

訪問看護ステーション アップル学園前

サービス利用約款

◇ 目次 ◇

第1条	契約の目的
第2条	適用期間
第3条	身元引受人
第4条	利用者からの解除
第5条	当事業所からの解除及び入院又は入所による終了
第6条	利用料金
第7条	記録
第8条	秘密の保持及び個人情報の保護
第9条	緊急時、事故等の発生時の対応
第10条	虐待防止に関する事項
第11条	身体的拘束等の適正化に関する事項
第12条	業務継続計画に関する事項
第13条	ハラスメント対応に関する事項
第14条	要望又は苦情の申し出
第15条	賠償責任
第16条	本契約に定めのない事項

医療法人 北寿会

訪問看護ステーション アップル学園前

－（介護保険）訪問看護・介護予防訪問看護／（医療保険）指定訪問看護事業所－

#### (契約の目的)

第1条 訪問看護ステーションアップル学園前（以下「事業所」という。）は、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が可能な限り自宅で、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に、訪問看護サービスを提供し、一方、利用者及び利用者の身元引受人は、当事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本契約の目的とします。

#### (適用期間)

第2条 本契約は、利用者が訪問看護利用同意書を当事業所に提出した時から効力を有します。

但し、利用者の身元引受人に変更があった場合は、新たな身元引受人の同意を得ることとします。

- 2 利用者は、利用再開を希望する場合は、当事業所と相談・合意のうえ、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当事業所の訪問看護を利用することができるものとします。

#### (身元引受人)

第3条 利用者は、次の各号の要件を満たす身元引受人を立てます。但し、利用者が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。

① 行為能力者（民法第 20 条第 1 項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること。

② 弁済をする資力を有すること。

- 2 身元引受人は、利用者が本約款上当事業所に対して負担する一切の債務を極度額 40 万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。

- 3 身元引受人が第 1 項各号の要件を満たさない場合、又は当事業所、当事業所の職員若しくは他の利用者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、当事業所は、利用者及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることを求めることができます。但し、第 1 項但書の場合はこの限りではありません。

- 4 身元引受人の請求があったときは、当事業所は身元引受人に対し、当事業所に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

#### (利用者からの解除)

第4条 利用者は、当事業所に対し、利用中止の意思表示をすることにより、本約款に基づく訪問看護の利用を解除・終了することができます。

- 2 身元引受人も前項と同様に登録を解除することができます。但し、利用者の利益に反する場合は、この限りではありません。

#### (当事業所からの解除及び入院又は入所による終了)

第5条 当事業所は、利用者及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく訪問看護の利用を解除・終了することが出来ます。

- ① 利用者が介護保険施設・医療機関等に入所・入院した場合
  - ② 利用者が要介護認定において、非該当（自立）と認定された場合
  - ③ 利用者の病状・心身状態などが著しく悪化し、適切な訪問看護の提供ができないと判断された場合
  - ④ 利用者が死亡した場合
  - ⑤ 利用者及び身元引受人が、本契約に定める利用料金を2ヶ月分以上滞納し、その支払を督促したにもかかわらず14日以内に支払われない場合
  - ⑥ 利用者又は身元引受人が、当事業所、当事業所の職員又は他の利用者等に対して、窃盗、暴力、暴言、誹謗中傷その他の利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
  - ⑦ 天災、災害、事業所・設備の故障その他やむを得ない利用により、当事業所が機能しなくなった場合
- 2 利用者が病院に入院又は他の施設に入所した場合、本約款に基づく登録は終了します。

#### （利用料金）

第6条 利用者及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対し、本約款に基づくサービスの対価として、重要事項説明書の利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。

- 2 当事業所は、利用者、身元引受人または利用者若しくは身元引受人が指定する者に対し、前月料金の合計額の請求書を、毎月15日までに発行し、所定の方法により交付する。利用者及び身元引受人は連帯して、当事業所に対し、当該合計額をその月の末日までに支払うものとします。なお、お支払い方法については原則口座振替でのお支払いとなりその月の27日（土日祝日の場合は、金融機関の翌営業日）にご指定の預金口座から自動的に利用料金を振替してお支払い頂きます。
- 3 当事業所は、利用者又は身元引受人から、1項に定める利用料金の支払を受けたときは、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付致します。

#### （記録）

第7条 当事業所は、利用者の訪問看護の提供に関する記録を作成し、その記録をサービス提供の日から5年間は保管します。

- 2 当事業所は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。
- 3 当事業所は、身元引受人が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、閲覧、謄写を必要とする事情を確認して当事業所が必要と認める場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者が身元引受人に対する閲覧、謄写に反対する意思を表示した場合その他利用者の利益に反するおそれがあると当事業所が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。
- 4 前項は、当事業所が身元引受人に対して連帯保証債務の履行を請求するため必要な場合

は適用されません。

- 5 当事業所は、利用者及び身元引受人以外の親族が第 1 項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、利用者の承諾がある場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者の利益に反するおそれがあると当事業所が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

(秘密の保持及び個人情報の保護)

第8条 当事業所とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者、身元引受人または利用者若しくは身元引受人の親族に関する個人情報の利用目的を重要事項説明書のとおり定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。

2. 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

(緊急時、事故等の発生時の対応)

第9条 当事業所は、訪問看護提供時において、利用者の病状に急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医またはあらかじめ定められた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

- 2 前項のほか、訪問看護利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当事業所は、利用者及び身元引受人が指定する者に対し、緊急に連絡します。但し、緊急の場合で連絡がとれないときは、当事業所の判断で他の専門的機関を先に紹介させて頂き、その後ご連絡する場合があります。また、関係行政機関等、担当介護支援専門員等に、上記に関する報告、届出を致します。

(虐待防止に関する事項)

第10条 事業所は、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次の措置を講ずるものとする。

2. 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
3. 虐待防止のための指針の整備
4. 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施
5. 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

(身体的拘束等の適正化に関する事項)

第11条 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、身体的拘束等を行ってはならない。

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。

(業務継続計画・衛生管理に関する事項)

第12条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2. 事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努め、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、必要な措置を講じるものとする。

(ハラスメント対応に関する事項)

第13条 事業所は、適切なサービス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従業者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講じるものとする。

(要望又は苦情等の申出)

第14条 利用者、身元引受人又は利用者の親族は、当事業所の提供する訪問看護に対しての要望又は苦情等について、事業所管理者に申し出ることができます。

その場合、当事業所は速やかに事実関係を調査し、その結果並び改善の必要性の有無及び改善の方法については利用者または身元引受人に報告します。

1. 当事業所は、利用者及び身元引受人から要望や苦情の申し出がなされたことをもって、利用者にかなる差別的な扱いもいたしません。

(賠償責任)

