

訪 問 看 護 重 要 事 項 説 明 書

1. 当事業所の概要

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	株式会社 ぱぶりか
事 業 所 所 在 地 (連絡先及び電話番号等)	福岡県福岡市西区福重5丁目5-10 フロイライン姪浜306号 連絡先 092-834-3712 FAX 092-834-3713

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

事 業 所 名 称	訪問看護ステーション 神福八 (こうふくや)
介 護 保 険 指 定 事 業 所 番 号	(指定事業所番号 4061191237)
事 業 所 所 在 地	福岡県福岡市西区福重5丁目5-10 フロイライン姪浜306号
連 絡 先	連絡先 092-834-3712 FAX 092-834-3713
サービス提供地域	福岡市内、糸島市と周辺地域(事業所より緊急対応が可能なエリア)

※サービス提供地域につきましてはご確認をお願いします。

(1) 営 業 日 ・ 営 業 時 間

営 業 日	月 ~ 金 曜 日: 午 前 8 : 30 ~ 午 後 5 : 30
休 業 日	土曜日・日曜日・祝祭日・12月30日~1月3日

(2) 職員体制

資 格	兼任業務	常 勤	非常勤	計
管 理 者		1 名	名	1 名
看 護 師		1 名	1 名	2 名
保 健 師		名	名	名
作 業 療 法 士		名	名	名
理 学 療 法 士		名	名	名
精神保健福祉士		名	名	名

2. 事業の目的、運営方針

<事業の目的>

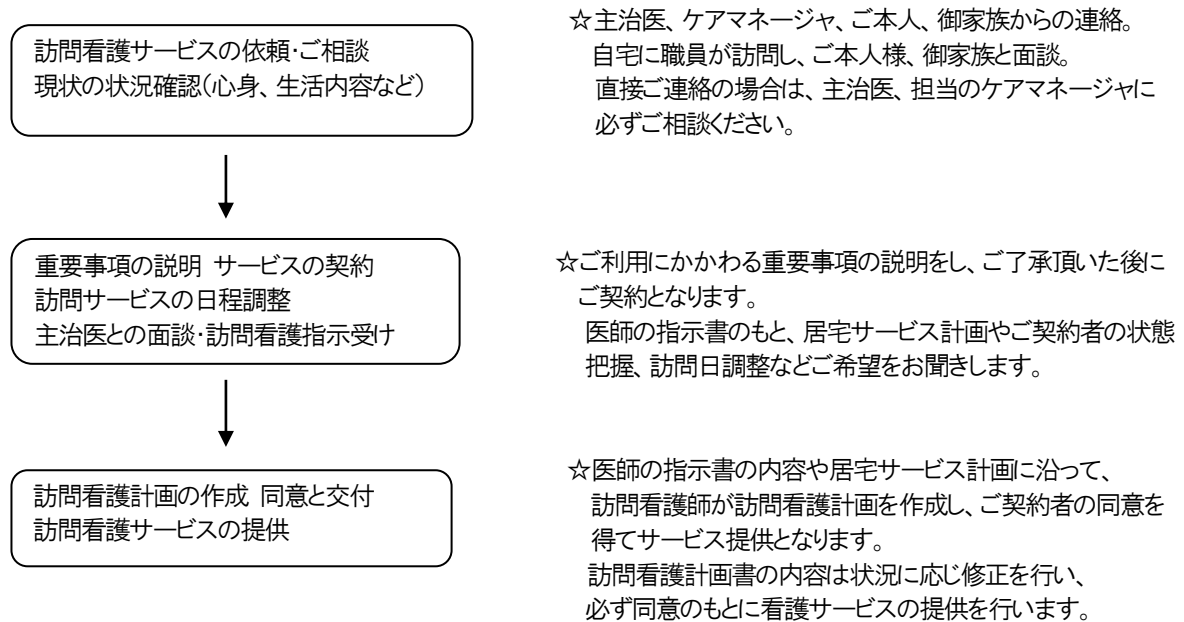
指定訪問看護の事業は、主治医が指定訪問看護の必要を認めた高齢者に対し、訪問看護ステーションの看護師等が、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことで、その利用者が可能な限り居宅において、自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的とする。

<運営の方針>

- (1) 指定訪問看護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、療養上の目標を設定し計画的に行うものとする。
 - (2) 事業者自らその提供する指定訪問看護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
 - (3) 指定訪問看護の提供に当たっては、訪問看護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
 - (4) 指定訪問看護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
 - (5) 指定訪問看護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
 - (6) 指定訪問看護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、環境等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う。
- 2 事業実施に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。
 - 3 事業所は、正当な理由なくサービス提供を拒まない。

