

訪問看護サービス（医療・介護）
重要事項説明書

重要事項説明書（介護保険）

当事業所は、ご契約者（以下「利用者」とする。）に対して訪問看護サービスを提供します。厚生労働省令の規定に基づき、事業所の概要や提供されるサービス内容等説明すべき重要事項、ご契約上ご注意いただきたいことは次の通りです。

1. 事業所の概要

（1） 事業目的

要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。

（2） 運営方針

- ①事業所は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法、その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市区町村や事業所、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。
- ②利用者の要介護状態の軽減を図るとともに、その状態の悪化防止や介護状態となることの予防に資するよう、生活上の目的を設定し、計画的にサービスを行うこととします。
- ③自らその提供する看護の評価を行い、常にその改善を図り、訪問看護サービスの質の向上に努めます。
- ④訪問看護の提供にあたっては、主治医や介護支援専門員等との密接な連携及び訪問看護計画に基づき、利用者の心身の機能の維持・回復を図るよう、その人にとって必要且つ妥当・適切に行います。
- ⑤訪問看護の提供に当たっては、親切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、生活上の必要な事項について理解しやすいように助言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などの的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

（3） 事業所の種類 指定訪問看護事業所

（4） 事業所の名称・所在地及び電話番号

事業者名称	ハートピット株式会社
所在地	神奈川県大和市南林間一丁目 6 番 1 号 TBC ビル八番館 1 階
電話番号	046-272-5777
代表者名	代表取締役 野間 康彰
事業所名称	はあと訪問看護ステーション
所在地	神奈川県大和市南林間一丁目 6 番 1 号 TBC ビル八番館 1 階
電話番号	046-272-5777

(5) 事業所の職員体制等

職種	サービス種類、業務	人員
管理者	管理業務・訪問看護	1名
看護師	訪問看護	常勤換算 2.5名以上
理学療法士等	訪問リハビリテーション	1名以上

(6) 職務内容

○管理者 従業者の管理及び訪問看護の利用者申込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。又、従業者に運営に関する基準を遵守させるために必要な指揮命令、技術指導等サービス内容の管理を行います。但し、管理上支障がない場合は、他の勤務に従事することができるものとします。

○看護師及び理学療法士、作業療法士、言語聴覚士 訪問看護サービスを実施します。

※本契約による訪問看護師等とは看護師、助産師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士を指すものとします。

(7) 営業日及び営業時間

営業日 月曜日～金曜日

営業時間 午前8時30分から午後5時30分

サービス提供時間 午前9時から午後5時までとする。

但し、国民の休日、12月29日から1月3日までを除きます。

※24時間連絡体制も整えており、緊急時対応についてはこの限りではありません。

2. 提供サービス

(1) サービスを提供できる地域

通常業務を行う地域は、通常業務を行う地域は、大和市、綾瀬市、座間市、相模原市（南区）、横浜市（瀬谷区）です。ただし、上記以外の地域でも相談に応じます。

(2) 当事業所が提供するサービス

①サービスの提供に当たっては、主治医が事業所に交付した訪問看護指示書に伴い居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って【訪問看護計画】を作成し、これに従って訪問看護を実施します。（計画にないサービスは行う事ができませんので、ご了承ください。）

②体調や環境の急変による、サービス内容の変更をご希望の場合、或いは訪問看護師等がそのように判断した場合訪問看護計画を変更する場合があります。

③利用者は訪問看護サービスに必要な備品・物品・消耗品（電気・ガス・水道・電話を含む）を無償で提供する事を承諾するものとします。

④ご利用者に主治医がいない場合は、事業所から居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、地区医師会、関係区市町村等関係機関に調整を求め対応します。

⑤訪問看護の利用時間及び利用回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）に定めるものとします。但し、医療保険適用となる場合を除きます。