第15条 訪問看護の提供に伴って、当事業所の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合、当事業所は、利用者に対して、損害を賠償するものとします。

2. 利用者の責に帰すべき事由によって、当事業所が損害を被った場合、利用者及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対して、その損害を賠償するものとします。

(本契約に定めのない事項)

第16条 この契約に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は身元引受人と当事業所が誠意をもって協議して定めることとします。

## 訪問看護ステーション アップル学園前

### 重要事項説明書

#### ◇ 目次 ◇

1. 事業所の概要
2. 当事業所の法人概要
3. 職員の体制
4. 事業の目的・運営方針
5. サービスの内容
6. (介護保険の場合)サービスの利用料及び利用者負担
7. (医療保険の場合)サービスの利用料及び利用者負担
8. 支払方法
9. 利用者の留意点
10. 要望及び苦情等の相談
11. 利用料及び利用者負担に関する事項
12. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について
13. 別紙 ①(個人情報のお取り扱いについて)
14. 別紙 ②(介護保険 訪問看護 苦情処理フローチャート)

医療法人 北寿会

訪問看護ステーション アップル学園前

—(介護保険)訪問看護・介護予防訪問看護/(医療保険)指定訪問看護事業所—

## 訪問看護 重要事項説明書

### 1 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーション アップル学園前
指定番号	第2960193437号
所在地	〒631-0003 奈良市中登美ヶ丘四丁目3番
連絡先	TEL 0742-51-2270 FAX 0742-51-2275
管理者	センター長 平 慶子
営業日・営業時間	営業日 月曜日～土曜日 営業時間 9:00～17:30 サービス提供時間 9:00～17:30 休業日 日曜日 年末年始(12月30日から翌年1月3日まで)
サービス提供 実施地域	<p><b>奈良市</b>:北登美ヶ丘、東登美ヶ丘、中登美ヶ丘、西登美ヶ丘、登美ヶ丘、南登美ヶ丘、押熊町、神功、右京、朱雀、左京、佐保台、山陵町、秋篠町、中山町、中山町西、二名町、松陽台、二名平野、二名、三松、三松ヶ丘、鳥見町、二名東町、富雄北、富雄川西、富雄元町、三碓、大淵町、学園赤松町、学園緑ヶ丘、学園新田町、百楽園、学園北、鶴舞西町、鶴舞東町、学園朝日町、朝日町、あやめ池北、敷島町、学園中、学園南、学園大和町、疋田町、若葉台、菅原町、宝来町、帝塚山、帝塚山南、帝塚山中町、富雄泉ヶ丘、中町、丸山、千代ヶ丘、西千代ヶ丘、藤ノ木台、菅野台</p> <p><b>生駒市</b>: 鹿ノ台北、鹿ノ台西、鹿ノ台東、鹿ノ台南、鹿畑町、北大和、真弓、白庭台、上町、あすか野北、あすか野南、あすか台</p> <p><b>京都府精華町</b>:光台、桜ヶ丘、 <b>木津川市</b>:兜台、相楽台、木津川台</p>

### 2 当事業所の法人概要

事業者名	医療法人北寿会
所在地	〒631-0003 奈良市中登美ヶ丘四丁目3番
連絡先	TEL 0742-51-2200 FAX 0742-51-2201
法人種別	医療法人
代表者	理事長 北神 敬司
法人の行う他の業務	介護老人保健施設、短期入所療養介護、通所リハビリテーション、居宅介護支援、福祉用具貸与、特定福祉用具販売、訪問介護、訪問リハビリ、看護小規模多機能型居宅介護、登美ヶ丘クリニック、ケア人材教育センター



### 3 職員の体制

職 種	常 勤	非常勤
管理者	1	
看護師・保健師・准看護師 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	2.5以上	1

※ 上記は介護保険法上の基準人員数ですので、これを上回る人員配置を行っています

### 4 事業の目的・運営方針

事業の目的	利用者に対し、訪問看護サービスを提供し、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に、療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことを目的とする。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 介護保険法等関係法などを遵守する</li><li>・ 利用者の心身の状況や希望、そのおかれている環境等を把握し、要介護状態の軽減、若しくは悪化の防止に努める</li><li>・ 事業の運営にあたっては、市町村・地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、サービスの提供に努める</li></ul>

### 5 サービスの内容

主治医からの指示に基づいての訪問看護(介護予防訪問看護)・指定訪問看護における看護計画の立案・実施

### 6 (介護保険法の場合)サービスの利用料及び利用者負担

① 介護保険適用サービスの利用料金は、関係法令に基づいて決められています。

② 介護保険適用サービスについては、利用料金の9割が原則介護保険から給付されます。

※一定の所得以上の方については、利用料金の7割または8割が介護保険から給付されます。

介護保険負担割合については、介護保険負担割合証をご確認下さい。

③ 介護保険の支払限度額を超えるサービスについては、全額が利用者負担となります。

④ 主治医からの訪問看護指示書発行料金が、医療機関より別途請求されますので、予めご了承ください。

⑤ 単位数単価 奈良市(6級地 10.42)で計算。

⑥ 准看護師が訪問看護を行った場合は、所定単位数の100分の90に相当する単位を算定します。

⑦ 緊急時訪問看護加算を契約される方は、専用の電話番号をお知らせします。その場合、24時間看護師への電話連絡が可能で必要時には休日や時間外でも緊急訪問をします。



<サービス利用基本料金> (訪問看護ステーションの場合)

基本費用	時間・頻度	費用 (円) (10割)	利用者負担金(円)		
			1割	2割	3割
訪問看護費 (介護)	20分未満(訪問看護1)	3,271	328	655	982
	30分未満(訪問看護2)	4,907	491	982	1,473
	30分以上60分未満(訪問看護3)	8,575	858	1,715	2,573
	60分以上90分未満(訪問看護4)	11,753	1,176	2,351	3,526
	理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問の場合(1回20分につき)	3,063	307	613	919
	厚生労働大臣が定める施設基準に該当する指定訪問看護事業所の場合(1回20分につき)	-83	-9	-17	-25
介護予防 訪問看護費 (予防)	20分未満(介護予防訪問看護1)	3,157	316	632	948
	30分未満(介護予防訪問看護2)	4,699	470	940	1,410
	30分以上60分未満(介護予防訪問看護3)	8,273	828	1,655	2,482
	60分以上90分未満(介護予防訪問看護4)	11,357	1,136	2,272	3,408
	理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問の場合(1回20分につき)	2,959	296	592	888
	厚生労働大臣が定める施設基準に該当する指定訪問看護事業所の場合(1回20分につき)	-83	-9	-17	-25
	利用を開始した日の属する月から起算して12月を超える期間に介護予防訪問看護(理学療法士・作業療法士・言語聴覚士による訪問)を行った場合	-156	-16	-32	-47