3. サービスの利用方法

(1) サービス開始までの流れ



4. 訪問看護サービスの内容

1. 利用者が提供を受けることのできる訪問看護のサービス内容については、下記に記載されているとおりで、内容について、利用者およびその家族に説明を行います。
2. 事業者は、訪問看護計画に基づき、利用者に対して訪問看護のサービスを提供します。
3. 利用者およびその家族の同意により訪問看護計画が変更され、訪問看護サービス内容、又は介護保険適用の範囲が変更となる場合、利用者及び家族の意向や希望に基づき、サービス内容の修正を行い、修正した訪問看護計画のサービスを提供します。

<訪問看護サービス内容>

- 1 病状・障がいの観察、確認(血圧・体温・脈拍の測定、体調の確認、睡眠の状況など)
- 2 日常生活の介助(食事・排泄・移動など)
- 3 療養上の世話
- 4 褥創の予防・処置
- 5 地域の社会資源活用への支援
- 6 精神科領域における疾患者及び家族への看護・支援
- 7 療養生活や介護方法の指導
- 8 清拭・洗髪等による清潔の保持
- 9 その他医師の指示による医療処置

<サービスの利用にあたっての留意事項>

(1) 看護職員の禁止行為

看護職員はサービス提供にあたり、次の行為は行いません。

- ・各種支払いや年金等の金銭、通帳などの管理、金銭の貸借、金銭に関する取扱い
- ・買い物等の代行、訪問車での移動、通院支援、家事支援など
- ・利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ・利用者の同居家族等へのサービスの提供(知人等も含む)
- ・利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ・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)
- ・指示の無い医療行為及びそれに準じる行為

(2) 利用者及び家族等の禁止行為

- ・職員に対する性的ハラスメント(身体に触れる、性的ないやからせ行為、好意的な態度の要求など)
- ・暴言、身体的暴力(身体に危害を加える、物を投げつける行為など)
- ・精神的暴力(脅し、大声で怒鳴る、威嚇する、過度な要求を繰り返すなど)
- ・ストーカー行為、動画など SNS などへの投稿(業務時間以外での連絡等の強要行為)
- ・各種保証人や緊急連絡先の登録
- ・宗教活動、政治活動、営利活動の強要または参加、その他迷惑行為

※前項の内容において、発生及び再発防止が著しく困難で、職員の心身に危害が生じる又は生じる恐れがある場合、文面等の通告によりサービス終了、契約解除となる事がございます。

5. 利用料金

医療保険：(基本療養費+管理療養費+加算分)の計算となります。

公的助成制度、自立支援医療(精神通院医療)、特別医療費受給資格証などをお持ちの方は負担料金が異なります。

(医療保険)		訪問看護 料金表		令和8年4月1日改定分	
(ア)訪問看護基本療養費			基本利用料金		
訪問看護基本療養費(Ⅰ)					
週3日目まで (1回の料金)			5,550 円	(5,050 円)	
週4日目以降 (1回の料金)			6,550 円	(6,050 円)	
訪問看護基本療養費(Ⅱ)					
同一日に2人	週3日まで		5,550 円	(5,050 円)	
	週4日以降		6,550 円	(6,050 円)	
同一日に3人以上9人以下	週3日まで		2,780 円	(2,530 円)	
	週4日以降		3,280 円	(3,030 円)	
同一日に10人以上19人以下	週20日まで		2,760 円	(2,520 円)	
	週21日以降		2,520 円	(2,420 円)	
同一日に20人以上49人以下	週20日まで		2,710 円	(2,470 円)	
	週21日以降		2,610 円	(2,370 円)	
同一日に50人以上	週20日まで		2,710 円	(2,370 円)	
	週21日以降		2,510 円	(2,270 円)	

※()内の料金は准看護師が訪問した場合の金額

(イ)訪問看護管理療養費	利用料金
月の初回の訪問 (1日目)	7,710 円
月の2日目以降の訪問 × 訪問回数	イ: 3,010 円 ロ: (1) 2,510 円 (2) 2,310 円 (3) 2,210 円 ハ: (1) 2,410 円 (2) 2,110 円 (3) 2,010 円