⑥療養上の世話として、清拭・洗髪等による清潔の管理・援助、食事（栄養）及び排泄等の日常生活への支援を行います。

- ⑦医師の診療の補助業務として、褥瘡・その他外傷や手術創等の創傷処置、医師の指示に基づく与薬（注射、点滴等）、留置カテーテルや人工肛門・膀胱瘻・腎瘻等の管理を含む医療処置を行います。
- ⑧機能の維持・回復、拘縮予防のためのリハビリテーション業務を行います。
- ⑨家族への支援として、利用者の療養上の相談・助言を行い、介護負担軽減のための相談に応じます。
- ⑩サービス内容の詳細については、利用者の希望を確認した上で実施します。
- ⑪定期巡回随時対応型訪問介護看護事業所と連携し、定期的なアセスメントの実施または必要に応じて訪問看護サービスを提供致します。

（３） 利用者負担金

- ①サービス利用料金は、介護保険法等に規定する厚生労働大臣が定める額とします。
- ②介護保険利用で居宅サービス計画（ケアプラン）に基づく訪問看護を利用する場合、利用金額の１割から３割が利用者の負担になります。但し、サービス利用料金が介護保険制度上の限度額を超えた場合、限度額を超えた分の料金は自己負担となります。
- ③介護保険適応外のサービスとなる場合は、全額利用者の自己負担となります。
※介護保険適応外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画書（ケアプラン）を作成する際に介護支援専門員からの説明の上で利用者の同意を得て行います。
- ④利用料金の支払方法は、口座振替（自動引き落とし）のみとなります。サービス利用月の料金の請求書を翌月の１０日以降に利用者宛に発行します。サービス利用料金は、サービス利用月の翌月２７日に口座振替（自動引き落とし）になります。尚、当日が金融機関休業日の場合は、翌営業日の振替となります。
- ⑤サービス従事者が利用者宅を訪問する際の交通費については、サービス提供地域にお住まい場合は無料とさせていただきます。その他の地域にお住まいの場合は実費をいただきます(車での訪問は、交通費として 1km/15 円、公共交通機関使用時は実費)。

（４） 秘密保持について

- ①当事業所は、知り得た情報を善良なる管理者の責任をもって管理・保持するとともに、利用者との合意の目的以外に使用しないものとします。
- ②当事業所は、利用者の同意がない限り、本契約にかかわる利用者の機密情報を第三者に開示することはありません。
- ③当事業所は、個人情報保護法に準拠し、個人情報の取り扱いを行うものとする。

３． 事故時の対応

（１） 事故時の対応

- ①サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市区町村、介護支援専門員、利用者の家族への連絡・報告を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ②サービスの提供に当たって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、当社加入の賠償責任保険の規定により、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には、この限りではありません。

４． サービス提供のキャンセル・苦情について

- （１） サービス提供のキャンセル・時間変更はサービス提供前日の 17 時までにご連絡下さい。土日祝祭日は事業所が休日となりますので、休日の次の日のキャンセルは休前日 17 時までにお申し出下さい。以降は当

日キャンセルとなります。連絡を頂けず訪問看護師等が訪問した場合には、利用料の全額を頂く事となります。尚、キャンセルの為の日程の変更は出来かねる場合があります。

当日、前日の連絡の場合は、キャンセル料金として下記の料金を、介護支援専門員に相談・了承の上、自費請求させていただきます。やむを得ない場合（病状の変化による突然の入院や入所など）キャンセル料はいただきません。

①当日の連絡：利用料の全額

②連絡なし：利用料の全額

(2) 提供への苦情やサービス内容、曜日の変更、訪問の中止等については、訪問看護師等もしくは管理者が窓口となり対応します。

(3) 前項の苦情の内容等について記録し、その完結の日から5年間保存します。

(4) 当事業所以外にも市区町村、公的機関にて苦情申し立てを行うことができます。

・ かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局

相談の窓口（土日・祝日、年末年始休み）

■電話相談：月曜日から金曜日まで 午前9時から午後5時まで

■来所相談：予約制。事前にご連絡ください。※ファックス、メールでも相談を受け付けています。

電話：045-311-8861 FAX：045-312-6302 Email:tekisei@knsyk.jp

・ 神奈川県国民健康保険団体連合会介護福祉部介護保険課介護苦情相談係

電話：045-329-3447

・ 各市（区）高齢者支援課 苦情相談受付窓口

・ 大和市役所 介護保険課：大和市下鶴間一丁目1番1号 [TEL:046-260-5170](tel:046-260-5170)