<加算料金>

加算費用	時間・頻度	サービス内容	費用 (円) (10割)	利用者負担金(円)		
				1割	2割	3割
早朝・夜間加算 深夜加算 (介護・予防)	6時～8時、18時～22時にサービスを提供した場合		基本単価の25%増			
	22時～翌朝6時にサービスを提供した場合		基本単価の50%増			
指定定期巡回・随時 対応型訪問介護看 護との連携による 訪問看護(介護)	基本訪問看護費(月1回)		30,853	3,086	6,171	9,256
	要介護5の者の場合(月1回)		39,189	3,919	7,838	11,757
サービス提供体制 強化加算 (介護・予防)	1回につき	事業所の看護師の総数のうち、勤務年数が7年以上のもの占める割合が100分の30以上である	62	7	13	19
	1回につき	事業所の看護師の総数のうち、勤務年数が3年以上のもの占める割合が100分の30以上である	31	4	7	10

加算費用	時間・頻度	サービス内容	費用 (円) (10割)	利用者負担金(円)		
				1割	2割	3割
緊急時訪問看護Ⅰ 加算(介護・予防)	1月につき	24時間看護師への電話対応、 緊急の訪問を行う(基準の業務 管理等の体制が整備されてい る)	6,252	626	1,251	1,876
緊急時訪問看護Ⅱ 加算(介護・予防)	1月につき	24時間看護師への電話対応、 緊急の訪問を行う	5,981	599	1,197	1,795
特別管理加算Ⅰ (介護・予防)	1月につき	在宅悪性腫瘍患者指導管理気 管切開、気管カニューレ、留置 カテーテル、ドレーン、腹膜透 析、胃ろう、輸液ポートにより継 続的に行っている点滴等	5,210	521	1,042	1,563
特別管理加算Ⅱ (介護・予防)	1月につき	中心静脈栄養、自己導尿、疼痛 管理、人工肛門、人工膀胱、在 宅酸素、真皮を超える褥瘡、点 滴注射を週3回以上行う必要が ある状態	2,605	261	521	782
ターミナルケア 加算	死亡月に	在宅で死亡した利用者につい て、都道府県知事に届け出た指 定訪問看護事業所がその死亡 日および死亡日前14日以内(1 5日間)に2日以上ターミナルケ アを行った場合(24時間以内に 在宅以外で死亡した場合を含 む)に、当該者の死亡月に算定	26,050	2,605	5,210	7,815
初回加算Ⅰ (介護・予防)	初回月に1回 又は 2ヵ月以上サービス利 用がない場合の再 開時	新規で訪問看護計画書又は2ヵ 月以上訪問看護サービスの利 用がなく新たに訪問看護計画 書を作成した場合に算定 病院、診療所等から退院した日 に初回の指定訪問看護を行っ た場合	3,647	365	730	1,095
初回加算Ⅱ (介護・予防)	初回月に1回 又は 2ヵ月以上サービス利 用がない場合の再 開時	新規で訪問看護計画書又は2ヵ 月以上訪問看護サービスの利 用がなく新たに訪問看護計画 書を作成した場合に算定	3,126	313	626	938
退院時共同指導 加算(介護・予防)	退院月に	利用者の退院に際し、事業所が その医療機関の医師や職員と 共同し、療養上必要な指導を行 い、その内容を文書により提供 する	6,252	626	1,251	1,876
看護介護職員連携 強化加算 (介護)	1月につき	看護師が喀痰吸引等の業務を 行う介護職員に対し、医師の指 示の元、支援・連携した場合	2,605	261	521	782

加算費用	時間・頻度	サービス内容	費用 (円) (10割)	利用者負担金(円)		
				1割	2割	3割
看護体制強化 加算Ⅰ(介護)	1月につき	ターミナルケア加算年5回以上 緊急訪問看護加算50%以上 特別管理加算 20%以上	5,731	574	1,147	1,720
看護体制強化 加算Ⅱ(介護)	1月につき	ターミナルケア加算年1回以上 緊急訪問看護加算50%以上 特別管理加算 20%以上	2,084	209	417	626
看護体制強化 加算(予防)	1月につき	緊急訪問看護加算50%以上 特別管理加算 20%以上	1,042	105	209	313
複数名訪問加算Ⅰ 2人の看護師等が同時 に訪問看護を行う場合	30分未満の場合	医療保険での取扱いを踏まえ、 同時に訪問する者として、現行 の看護師等とは別に看護補助 者が同行し、役割分担をした場 合に算定	2,646	265	530	794
	30分以上の場合		4,188	419	838	1,257
複数名訪問加算Ⅱ 看護師等と看護補助 者が同時に訪問看護 を行う場合	30分未満の場合		2,094	210	419	629
	30分以上の場合		3,303	331	661	991
口腔連携強化加算	1月につき	口腔状態の確認を行い、歯科 専門職に適切な情報提供を行う	521	53	105	157

#### 7 (医療保険の場合)サービスの利用料及び利用者負担

主治医が訪問看護の必要と認めた方に、主治医の交付した訪問看護指示書および訪問看護計画書に基づき訪問看護を提供し、基本利用料並びにその他の利用料をお支払いいただきます。