訪問看護管理療養費 月に2日目以降

イ: 単一居住利用者 20 人未満

ロ: 単一居住利用者 20 以上 50 人未満 (1)月 15 日目まで (2)月 16 日以降～24 日目まで (3)月 25 日目以降

ハ: 単一居住利用者 50 人以上 (1)月 15 日目まで (2)月 16 日以降～24 日目まで (3)月 25 日目以降

(ウ)加算分(契約者了承により必要な場合)	利用料金
夜間・早朝訪問看護加算 ① 月 15 日目まで ② 月 16 日目以降	(1) 同一建物内 1 人又は2人 2,100 円
	(2) 同一建物内 3 人～9 人 ① 2,100 円 ② 1,900 円
	(3) 同一建物内 10 人～19 人 ① 1,800 円 ② 1,300 円
	(4) 同一建物内 20 人～49 人 ① 1,200 円 ② 950 円
	(5) 同一建物内 50 人以上 ① 1,000 円 ② 800 円
深夜訪問看護加算 ① 月 15 日目まで ② 月 16 日目以降	(1) 同一建物内 1 人又は2人 4,200 円
	(2) 同一建物内 3 人～9 人 ① 4,200 円 ② 4,000 円
	(3) 同一建物内 10 人～19 人 ① 3,900 円 ② 2,300 円
	(4) 同一建物内 20 人～49 人 ① 2,100 円 ② 1,500 円
	(5) 同一建物内 50 人以上 ① 1,800 円 ② 1,300 円

複数名訪問看護加算 (看護師+看護師)	(1) 同一建物内 1人又は2人 4,500 円 (2) 同一建物内 3人～9人 4,000 円 (3) 同一建物内 10 人～19 人 3,400 円 (4) 同一建物内 20 人～49 人 3,000 円 (5) 同一建物内 50 人以上 2,700 円
複数名訪問看護加算 (看護師+准看護師)	(1) 同一建物内 1人又は2人 3,800 円 (2) 同一建物内 3人～9人 3,400 円 (3) 同一建物内 10 人～19 人 2,800 円 (4) 同一建物内 20 人～49 人 2,500 円 (5) 同一建物内 20 人～49 人 2,200 円
難病等複数回訪問加算 ① 1日2回 ② 1日3回以上	① 同一建物内 1人又は2人 4,500 円 ② 8,000 円 ① 同一建物内 3人～9人 4,000 円 ② 同一建物内 3人～9人 20 日まで 7,200 円 21 日以降 6,900 円 ① 同一建物内 10 人～19 人 3,700 円 ② 同一建物内 10 人～19 人 20 日まで 6,300 円 21 日以降 5,200 円 ① 同一建物内 20 人～49 人 3,500 円 ② 同一建物内 20 人～49 人 20 日まで 4,800 円 21 日以降 3,500 円 ① 同一建物内 50 人以上 3,300 円 ② 同一建物内 50 人以上 20 日まで 4,100 円 21 日以降 3,000 円
長時間精神科訪問看護加算	2,500 円/月
24時間対応体制加算 イ、ロ	イ 6,800 円 ロ 6,520 円 /月
緊急訪問看護加算 イ14 日まで ロ15 日以降	イ 2,650 円 ロ 2,000 円 /回
特別管理加算 I 特別管理加算 II	I 5,000 円/月 II 2,500 円/月
訪問看護ターミナルケア療養費1、療養費2	療養費1 25,000 円/月 療養費2 10,000 円/月
訪問看護ベースアップ評価料(I)	1,830 円 / (月 1 回)
訪問看護物価対応料 1 (1 日につき)	R8年 月の初日の訪問 60 円 月の 2 日目以降の訪問 20 円 R9年 月の初日の訪問 120 円 月の 2 日目以降の訪問 40 円

(医療保険:精神科訪問看護) 精神科訪問看護 料金表 令和 8 年 4 月1日改定分

(ア) 精神科訪問看護基本療養費		基本利用料金	
精神科訪問看護基本療養費(Ⅰ)			
週3日目まで 30分以上 / 30分未満		5,550 円 / 4,250 円 (5,050 円/3,870 円)	
週4日目以降 30分以上 / 30分未満		6,550 円 / 5,100 円 (6,050 円/4,720 円)	
精神科訪問看護基本療養費(Ⅲ)			
同一日に2人	週3日まで	5,550 円	(5,050 円)
	週4日以降	6,550 円	(6,050 円)
同一日に3人以上9人以下	週3日まで	2,780 円	(2,530 円)
	週4日以降	3,280 円	(3,030 円)
同一日に 10 人以上 19人以下	週 20 日まで	2,760 円	(2,520 円)
	週 21 日以降	2,520 円	(2,420 円)
同一日に 20 人以上 49人以下	週 20 日まで	2,710 円	(2,470 円)
	週 21 日以降	2,610 円	(2,370 円)
同一日に 50 人以上	週 20 日まで	2,710 円	(2,370 円)
	週 21 日以降	2,510 円	(2,270 円)
精神科訪問看護基本療養費(Ⅳ) 入院中の外泊時に訪問			
訪問看護が必要と認められた場合 1 回		8,500 円	

