	3,766円
理学療法士・作業療法士又は言語聴覚士による訪問	294	3,269円	327円	654円	981円

《要支援》

利用時間(8時～18時)	基本単位	利用料(10割)	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	303	3,337円	337円	674円	1,011円
30分未満	451	5,015円	502円	1,003円	1,505円
30分以上60分未満	794	8,829円	883円	1,766円	2,649円
60分以上90分未満	1,090	12,120円	1,212円	2,424円	3,636円
理学療法士・作業療法士又は言語聴覚士による訪問	284	3,158円	316円	632円	948円

○夜間(18:00～22:00)または早朝(6:00～8:00)の訪問の場合 上記単位数の25%増

○深夜(22:00～6:00)の訪問の場合 上記単位数の50%増

《以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に下記の料金が加算されます》

(同意書面は別添のとおりです。)

加算	基本単位	利用料(10割)	利用者負担			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
緊急時訪問看護加算(Ⅰ)	600	6,672円	668円	1,335円	2,002円	1月に1回
特別管理加算(Ⅰ)	500	5,560円	556円	1,112円	1,668円	1月に1回(厚生労働大臣が定める状態にある場合)
特別管理加算(Ⅱ)	250	2,780円	278円	556円	834円	
初回加算(Ⅰ)	350	3,892円	390円	779円	1,168円	退院日に訪問した場合(初回訪問時)
初回加算(Ⅱ)	300	3,336円	334円	668円	1,001円	退院日の翌日以降に訪問した場合(初回訪問時)
退院時共同指導加算	600	6,672円	668円	1,335円	2,002円	1回あたり
複数名訪問加算(Ⅰ)	254	2,824円	283円	565円	848円	複数の看護師が同時に実施した場合30分未満(1回につき)
	402	4,470円	447円	894円	1,341円	複数の看護師が同時に実施した場合30分以上(1回につき)
長時間訪問看護加算	300	3,336円	334円	668円	1,001円	1回あたり
ターミナルケア加算(要支援者は対象外)	2,500	27,800円	2,780円	5,560円	8,340円	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行った場合(死亡月に1回)

(注1) 介護保険法で定められた地域区分が「2等地」とされているため
1単位10円のところ「11.12円」にて計算することとなっております。

(注2) 介護報酬の改定時には変更があります

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問看護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問看護計画の見直しを行いません。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当た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サービス提供を行った場合は、上記金額の 90/100 となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に 50 人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は上記金額の 85/100 となります。
- ※ 主治の医師（介護老人保健施設の医師を除く）から、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受けた場合は、その指示の日から 14 日間に限って介護保険による訪問看護費は算定せず、別途医療保険による訪問看護の提供となります。

〈以下の要件を満たす場合、基本部分に以下の料金が加算されます。〉

（同意書面は別添のとおりです。）

- ※ 緊急時訪問看護加算は、利用者の同意を得て利用者又はその家族等に対して 24 時間対応できる体制を整備し、計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に応じて行う場合に算定します。
- ※ 特別管理加算は、別に厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とする利用者に対して、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に算定します。別に厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とする状態とは、次のとおりです。
 - ① 在宅悪性腫瘍患者指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ、留置カテーテルを使用している状態
 - ② 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、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
 - ③ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
 - ④ 真皮を超える褥瘡の状態
 - ⑤ 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特別管理加算（Ⅰ）は①に、特別管理加算（Ⅱ）は②～⑤に該当する利用者に対して訪問看護を行った場合に算定します。
- ※ 初回加算は新規に訪問看護計画を作成した利用者に対し、訪問看護を提供した場合に加算しません。また退院時共同指導加算を算定する場合は算定しません。

※ 退院時共同指導加算は、入院中又は入所中の者が退院又は退所するにあたり、主治医等と連携し在宅生活における必要な指導を行い、その内容を文書により提供した後に初回の指定訪問看護を行った場合に算定します。また初回加算を算定する場合は算定しません。

※ 複数名訪問加算は、複数の看護師等(両名とも保健師、看護師、准看護師又は理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士であることを要する)、又は看護師等と看護補助者が同時に訪問看護を行う場合(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等)に算定します。

※ 長時間訪問看護加算は、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)に算定します。なお、当該加算を算定する場合は、別途定めた1時間30分を超過する部分の利用料は徴収しません。

※ ターミナルケア加算は、在宅で死亡された利用者について、利用者又はその家族等の同意を得て、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日(末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものは1日)以上ターミナルケアを行った場合(ターミナルケアを行った後、24時間以内にご自宅以外で死亡された場合を含む。)に算定します。

その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものとは次のとおりです。

- イ 多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患(進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病(ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ3以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る)、多系統萎縮症(線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群)、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態
- ロ 急性増悪その他当該利用者の主治の医師が一時的に頻回の訪問看護が必要であると認める状態

4 その他の費用について

① 交通費	利用者宅まで車を使用した場合、運営規程の定めに基づき、1キロメートルあたり20円を請求いたします。	
② 死後のご遺体のお世話	在宅での看取り後、ご遺体をご家族と相談しながらきれいに整えます。 16,500円	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	前日17時までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	当日8時30分までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	訪問までにご連絡のない場合	1提供当りの料金の50%を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		