##### ①後期高齢者医療費保険者証をもっている方

一般の方	訪問看護に要する費用の1割	後期高齢者医療費 割合は保険者証に記載
一定以上の 所得の方	訪問看護に要する費用の3割	

##### ②その他の医療保険の方

医療保険で定める報酬に基づいて負担額の請求を行います。

③訪問看護基本療養費の基本料金について

	時間・頻度	サービス内容	費用(円)	利用者負担金(円)			
				1割	2割	3割	
<b>(1)在宅患者訪問看護・指導料／訪問看護基本療養費(Ⅰ)</b>							
看護師・PT・OT・ST	週3日目まで1日につき		5,550	555	1,110	1,665	
	週4日目以降1日につき		6,550	655	1,310	1,965	
准看護師	週3日目まで1日につき		5,050	505	1,010	1,515	
	週4日目以降1日につき		6,050	605	1,210	1,815	
悪性腫瘍の患者に対する緩和ケア又は褥瘡ケアに係る専門研修を受けた看護師の場合	1月につき		12,850	1,285	2,570	3,855	
<b>(2)同一建物居住者訪問看護／訪問看護基本療養費(Ⅱ)</b>							
看護師・PT・OT・ST	(1)同一日に2人						
	週3日目まで1日につき		5,550	555	1,110	1,665	
	週4日目以降1日につき		6,550	655	1,310	1,965	
	(2)同一日に3人以上						
	週3日目まで1日につき		2,780	278	556	834	
	週4日目以降1日につき		3,280	328	656	984	
准看護師	(1)同一日に2人						
	週3日目まで1日につき		5,050	505	1,010	1,515	
	週4日目以降1日につき		6,050	605	1,210	1,815	
	(2)同一日に3人以上						
	週3日目まで1日につき		2,530	253	506	759	
	週4日目以降1日につき		3,030	303	606	909	
悪性腫瘍の患者に対する緩和ケア又は褥瘡ケアに係る専門研修を受けた看護師の場合	1月につき		12,850	1,285	2,570	3,855	
<b>(3)訪問看護基本療養費(Ⅲ)</b>							
入院患者の外泊中の訪問看護	1日につき		8,500	850	1,700	2,550	
<b>(4)訪問看護管理療養費</b>							
主治医との連携(訪問看護計画書・報告書の提出)など	月の初日の場合						
	機能強化型訪問看護療養費Ⅰ			13,230	1,323	2,646	3,969
	機能強化型訪問看護療養費Ⅱ			10,030	1,003	2,006	3,009
	機能強化型訪問看護療養費Ⅲ			8,700	870	1,740	2,610
	上記以外の場合			7,670	767	1,534	2,301
	月の2日目以降の場合						
	訪問看護管理療養費1	訪問看護計画書・報告書を主治医に提出し、計画的な管理を継続して行う。また、安全管理体制を整備している		3,000	300	600	900
	訪問看護管理療養費2	1日につき		2,500	250	500	750

④訪問看護基本(管理)療養費の加算等について

(1)訪問看護基本療養費に対する加算						
難病等複数回 訪問加算	1日2回目	厚生労働大臣が定める疾病等」 による訪問看護利用、「特別訪 問看護指示書」が交付された場 合	4,500	450	900	1,350
	1日3回目以上		8,000	800	1,600	2,400
緊急時訪問看護 加算	1回につき	主治医の指示で緊急の訪問看 護を行った場合 月14回目まで	2,650	265	530	795
	1回につき	主治医の指示で緊急の訪問看 護を行った場合 月15日目以降	2,000	200	400	600
長時間訪問看護 加算	1回につき	人工呼吸器を使用、特別管理 加算の対象者、特別訪問看護 指期間、で90分を超える訪問の 場合	5,200	520	1,040	1,560
乳幼児加算 (6歳未満)	1日につき	厚生労働大臣が定める者 に該当する場合	1,800	180	360	540
		上記以外の場合	1,500	150	300	450
複数名訪問看護 加算	イ)看護師・PT等	週1回まで	4,500	450	900	1,350
	ロ)准看護師	週1回まで	3,800	380	760	1,140
	ハ)看護補助	1日につき	3,000	300	600	900
	ニ)看護補助	1日に1回の場合	3,000	300	600	900
		1日に2回の場合	6,000	600	1,200	1,800
		1日に3回の場合	10,000	1,000	2,000	3,000
夜間・早朝訪問 看護加算	午前6時から午前8時、午後18時から午後22時に訪問看 護を提供した場合	2,100	210	420	630	
深夜訪問看護 加算	深夜22時～翌朝6時までに訪問看護を提供した場合	4,200	420	840	1,260	
(2)訪問看護管理療養費に対する加算						
24時間対応体制 加算	月1回	電話等で常時対応でき、必要時 に緊急時訪問看護を行う体制 (基準の業務管理等の体制が 整備されている)	6,800	680	1,360	2,040
	月1回	電話等で常時対応でき、必要時 に緊急時訪問看護を行う体制	6,520	652	1,304	1,956
特別管理加算(Ⅰ)	月1回	在宅悪性腫瘍患者指導管理気 管切開、気管カニューレ、留置 カテーテル、ドレーン、腹膜透 析、胃ろう、輸液ポートにより継 続的に行っている点滴等	5,000	500	1,000	1,500
特別管理加算(Ⅱ)	月1回	中心静脈栄養、自己導尿、疼痛 管理、人工肛門、人工膀胱、在 宅酸素、真皮を超える褥瘡、点 滴注射を週3回以上行う必要が ある状態	2,500	250	500	750
退院時共同指導 加算	適宜	保険医療機関、介護老人保健 施設又は介護医療院に入院 し、または入所する利用者につ いて情報を提供した場合医療 機関又は介護老人保健施設若 しくは介護医療院、退院・退所 にあたり、医師及び看護師が共 同して在宅療養生活の指導を 行った場合	8,000	800	1,600	2,400



特別管理指導加算	適宜	退院時共同指導加算を算定する利用者のうち、特別管理加算を算定する状態	2,000	200	400	600
退院支援指導加算	適宜	厚生労働大臣が定める疾病等、状態にある利用者が、保険医療機関から退院する日に看護師が療養上の指導を行った場合	6,000	600	1,200	1,800
		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	8,400	840	1,680	2,520
在宅患者連携指導加算	月1回	医療関係職種間の連携による指導を行った場合	3,000	300	600	900
在宅患者緊急時等カンファレンス加算	月2回まで	主治医の求めで利用者宅でのカンファレンスを開催した場合	2,000	200	400	600
看護・介護職員連携強化加算	月1回	看護師が喀痰吸引等の業務を行う介護職員に対し、医師の指示の元、支援・連携した場合	2,500	250	500	750
(3)その他						
訪問看護情報提供療養費1	月1回	厚生労働大臣が定める疾病当の内、当該市町村等からの求めに応じて情報を提供した場合	1,500	150	300	450
訪問看護情報提供療養費2	月1回	厚生労働大臣が定める疾病当の内、当該黄無教育諸学校に、入学時、転学時等により初めて在籍することとなる利用者について、当該義務教育諸学校からの求めに応じて情報を提供した場合	1,500	150	300	450
訪問看護情報提供療養費3	月1回	保険医療機関、介護老人保健施設又は介護医療院に入院し、または入所する利用者について情報を提供した場合	1,500	150	300	450
訪問看護ターミナルケア療養費1	死亡月に	在宅、特別養護老人ホーム等で死亡した場合	25,000	2,500	5,000	7,500
訪問看護ターミナルケア療養費2	死亡月に	特別養護老人ホーム等で死亡した場合、看取り介護加算等を算定している場合	10,000	1,000	2,000	3,000