※()内の料金は准看護師が訪問した場合の金額

(イ)精神科訪問看護管理療養費	利用料金
月の初回の訪問 (1日目)	7,710円
月の2日目以降の訪問 × 訪問回数	イ: 3,010円 ロ: (1) 2,510円 (2) 2,310円 (3) 2,210円 ハ: (1) 2,410円 (2) 2,110円 (3) 2,010円

訪問看護管理療養費 月に2日目以降

イ: 単一居住利用者 20人未満

ロ: 単一居住利用者 20人以上 50人未満 (1)月 15日目まで (2)月 16日以降～24日目まで (3)月 25日目以降

ハ: 単一居住利用者 50人以上 (1)月 15日目まで (2)月 16日以降～24日目まで (3)月 25日目以降

(ウ)加算分(契約者了承により必要な場合)	利用料金
夜間・早朝訪問看護加算 ① 月 15日目まで ② 月 16日目以降	(1) 同一建物内 1人又は2人 2,100円 (2) 同一建物内 3人～9人 ① 2,100円 ② 1,900円 (3) 同一建物内 10人～19人 ① 1,800円 ② 1,300円 (4) 同一建物内 20人～49人 ① 1,200円 ② 950円 (5) 同一建物内 50人以上 ① 1,000円 ② 800円
深夜訪問看護加算 ① 月 15日目まで ② 月 16日目以降	(1) 同一建物内 1人又は2人 4,200円 (2) 同一建物内 3人～9人 ① 4,200円 ② 4,000円 (3) 同一建物内 10人～19人 ① 3,900円 ② 2,300円 (4) 同一建物内 20人～49人 ① 2,100円 ② 1,500円 (5) 同一建物内 50人以上 ① 1,800円 ② 1,300円
複数名訪問看護加算 (看護師+看護師)	(1) 同一建物内 1人又は2人 4,500円 (2) 同一建物内 3人～9人 4,000円 (3) 同一建物内 10人～19人 3,400円 (4) 同一建物内 20人～49人 3,000円 (5) 同一建物内 50人以上 2,700円
複数名訪問看護加算 (看護師+准看護師)	(1) 同一建物内 1人又は2人 3,800円 (2) 同一建物内 3人～9人 3,400円 (3) 同一建物内 10人～19人 2,800円 (4) 同一建物内 20人～49人 2,500円 (5) 同一建物内 20人～49人 2,200円
難病等複数回訪問加算 ① 1日2回 ② 1日3回以上	① 同一建物内 1人又は2人 4,500円 ② 8,000円 ① 同一建物内 3人～9人 4,000円 ② 同一建物内 3人～9人 20日まで 7,200円 21日以降 6,900円 ① 同一建物内 10人～19人 3,700円 ② 同一建物内 10人～19人 20日まで 6,300円 21日以降 5,200円 ① 同一建物内 20人～49人 3,500円 ② 同一建物内 20人～49人 20日まで 4,800円 21日以降 3,500円 ① 同一建物内 50人以上 3,300円 ② 同一建物内 50人以上 20日まで 4,100円 21日以降 3,000円
長時間精神科訪問看護加算	2,500円/月
24時間対応体制加算 イ、ロ	イ: 6,800円 ロ: 6,520円/月

自立支援医療(精神通院医療)が適応となります。

(介護保険) 福岡市 5級地 1単位:10.70円

料金表

R6.4月 改定分

介護保険 要介護 1～5		基本利用料
20分未満	314単位	3,359円
30分未満	471単位	5,039円
30分以上60分未満	823単位	8,806円
60分以上90分未満	1,128単位	12,069円

介護保険 要支援1. 2		基本利用料
20分未満	303単位	3,242円
30分未満	451単位	4,825円
30分以上60分未満	794単位	8,495円
60分以上90分未満	1,090単位	11,663円