・ 綾瀬市役所 高齢介護課：綾瀬市早川550番地 [TEL:0467-70-5636](tel:0467-70-5636)

・ 相模原市役所 介護保険課：相模原市中央区中央2-11-15 [TEL:042-707-7058](tel:042-707-7058)

・ 座間市役所 介護保険課：座間市緑ヶ丘一丁目1番1号 [TEL:046-252-7719](tel:046-252-7719)

・ 瀬谷区役所 高齢・障害支援課 横浜市瀬谷区二ツ橋町190番地 [TEL:045-367-5714](tel:045-367-5714)

5. その他

(1) その他運営についての留意事項

①当事業所は社会的使命を十分認識し、職員の資質の向上を図るために研修の機会を設け、業務体制を整備するものとします。

②職員は、正当な理由がある場合を除き、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。尚、退職後も同様とします。

③利用者に対する指定訪問看護等の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保管します。

④訪問看護サービスに関する指示、命令は全て事業所責任者が行います。但し責任者は利用者の事情、意向に配慮いたします。

⑤担当訪問看護師等の選任、変更は事業所が行い、利用者からの指名はできません。尚、事業所の都合により担当訪問看護師等を変更する場合は、事前にご連絡し、配慮いたします。

⑥利用者から担当訪問看護師等の変更を希望する場合(業務上不適切と思われる事由)、その理由を事業所

までお申し出ください。尚、業務上で不適切と判断される事由がない場合、変更をいたしかねる場合があります。

⑦訪問予定時間は、交通事故及びトラブルを避けるために次の事項にご留意ください。

(1)災害や悪天候、交通機関の麻痺などによっては、サービスを中止させていただく事もあります。

(2)災害時には通信機能が麻痺し、連絡が取れない事も考えられます。その際はご容赦ください。

⑧サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため次の事項にご留意ください。

(1)現金、貴重品は室内に放置せず、保管、管理をしていただくようお願い致します。

(2)サービス従事者に対する贈り物や、飲食のご配慮はご遠慮させていただきます。

(3)訪問看護師等に対する宗教活動や物品販売の勧誘は、堅くお断りいたします。

(2) 衛生管理

①事業者は訪問看護及び予防訪問看護のサービスの実施にあたって、衛生的な管理を努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。

②ノロウイルス・インフルエンザ・MRSA・結核・疥癬・コロナウイルス等の感染症が認められた場合及び疑いが認められる場合は、感染症蔓延防止に努め、適切な措置を講じます。必要に応じ保健所等の助言・指導を求めるものとします。尚、治癒するまでの期間をサービスのご利用をお断りさせて頂く場合があります。

③利用者及びご家族は、感染症及び体調の変化を事業所への報告を義務とします。

④利用者が疾病・怪我などで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、体調の悪化がみられる場合は、サービスの変更又は中止とする場合があります。

(3) 社会情勢及び天災に関する事象

①社会情勢の急激な変化、地震、風雪水害など著しい社会秩序の混乱などにより、訪問の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合がございます。

②社会情勢の急激な変化、地震、風雪水害など著しい社会秩序の混乱などにより、訪問の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を当事業所は負わないものとします。

(4) 個人情報の取り扱い

利用者の個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報使用同意書」に定めたとおり取り扱います。

(5) 高齢者虐待防止の取り組み

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 虐待の発生又はその再発を防止するための委員会を設置します。

② 利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のための指針を定めます。

③ 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識技術の向上に努めます。

④ 居宅サービス計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

⑤ 従業員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業員が利用者の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。

⑥ 担当者を定め、虐待の発生・再発防止に向けた取り組みを行ないます。

(6) 身体的拘束廃止の取り組み

利用者等の人権の擁護・身体的拘束廃止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 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緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行わない。
- ② 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。
- ③ 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について介護職員その他従業者に周知徹底を図る。
- ④ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する
- ⑤ 看護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(7) 業務継続計画の策定について（BCP）