訪問看護ベースアップ評価料(Ⅰ)	月1回	厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして地方厚生局長等に届け出た訪問看護ステーションが、主として医療に従事する職員の賃金の改善を図る体制のある場合	780	78	156	234
訪問看護ベースアップ評価料(Ⅱ)	月1回	厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして地方厚生局長等に届け出た訪問看護ステーションが、主として医療に従事する職員の賃金の改善を図る体制のある場合	10	1	2	3
			20	2	4	6
			30	3	6	9
			40	4	8	12
			50	5	10	15
			60	6	12	18
			70	7	14	21
			80	8	16	24
			90	9	18	27
			100	10	20	30
			150	15	30	45
			200	20	40	60
			250	25	50	75
			300	30	60	90
350	35	70	105			
400	40	80	120			
450	45	90	135			
500	50	100	150			
訪問看護医療DX情報活用加算	月1回	地方厚生局長等に届け出た訪問看護ステーションの看護師等が、健康保険法第3条第13項の規定による電子資格確認により、利用者の診療情報等を取得した上で指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行う場合	50	5	10	15

⑤精神科訪問看護基本療養費の基本料金について

	時間・頻度	サービス内容	費用(円)	利用者負担金(円)		
				1割	2割	3割
(1)在宅患者訪問看護・指導料/訪問看護基本療養費(Ⅰ)						
看護師・OT	週3日目まで 30分以上		5,550	555	1,110	1,665
	週3日目まで 30分未満		4,250	425	850	1,275
	週4日目以降 30分以上		6,550	655	1,310	1,965
	週4日目以降 30分未満		5,100	510	1,020	1,530
准看護師	週3日目まで 30分以上		5,050	505	1,010	1,515
	週3日目まで 30分未満		3,870	387	774	1,161
	週4日目以降 30分以上		6,050	605	1,210	1,815
	週4日目以降 30分未満		4,720	472	944	1,416



(2) 同一建物居住者訪問看護／精神科訪問看護基本療養費(Ⅲ)						
看護師・OT	(1) 同一日に2人					
	週3日目まで 30分以上		5,550	555	1,110	1,665
	週3日目まで 30分未満		4,250	425	850	1,275
	週4日目以降 30分以上		6,550	655	1,310	1,965
	週4日目以降 30分未満		5,100	510	1,020	1,530
	(2) 同一日に3人以上					
	週3日目まで 30分以上		2,780	278	556	834
	週3日目まで 30分未満		2,130	213	426	639
	週4日目以降 30分以上		3,280	328	656	984
	週4日目以降 30分未満		2,550	255	510	765
准看護師	(1) 同一日に2人					
	週3日目まで 30分以上		5,050	505	1,010	1,515
	週3日目まで 30分未満		3,870	387	774	1,161
	週4日目以降 30分以上		6,050	605	1,210	1,815
	週4日目以降 30分未満		4,720	472	944	1,416
	(2) 同一日に3人以上					
	週3日目まで 30分以上		2,530	253	506	759
	週3日目まで 30分未満		1,940	194	388	582
	週4日目以降 30分以上		3,030	303	606	909
	週4日目以降 30分未満		2,360	236	472	708
(3) 精神科訪問看護基本療養費(Ⅳ)						
入院患者の外泊中の訪問看護	1日につき		8,500	850	1,700	2,550
(4) 訪問看護管理療養費						
主治医との連携 (訪問看護計画書・ 報告書の提出)な ど	月の初日の場合					
			7,670	767	1,534	2,301
	月の2日目以降の場合					
	訪問看護管理療養費 1	訪問看護計画書・報告書を主治医に提出し、計画的な管理を継続して行う。また、安全管理体制を整備している		3,000	300	600
訪問看護管理療養費 2			2,500	250	500	750
	1日につき					

⑥精神科訪問看護基本(管理)療養費の加算等について

(1) 訪問看護基本療養費に対する加算						
精神科複数回訪問加算(同一建物2名以下)	1日2回目		4,500	450	900	1,350
	1日3回目以上		8,000	800	1,600	2,400
精神科緊急時訪問看護加算	1日につき1回	主治医の指示で緊急の訪問看護を行った場合 月14回目まで	2,650	265	530	795
		主治医の指示で緊急の訪問看護を行った場合 月15日目以降	2,000	200	400	600
長時間訪問看護加算	1回につき		5,200	520	1,040	1,560
複数名訪問看護加算	保健師・看護師・作業療法士(OT)	1日につき1回	4,500	450	900	1,350
		1日につき2回	9,000	900	1,800	2,700
		1日に月3回以上	14,500	1,450	2,900	4,350
複数名訪問看護加算	准看護師	1日につき1回	3,800	380	760	1,140
		1日につき2回	7,600	760	1,520	2,280
		1日に月3回以上	12,400	1,240	2,480	3,720
	看護補助者・精神科保健福祉士	1日につき1回	3,000	300	600	900
夜間・早朝訪問看護加算	午前6時から午前8時、午後18時から午後22時に訪問看護を提供した場合		2,100	210	420	630
深夜訪問看護加算	深夜22時～翌朝6時までに訪問看護を提供した場合		4,200	420	840	1,260
(2) 訪問看護管理療養費に対する加算						
24時間対応体制加算	月1回	電話等で常時対応でき、必要時に緊急時訪問看護を行う体制(基準の業務管理等の体制が整備されている)	6,800	680	1,360	2,040
	月1回	電話等で常時対応でき、必要時に緊急時訪問看護を行う体制	6,520	652	1,304	1,956
特別管理加算(Ⅰ)	月1回	在宅悪性腫瘍患者指導管理気管切開、気管カニューレ、留置カテーテル、ドレーン、腹膜透析、胃ろう、輸液ポートにより継続的に行っている点滴等	5,000	500	1,000	1,500
特別管理加算(Ⅱ)	月1回	中心静脈栄養、自己導尿、疼痛管理、人工肛門、人工膀胱、在宅酸素、真皮を超える褥瘡、点滴注射を週3回以上行う必要がある状態	2,500	250	500	750
退院時共同指導加算	適宜	保険医療機関、介護老人保健施設又は介護医療院に入院し、または入所する利用者について情報を提供した場合医療機関又は介護老人保健施設若しくは介護医療院、退院・退所にあたり、医師及び看護師が共同して在宅療養生活の指導を行った場合	8,000	800	1,600	2,400
特別管理指導加算	適宜	退院時共同指導加算を算定する利用者のうち、特別管理加算を算定する状態	2,000	200	400	600