5 利用料、利用者負担額、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	<ul style="list-style-type: none"> * 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。 * 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてに郵送します。
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	<ul style="list-style-type: none"> * 請求月の 25 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)利用者指定口座からの自動振替 毎月 20 日に振り替えます。20 日が金融機関休日にあたる場合は翌営業日とします。 *ほとんどの金融機関で可能ですが、ごく一部に取扱い出来ない金融機関があります。 (イ)現金支払い ※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いたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)

※ 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3か月以上遅延し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。

6 担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談担当者氏名 平木 圭子 ・連絡先電話番号 042-443-7500 ・同ファックス番号 042-443-7501 ・受付日及び受付時間 月～金・9：00～17：00
-----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※ 担当する看護職員としては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

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）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当事業者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様必要な援助を行います。また居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認められる時は、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) 主治の医師の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（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。なお、作成した「訪問看護計画」は利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、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」に基づいて行います。なお、「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) 看護職員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いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為に、次に掲げる通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 平木 圭子
-------------	-----------

(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) 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。

(6) 虐待のための指針を整備しています。

(7) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について

(8) 従業者に周知徹底を図ります。

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	<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、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>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>
② 個人情報の保護について	<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>

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の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じると共に、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏名 住所 電話番号 携帯電話 勤務先
【主治医】	医療機関名 氏名 電話番号

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、利用者に係る居宅介護支援事業者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、事業者は損害賠償保険に加入しています。

12 身分証携行義務

訪問看護員は、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。

13 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者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を行います。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者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を行います。
- (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者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者に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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。また利用者の確認を受けた後はその控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問看護の実施ごとにサービス提供の記録を行う事し、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 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。

- (4) 提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。

16 衛生管理等

- (1) 看護職員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) 指定訪問看護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理を行います。
- (3) 事業所において感染症が発生、又はまん延しないように、次に挙げる措置を講じます。
- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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ています。

17 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) 訪問看護計画を作成する者

氏名 _____ (連絡先： 042-443-7500)

- (2) 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	介護保険適用の有無	利用料	利用者負担額
月					
火					
水					
木					
金					
1週当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額				円	円

- (3) その他の費用

キャンセル料	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
--------	---------------------

- (4) 1か月当りのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	
----------	--

※ 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。

18 非常災害対策について

- (1) ご利用者様の安全を第一に避難誘導を行います。
- (2) ご利用者様の安否確認を行うとともに在宅医療機器の管理を行い、体制を整えます。
- (3) 年に一回定期的に、避難、救出、その他の必要な訓練を行います。
- (4) 非常災害等の発生の際にはその事業が継続出来るよう、他の事業所との連携及び協力をを行う体制を構築致します。

19 業務継続に向けた取り組みの強化について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問看護の提供を継続的に実地するため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) 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に実施します。
- (3) 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。

20 ハラスメントについて

事業所は訪問看護現場で働く職員の安全確保と、安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ア 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼさせそうになった)行為
 - イ 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ウ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し再発防止会議等により同時案件が発生しないための再発防止策を検討します。

21 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)
 - イ 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。
 - ・管理者が対応し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
(管理者が対応出来ない場合は他職員が行う)
 - ・相談担当者は把握した状況をスタッフとともに、相談・苦情処理のための検討会を開催し対応を決定する。
 - ・管理者が対応内容に基づき、関係者への連絡調整を行うとともに利用者へ対応方法を含めた結果報告を行う。

(2) 苦情申立の窓口

あおき訪問看護 管理者：平木 圭子	所在地 調布市上石原 3-54-2 電話番号 042-443-7500 ファックス番号 042-443-7501 受付時間 9:00～17:00(土日祝・年末年始を除く)
調布市在住の方 調布市福祉健康部 高齢者支援室高齢福祉担当	所在地 調布市小島町 2-35-1 電話番号 042-481-7149(直通) ファックス番号 042-481-4288 受付時間 8:30～17:0(土日祝・年末年始を除く)
府中市在住の方 府中市福祉保健部 介護保険課介護サービス係	所在地 府中市宮西町 2-24 電話番号 042-364-4111(代表) ファックス番号 042-366-1457 受付時間 8:30～17:00(土日祝・年末年始を除く)
狛江市在住の方 狛江市福祉保健部 高齢障がい課介護保険係	所在地 狛江市和泉本町 1-1-5 電話番号 03-3430-1111(代表) ファックス番号 03-3430-6870 受付時間 8:30～17:00(土日祝・年末年始を除く)
東京都国民健康保険団体連合会	所在地 東京都千代田区飯田橋 3-5-1 11階 電話番号 03-6238-0177(専用) 受付時間 9:00～17:00(土日祝・年末年始を除く)

22 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、「調布市指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例（平成 25 年調布市条例第 4 号）」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	東京都調布市上石原三丁目 33 番地の 17	
	法人名	医療法人社団 青山会	
	代表者名	理事長 青木 浩子	印
	事業所名	あおき訪問看護	
	説明者氏名		印

上記内容の説明を事業者から確かに受け内容について同意しました。

利用者	住所	
	氏名	印

上記署名は、（ ）が代行しました。

代理人	住所	
	氏名	印