- ① 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サービスの提供を継続的に実施するため、及び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い必要な措置を講じます。安全にサービス提供が実施できる体制を構築します。
- 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。

重要事項説明書（医療保険）

当事業所は、ご契約者（以下「利用者」とする。）に対して訪問看護サービスを提供します。厚生労働省令の規定に基づき、事業所の概要や提供されるサービス内容等説明すべき重要事項、ご契約上ご注意いただきたいことは次の通りです。

1. 事業所の概要

（１） 事業目的

継続的な医療処置を要する、又は要介護状態にある利用者に、心身の機能の維持・回復を目指すとともに、医療処置を提供、又は、居宅での療養生活を支援し、その人の能力に応じて可能な限り自立した、その人らしい生活を営むことができるよう適切な看護を提供することを目的とします。

（２） 運営方針

- ①事業所は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法、その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市区町村や事業所、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。
- ②利用者の要介護状態の軽減を図るとともに、その状態の悪化防止や介護状態となることの予防に資するよう、生活上の目的を設定し、計画的にサービスを行うこととします。
- ③自らその提供する看護の評価を行い、常にその改善を図り、訪問看護サービスの質の向上に努めます。
- ④訪問看護の提供にあたっては、主治医や介護支援専門員等との密接な連携及び訪問看護計画に基づき、利用者の心身の機能の維持・回復を図るよう、その人にとって必要且つ妥当・適切に行います。
- ⑤訪問看護の提供に当たっては、親切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、生活上の必要な事項について理解しやすいように助言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などの的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

（３） 事業所の種類 指定訪問看護事業所

（４） 事業所の名称・所在地及び電話番号

事業者名称	ハートピット株式会社
所在地	神奈川県大和市南林間一丁目 6 番 1 号 TBC ビル八番館 1 階
電話番号	046-272-5777
代表者名	代表取締役 野間 康彰
事業所名称	はあと訪問看護ステーション
所在地	神奈川県大和市南林間一丁目 6 番 1 号 TBC ビル八番館 1 階
電話番号	046-272-5777

(5) 事業所の職員体制等

職種	サービス種類、業務	人員
管理者	管理業務・訪問看護	1名
看護師	訪問看護	常勤換算 2.5名以上
理学療法士等	訪問リハビリテーション	1名以上

(6) 職務内容

○管理者 従業者の管理及び訪問看護の利用者申込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。又、従業者に運営に関する基準を遵守させるために必要な指揮命令、技術指導等サービス内容の管理を行います。但し、管理上支障がない場合は、他の勤務に従事することができるものとします。

○看護師及び理学療法士、作業療法士、言語聴覚士 訪問看護サービスを実施します。

※本契約による訪問看護師等とは看護師、助産師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士を指すものとします。

(7) 営業日及び営業時間

営業日 月曜日～金曜日

営業時間 午前8時30分から午後5時30分

サービス提供時間 午前9時から午後5時までとする。

但し、国民の休日、12月29日から1月3日までを除きます。

※24時間連絡体制も整えており、緊急時対応についてはこの限りではありません。

2. 提供サービス

(1) サービスを提供できる地域

通常業務を行う地域は、通常業務を行う地域は、大和市、綾瀬市、座間市、相模原市（南区）、横浜市（瀬谷区）です。ただし、上記以外の地域でも相談に応じます。

(2) 当事業所が提供するサービス

①サービスの提供に当たっては、主治医が事業所に交付した訪問看護指示書に伴い居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って【訪問看護計画】を作成し、これに従って訪問看護を実施します。（計画にないサービスは行う事ができませんので、ご了承ください。）

②体調や環境の急変による、サービス内容の変更をご希望の場合、或いは訪問看護師等がそのように判断した場合訪問看護計画を変更する場合があります。

③利用者は訪問看護サービスに必要な備品・物品・消耗品（電気・ガス・水道・電話を含む）を無償で提供する事を承諾するものとします。

④ご利用者に主治医がいない場合は、事業所から居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、地区医師会、関係区市町村等関係機関に調整を求め対応します。