退院支援指導加算	適宜	厚生労働大臣が定める疾病等、状態にある利用者が、保険医療機関から退院する日に看護師が療養上の指導を行った場合	6,000	600	1,200	1,800
		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	8,400	840	1,680	2,520
在宅患者連携指導加算	月1回	医療関係職種間の連携による指導を行った場合	3,000	300	600	900
在宅患者緊急時等カンファレンス加算	月2回まで	主治医の求めで利用者宅でのカンファレンスを開催した場合	2,000	200	400	600
看護・介護職員連携強化加算	月1回	看護師が喀痰吸引等の業務を行う介護職員に対し、医師の指示の元、支援・連携した場合	2,500	250	500	750
精神科重症患者支援管理連携加算	月1回	1年以上入院して退院した者、入退院を繰り返す者又は自治体が作成する退院後支援計画において支援を受ける期間のある措置入院後の方に定期的な訪問看護を行う場合	8,400	840	1,680	2,520
	月1回	統合失調症、統合失調症型障害若しくは妄想性障害、気分(感情)障害又は重度認知症の状態、退院時におけるGAF尺度による判定が40以下の方に定期的に訪問看護を行う場合	5,800	580	1,160	1,740
(3)その他						
訪問看護情報提供療養費	月1回	利用者の同意を得て市町村、保健所、精神保健福祉センター等に対してサービスに必要な情報を提供した場合	1,500	150	300	450
訪問看護ターミナルケア療養費1	死亡月に	在宅、特別養護老人ホーム等で死亡した場合	25,000	2,500	5,000	7,500
訪問看護ターミナルケア療養費2	死亡月に	特別養護老人ホーム等で死亡した場合、看取り介護加算等を算定している場合	10,000	1,000	2,000	3,000

訪問看護ベースアップ評価料(Ⅰ)	月1回	厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして地方厚生局長等に届け出た訪問看護ステーションが、主として医療に従事する職員の賃金の改善を図る体制にある場合	780	78	156	234
訪問看護ベースアップ評価料(Ⅱ)	月1回	厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして地方厚生局長等に届け出た訪問看護ステーションが、主として医療に従事する職員の賃金の改善を図る体制にある場合	10	1	2	3
			20	2	4	6
			30	3	6	9
			40	4	8	12
			50	5	10	15
			60	6	12	18
			70	7	14	21
			80	8	16	24
			90	9	18	27
			100	10	20	30
			150	15	30	45
			200	20	40	60
			250	25	50	75
			300	30	60	90
350	35	70	105			
400	40	80	120			
450	45	90	135			
500	50	100	150			
訪問看護医療DX情報活用加算	月1回	地方厚生局長等に届け出た訪問看護ステーションの看護師等が、健康保険法第3条第13項の規定による電子資格確認により、利用者の診療情報等を取得した上で指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行う場合	50	5	10	15

⑦その他(医療保険適用外)※実費自己負担になります

自己都合による週4回以降の訪問看護	1回につき 4,500円
他訪問看護事業所が同一日に訪問看護に入った場合の訪問看護	1回につき 4,500円
90分を超える訪問看護料・営業時間外・営業日以外	30分につき 1,500円
エンゼルケア(死後の処置)	20,000円

※消費税別途頂きます。

## 8 支払方法

代金のお支払いについては、口座振替でのお支払いをお願いしております。ご利用料金は、月末日締めを致しております。原則翌月15日迄に利用料請求書をこちらから郵送致します。お支払いについては、翌月の27日(休日の場合は、翌営業日)にご指定の預金口座から自動的に利用料金を振替でお支払い頂きます。

## 9 利用者の留意点

### ①利用スケジュールの変更について

利用者の都合で予定されたサービスを変更する場合は、できるだけ早めにご連絡下さい。

利用予定日の前日17時以降に利用中止のお申し出を当事業所宛てにされた場合、

取消料として2,200円(消費税込)をお支払いいただきます。

### ②サービスの時間について

お約束の時間厳守を心がけておりますが、緊急時の対応や交通事情等により、訪問時間の変更をお願いすることがございます。

### ②利用中止について

悪天候(警報発令時等)、天変地変、戦争、暴動、その他不可抗力によりサービス提供が困難とされる場合は、当事業所の判断によりサービス提供を中止いたします。

### ③訪問時のもてなし辞退

訪問時に、看護師等に対する贈り物や飲食のもてなしは御遠慮いたします。

### ④安全・安心な訪問看護サービスの提供について

#### ・ペットの安全について

大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うため、訪問中はリードを付けていただくかゲージや居室外へ保護するなどの配慮をお願いします。

万が一、職員がペットに噛まれるなど治療が必要となりましたら、費用等のご相談をさせていただきます場合がございます。

#### ・カメラの設置について

利用者様の安全確認のため「見守りカメラ」を設置する場合は、事前に職員にお声掛けくださいますようお願いいたします。

#### ・訪問時の安全について

職員のプライバシー及び個人情報の保護のため、無断での写真や動画撮影やSNS等に投稿することはご遠慮ください。

また、暴力やハラスメントの事案が生じた場合、直ちに職員は退避するよう指導しております。

なお、暴言や強い抵抗等でケアが継続できない状態になった場合は、ご家族との話し合いで、訪問を終了させていただく場合がございます。

## 10 要望及び苦情等の相談

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合は、事業所管理者にお気軽にご相談下さい。速やかに対応いたします。尚、苦情処理体制及び手順については、別紙②を参照下さい。

○当法人が行う事業に関して苦情や相談がある場合には、以下までご連絡ください。

窓口担当者	連絡先
苦情解決責任者 山田 健太郎 苦情窓口担当者 平 慶子	訪問看護ステーション アップル学園前 連絡先 0742-51-2270 FAX 0742-51-2275 (受付時間 9:00～17:30)

○介護保険の苦情や相談に関しては他に、下記の相談窓口があります。

窓口	連絡先
奈良市介護福祉課	連絡先 0742-34-5422 FAX 0742-34-2621 (受付時間 8:30～17:15)
奈良県国民健康保険団体連合会	連絡先 0744-21-6811 FAX 0744-21-6822 フリーダイヤル 0120-21-6899 (受付時間 9:00～17:00)

## 11 利用料及び利用者負担に関する注意事項

(1) 交通費は介護報酬(医療報酬)に含まれていますので交通費は無料となります。

但し、当事業所の通常のサービス実施地域以外にお住いの方は、利用者の了解の上、サービス提供に際し、要した交通費の実費をいただく場合があります。

実費とは、公共交通機関を利用した場合はその実費とし、それ以外の車両等による場合は事業所が指定するサービス提供実施地域を超えたところを起点とし、

下記の料金をいただきます。

・5km未満…550円      ・5km以上10km未満…1100円

・10km以上の場合は1km毎に110円加算

(2) サービスを提供するにあたって、利用者宅で利用する水道、ガス、電気代の費用は利用者宅で負担していただきます。

(3) 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただき、要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻される場合があります。(償還払い)。

## 12 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

第三者による評価の実施状況	1. あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	
	2. なし		



13 (別紙①) 個人情報のお取り扱いについて

医療法人 北寿会

訪問看護ステーション アップル学園前

当事業所は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族の個人情報を保有しております。

この書面はこのたびのサービス申し込みに伴い入手する利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族の個人情報の保護とお取り扱いにつきまして、個人情報保護法の規定に従いご説明するものです。