⑤訪問看護の利用時間及び利用回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）に定めるものとします。但し、医療保険適用となる場合を除きます。

⑥療養上の世話として、清拭・洗髪等による清潔の管理・援助、食事（栄養）及び排泄等の日常生活への支援を行います。

⑦医師の診療の補助業務として、褥瘡・その他外傷や手術創等の創傷処置、医師の指示に基づく与薬（注

射、点滴等)、留置カテーテルや人工肛門・膀胱瘻・腎瘻等の管理を含む医療処置を行います。

⑧機能の維持・回復、拘縮予防のためのリハビリテーション業務を行います。

⑨家族への支援として、利用者の療養上の相談・助言を行い、介護負担軽減のための相談に応じます。

⑩サービス内容の詳細については、利用者の希望を確認した上で実施します。

⑪定期巡回随時対応型訪問介護看護事業所と連携し、定期的なアセスメントの実施または必要に応じて訪問看護サービスを提供致します。

(3) 利用者負担金

①サービス利用料金は、医療保険の法定金利に基づく額とし、診療報酬の改定に伴い改訂します。

②医療保険適応外のサービスとなる場合は、全額利用者の自己負担となります。

③利用料金の支払方法は、口座振替（自動引き落とし）のみとなります。サービス利用月の料金の請求書を翌月の 10 日以降に利用者宛に発行します。サービス利用料金は、サービス利用月の翌月 27 日に口座振替（自動引き落とし）になります。尚、当日が金融機関休業日の場合は、翌営業日の振替となります。

④サービス従事者が利用者宅を訪問する際の交通費については、サービス提供地域にお住まい場合は無料とさせていただきます。ただし、駐車場のご用意が出来ない場合、コインパーキング代のご負担をお願いしております。また、サービス提供地域外の訪問については、実費で 500 円/1 訪問いただいております。

(4) 秘密保持について

①当事業所は、知り得た情報を善良なる管理者の責任をもって管理・保持するとともに、利用者との合意の目的以外に使用しないものとします。

②当事業所は、利用者の同意がない限り、本契約にかかわる利用者の機密情報を第三者に開示することはありません。

③当事業所は、個人情報保護法に準拠し、個人情報の取り扱いを行うものとする。

3. 事故時の対応

(1) 事故時の対応

①サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、介護支援専門員、利用者の家族への連絡・報告を行うとともに、必要な措置を講じます。

②サービスの提供に当たって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、当社加入の賠償責任保険の規定により、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には、この限りではありません。

4. サービス提供のキャンセル・苦情について

(1) サービス提供のキャンセル・時間変更はサービス提供前日の 17 時までにご連絡下さい。土日祝祭日は事業所が休日となりますので、休日の次の日のキャンセルは休前日 17 時までにお申し出下さい。以降は当日キャンセルとなります。連絡を頂けず訪問看護師等が訪問した場合には、利用料の全額を頂く事となります。尚、キャンセルの為の日程の変更は出来かねる場合があります。

当日、前日の連絡の場合は、キャンセル料金として下記の料金を、介護支援専門員に相談・了承の上、自費請求させていただきます。やむを得ない場合（病状の変化による突然の入院や入所など）キャンセル料はいただきません。

①当日の連絡：利用料の全額

②連絡なし：利用料の全額

(2) 提供への苦情やサービス内容、曜日の変更、訪問の中止等については、訪問看護師等もしくは管理者が窓口となり対応します。

(3) 前項の苦情の内容等について記録し、その完結の日から5年間保存します。

(4) 当事業所以外にも市区町村、公的機関にて苦情申し立てを行うことができます。

・かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局

相談の窓口（土日・祝日、年末年始休み）

■電話相談：月曜日から金曜日まで 午前9時から午後5時まで

■来所相談：予約制。事前にご連絡ください。※ファックス、メールでも相談を受け付けています。

電話：045-311-8861 FAX：045-312-6302 Email:tekisei@knsyk.jp

・神奈川県国民健康保険団体連合会介護福祉部介護保険課介護苦情相談係

電話：045-329-3447 HP: <http://www.kanagawa-kokuho.or.jp/kaigo/kujo.html>

・各市区町村高齢者支援課 苦情相談受付窓口

・各地区健康福祉ステーション 苦情相談受付窓口

5. その他

(1) その他運営についての留意事項

①当事業所は社会的使命を十分認識し、職員の資質の向上を図るために研修の機会を設け、業務体制を整備するものとします。

②職員は、正当な理由がある場合を除き、業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持します。尚、退職後も同様とします。

③利用者に対する指定訪問看護等の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保管します。

④訪問看護サービスに関する指示、命令は全て事業所責任者が行います。但し責任者は利用者の事情、意向に配慮いたします。

⑤担当訪問看護師等の選任、変更は事業所が行い、利用者からの指名はできません。尚、事業所の都合により担当訪問看護師等を変更する場合は、事前にご連絡し、配慮いたします。

⑥利用者か担当訪問看護師等の変更を希望する場合(業務上不適切と思われる事由)、その理由を事業所までお申し出ください。尚、業務上の不適切と判断される事由がない場合、変更をいたしかねる場合があります。

⑦訪問予定時間は、交通事故及びトラブルを避けるために次の事項にご留意ください。

(1)災害や悪天候、交通機関の麻痺などによっては、サービスを中止させていただく事もあります。

(2)災害時には通信機能が麻痺し、連絡が取れない事も考えられます。その際はご容赦ください。

⑧サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため次の事項にご留意ください。

(1)現金、貴重品は室内に放置せず、保管、管理をしていただくようお願い致します。

(2)サービス従事者に対する贈り物や、飲食のご配慮はご遠慮させていただきます。

(3)訪問看護師等に対する宗教活動や物品販売の勧誘は、堅くお断りいたします。

(2) 衛生管理

- ①事業者は訪問看護及び予防訪問看護のサービスの実施にあたって、衛生的な管理を努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。
- ②ノロウイルス・インフルエンザ・MRSA・結核・疥癬・コロナウイルス等の感染症が認められた場合及び疑いが認められる場合は、感染症蔓延防止に努め、適切な措置を講じます。必要に応じ保健所等の助言・指導を求めるものとします。尚、治癒するまでの期間をサービスのご利用をお断りさせて頂く場合があります。
- ③利用者及びご家族は、感染症及び体調の変化を事業所への報告を義務とします。
- ④利用者が疾病・怪我などで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、体調の悪化がみられる場合は、サービスの変更又は中止とする場合があります。

(3) 社会情勢及び天災に関する事象

- ①社会情勢の急激な変化、地震、風雪水害など著しい社会秩序の混乱などにより、訪問の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合がございます。
- ②社会情勢の急激な変化、地震、風雪水害など著しい社会秩序の混乱などにより、訪問の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を当事業所は負わないものとします。

(4) 個人情報の取り扱い

利用者の個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報使用同意書」に定めたとおり取り扱います。

(5) 高齢者虐待防止の取り組み

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 虐待の発生又はその再発を防止するための委員会を設置します。
- ② 利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のための指針を定めます。
- ③ 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識技術の向上に努めます。
- ④ 居宅サービス計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ⑤ 従業員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業員が利用者の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。
- ⑥ 担当者を定め、虐待の発生・再発防止に向けた取り組みを行ないます。

(6) 身体的拘束廃止の取り組み

利用者等の人権の擁護・身体的拘束廃止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 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緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行わない。
- ② 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。
- ③ 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について介護職員その他従業者に周知徹底を図る。
- ④ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する
- ⑤ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(7) 業務継続計画の策定について (BCP)

- ① 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サービスの提供を継続的に実施するため、及び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い必要な措置を講じます。安全にサービス提供が実施できる体制を構築します。
- 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 to 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。