1. 個人情報に対する当事業所の基本的姿勢

当事業所は、個人情報保護法の趣旨を尊重し、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族の個人情報を厳重に管理し、これを担保するために「個人情報保護方針」を定め実行してまいります。

2. 当事業所が保有する利用者の個人情報

(1) 相談の受け付け時に入手する個人情報

番号	書類名	内容等
1	相談表 居宅介護者サマリー	被保険者番号、保険者番号、保険者、住所、氏名、生年月日、年齢、要介護状態区分、認定有効期間、家族構成、既往歴、主訴、ADL、緊急時の連絡先の住所・氏名・電話番号・続柄等
2	介護保険被保険証 各種減額認定証	保険者番号、保険者、有効期限、住所、氏名、生年月日、交付年月日、要介護状態区分、認定年月日、認定有効期間、種類支給限度基準額、認定審査会の意見及びサービスの種類の指定、給付制限、居宅介護支援事業者及びその事業所の名称、介護保険施設、(公費)負担者番号、受給番号、減額内容等

(2) サービス利用時に入手する個人情報

番号	書類名	内容等
1	訪問看護利用同意書 介護予防訪問看護利用同意書	利用年月日、利用者氏名・住所電話番号、身元引受人又は署名代行者氏名・住所・電話番号・続柄、請求書及び領収書送付先の氏名・続柄・住所・電話番号、緊急時の連絡先の氏名・続柄・住所・電話番号等
2	南都銀行預金口座振替依頼書 郵便局自動払込利用申込書	預金者の氏名、契約者の氏名・住所・電話番号、口座振替指定口座の金融機関名・支店名・預金種目・口座番号、自動払込利用申込書の通帳記号・通帳番号・住所・氏名・電話番号・払込開始月・払込日・払込金の種別、ご契約者の住所・氏名・電話番号
3	請求書送付先情報	利用者名、支払者名、郵便番号、住所、電話番号、携帯番号



### (3) サービス利用中に入手する個人情報

番号	書類名	内容等
1	健康保険被保険者証 後期高齢者医療受給者証、健康手帳 身体障害者手帳	識別記号・番号、保険者、有効期限、氏名、生年月日、資格取得年月日、交付年月日、世帯主氏名、住所等
2	居宅サービス計画書 介護予防サービス支援計画書(予防)訪問看護計画書(予防)訪問看護報告書	氏名、性別、年齢、生年月日、居宅サービス計画書(1)・(2)、週間サービス計画表、サービス担当者会議の要点・照会状、訪問看護目標、実施内容、経過、特記事項
3	サービス提供票及び別表 介護予防サービス提供票及び別表	保険者番号、保険者、居宅介護支援事業所名・担当者名、地域包括支援センター名・担当者名、作成年月日、被保険者番号、氏名、届出年月日、生年月日、性別、要介護状態区分、変更後の要介護状態区分・変更日、区分支給限度基準額、限度額適用期間、前月までの短期入所利用日数、提供時間帯、サービス内容、サービス事業者名、区分支給額管理・利用者負担計算、種類別支給限度管理等
4	介護記録(診療記録)	氏名、介護内容、利用者の状況等、

### 3. 利用者の個人情報の開示・利用・提供

#### (1) サービス利用等の目的のための開示・利用・提供

サービス利用の申し込み、訪問看護等を通して蓄積された個人情報は、サービス利用等のために必要に応じて以下のために利用されます。

	利用目的	提供先	利用する個人情報
1	サービス担当者会議など本人の介護方法を検討し、適切な判断をし、これらのサービス計画を立てるため	ケアマネジャー・医師・看護・リハビリテーション・介護の関係者	居宅サービス計画書、訪問看護計画書、基本情報、介護記録、相談記録等
2	利用者に病状の急変が生じた場合の主治医への連絡及び第三者の評価・意見を求めるため	他の医療機関等(医師)	同上
3	利用者が他の介護サービス等を利用される場合の情報提供のため及び居宅介護支援事業所等との連携	他の事業者 居宅介護支援事業所等	同上

#### (2) 利用目的以外での開示・利用・提供

利用者様の個人情報は、利用者の利用等以外に利用料請求、医学研究、教育、行政機関からの要請に応じる等のために必要に応じて以下のように利用(提供)されます。

	利用目的	提供先	利用する個人情報
1	利用料請求のため	審査支払機関、保険者等	介護給付明細書(氏名、被保険者番号、請求内容、請求内訳、請求金額等)
2	医学研究、学術研究のための提供、共同利用のため	他の医療機関、研究機関等 当事業所の研究者、学会、出版機関	個別に事前同意を取得します。
3	関係行政機関等の要請による照会・届出・調査・検査・実施指導のため	厚生労働省、都道府県、市区町村、審査支払機関、健康保険組合等、児童相談所、裁判所、配偶者暴力相談支援センター、警察、医療監視員、薬事監視員、保護観察所長、社会保険診療報酬支払基金等	関係行政機関等からの法令に基づく要請、当事業所が必要な届出等のために、介護記録等を開示することがあります。

4	外部監査を受けるため	会計監査法人等	外部評価機関から監査の必要性から要請があった場合、介護記録等を開示することがあります。
5	事件捜査、裁判等のため	警察、裁判所、弁護士会等	情報が限定され、かつ当事業所が合理性を認めた場合、照会してきた機関に介護記録等を開示することがあります。
6	事故報告のため	事業所内委員会、都道府県、市区町村等	ご氏名、事故内容等
7	保険会社からの照会に応じるため	生命保険会社、損害保険会社	個別に事前同意を取得します。
8	医学研究等の公共的目的とした事業を遂行するために寄付を求めため	他の医療機関、研究機関等	郵便番号、住所、ご氏名
9	ご家族等へ通知するため	利用者様の身元引受人。代理人、家族代表者、緊急の連絡先に登録のある方、利用者様が特に指示された方	病名、症状、経過、見通し等の医療情報、支払情報を開示することがあります。
10	実習生の教育のため	当事業所が受け入れた介護の実習生	実習目的に応じて相談記録、介護記録等を開示することがあります。

- ①上記のうち2の利用(提供)については、あらかじめ利用者本人に承諾を求めます。  
利用者は拒否することができます。
- ②上記のうち2の利用(提供)にあたっては、ご住所・ご氏名の匿名化、顔写真のマスキングを行い、できる限り個人が特定できないように配慮いたします。
- ③上記のうち8から10の利用は利用者のお申し出がありました場合は利用を停止します。
- ④上記のうち承諾が必要な事項のうち、利用者が意思決定能力・判断能力を有しないと当事業所が判断した場合は身元引受人に対して承諾を求めます。

#### 4. 利用者の権利

利用者は以下の権利を有します。

- ①当事業所の看護師等が作成した訪問看護計画書・介護記録等(用紙)は当事業所の所有ですが、そこに記述されている情報は利用者のものであります。
- ②利用者は、利用者の個人情報の開示・利用・提供について制限を求めることができます。
- ③利用者は、当事業所が保有している利用者の個人情報について訂正・追加・削除、消去、利用停止、第三者への提供の停止を求めることができます。当事業所が負っている法的義務履行のために応じられない場合もありますので、下記6. お問い合わせ先までご連絡ください。

#### 5. 身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族の個人情報の開示・利用・提供

当事業所が入手する家族様の個人情報については、「3. 利用者の個人情報の開示・利用・提供」に伴って、必要に応じて利用されます。

#### 6. お問い合わせ先

開示請求、苦情・訂正・利用停止等の申し出は以下にお願いします。

個人情報管理責任者 管理者 平 慶子

苦情相談窓口担当者 平 慶子

電話 0742-51-2270 FAX 0742-51-2275

#### 7. 当事業所の義務

当事業所が有する個人情報は極めて高度なプラバシー情報のため、当事業所は以下の義務を負います。

- ①利用者様の事前の承諾なしに、利用者様の個人情報を本規定及び法令に定める以外に利用、開示、提供しません。
- ②利用者様の(介護予防)訪問看護・指定訪問看護終了後も個人情報を厳重に管理します。

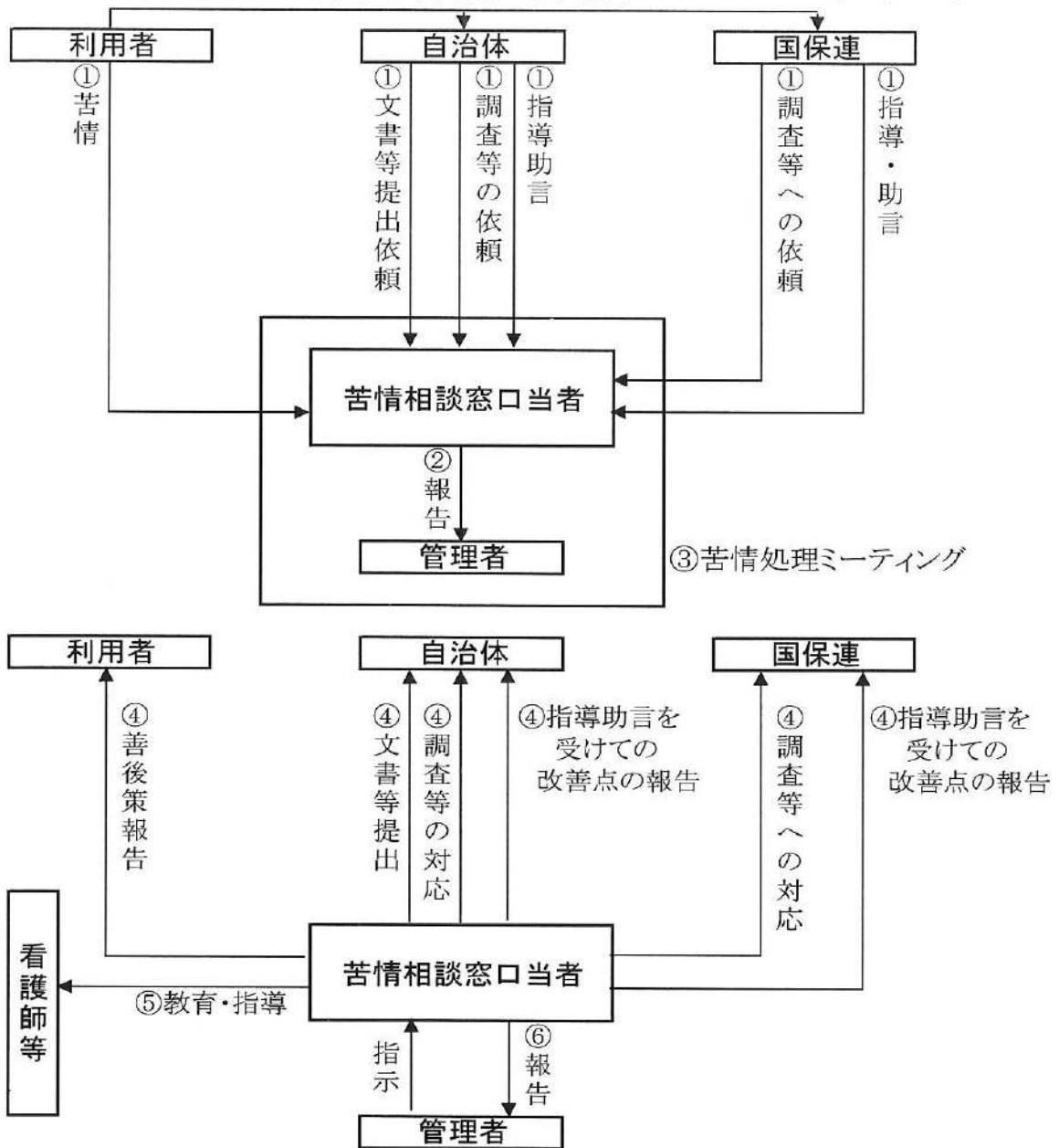
- ③当事業所の従業者に対して個人情報保護のための教育を定期的に行います。
- ④利用者の個人情報を保護するために「セキュリティ管理計画」を立案しセキュリティ対策を講じます。
- ⑤利用者の個人情報処理を外部に委託するときは、必要な契約を締結等し、適切な管理・監督を行います。
- ⑥利用者の個人情報を廃棄するときは、溶解・焼却等の方法により安全かつ完全に削除・消去いたします。

## 8. 外部委託

当事業所は一部の業務を外部専門会社に委託しておりますが、それぞれの会社と守秘契約を締結しています。

◆当事業所の「個人情報保護方針」は、事業所内掲示をご参照ください。

## 介護保険 訪問看護 苦情処理フローチャート



① 利用者、自治体、国民健康保険連合会からの苦情・調査依頼・指導助言等を苦情相談窓口当者が把握する。  
 ② 苦情相談窓口当者より管理者に報告する。  
 ③ 苦情処理ミーティングを開き、対処方法を検討する。(必要時には担当看護師等から聞き取り調査を行なう。)

④ 苦情処理ミーティングの結果に基づき担当者が利用者・自治体・国民健康保険連合会へ対処する。  
 ⑤ 必要時訪問調査員への教育・指導を行なう。  
 ⑥ ④⑤の結果を記載した苦情処理報告書を管理者に提出する。