※准看護師については所定額の90/100を算定

(ウ)加算	利用料金
長時間訪問看護加算	3,210円/回
複数名訪問看護加算 I 30分未満	2,717円/回
複数名訪問看護加算 I 30分以上	4,310円/回
初回加算 I (350 単位)、II (300 単位)	I :3,745円 / II:3,210円 /回
緊急時訪問看護加算 I (600 単位)、II (574 単位)	I :6,420円 / II:6,141円 /月
特別管理加算 I 500 単位	5,350円/月
特別管理加算 II 250 単位	2,675円/月
ターミナルケア体制加算(要介護)2,500 単位/死亡月	26,750円/月

6. キャンセル料

連絡無しで訪問時不在の場合は、キャンセル料金を頂く場合がございます。

訪問をキャンセルされる場合は、訪問前までに必ず下記までご連絡をお願いいたします。

但し、ご本人やご家族が緊急を要する場合のキャンセルは除きます。

キャンセル料金：1,000円/回

① 当日の訪問前迄に、ご連絡を頂いた場合	無 料
② ご連絡がなく、自宅に訪問し不在が数回続(緊急時は除く)	一律1,000円

<料金のお支払について>

ご利用料金は、請求書と利用明細を利用月の翌月 10 日までに訪問時にお渡しいたします。

お支払い方法につきましては、下記①、②となります。

① 現金支払 ② 事業者指定口座への振込み(振込手数料はご負担となります)

※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2月以上遅延し、さらに支払いの督促から

14 日以内に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。

7. 交通費

(1) サービス対応エリアより片道2km未満 無料

(2) サービス対応エリアより片道2km以上 片道1km毎に200円 の交通費となります。

8. 衛生材料費

ガーゼ、テープなど医療処置などに使用する物品は、ご本人又はご家族様のご負担となります。

9. 訪問看護計画の作成・変更

(1) 事業者は、主治医の指示、利用者の希望や心身の状況等を踏まえ、療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載して作成します。

(2) 訪問看護計画は、居宅サービス計画が作成されている場合、その居宅サービス計画の内容に沿って作成します。

(3) 事業者は、訪問看護計画の内容を、利用者およびその家族に対して説明を行い、利用者およびその家族の同意を得るものとします。

(4) 次のいずれかに該当する場合、事業者は、訪問看護の目的に従い訪問看護計画を変更します。

① 利用者の心身の状況・環境などの変化により、当該訪問看護計画の変更を要する場合

② 利用者およびその家族などが、訪問看護計画の変更を希望する場合

(5) 事業者は、前項の訪問看護計画の変更を行う場合、利用者およびその家族に対して書面を交付して説明を行い、利用者およびその家族の同意を得るものとします。

10. 主治医との関係

- (1) 事業者は、主治医からの指示を文書で受け、訪問看護のサービス提供を開始します。
- (2) 事業者は、「訪問看護計画書」及び「訪問看護報告書」を主治医に提出し密接な連携を図ります。

11. 連携

事業者は、訪問看護のサービス提供にあたり、主治医、保健、医療機関、行政機関、介護支援専門員または福祉サービスを提供する事業者と密接な連携に努めます。

12. サービス提供の記録

- (1) 事業者は、訪問看護のサービス実施ごとに訪問看護サービス実施記録として保管いたします。
- (2) 事業者は、利用者の訪問看護のサービス実施記録は、この契約の終了後も5年間保管します。
- (3) 利用者およびその家族は、必要時にはサービス実施記録簿の複写物の交付を受けることができます。ただし、複写物にかかる費用については、利用者またはその家族の負担とさせていただきます。

13. 訪問看護師の交替

- (1) 利用者は、訪問看護師の交替を希望する場合は、業務上不適当と思われる事情、若しくは交替を希望する理由を明らかにし、事業者に対し、訪問看護師の交替を申し入れる事が出来ます。
- (2) 事業者は、訪問看護師の交替によって、利用者およびその家族に対し、訪問看護のサービスを利用する上で、不利益が生じないように十分に配慮します。
- (3) 事業者は、選任された訪問看護師が、体調不良などの理由により訪問できない場合は、代替の訪問看護師を人選し、利用者およびその家族に連絡します。
※状況に応じ主治医の指示のもと、複数の訪問看護師が訪問するケースがございます。

14. 身分証携行義務

訪問看護サービスの訪問の際には、常に身分証を携行し、利用者またはその家族から提示を求められた場合、いつでも身分証を提示します。

15. 協議義務

事業者が、利用者に対して訪問看護のサービスを提供するにあたり、円滑なサービス提供のため、可能な限り事業者へのご協力をお願い致します。

16. 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	① 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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ガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めます。 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
-----------------------------------	---

(2) 個人情報の保護について	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ん。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ん。 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。)
-----------------	--

※個人情報について

ご家族、身内の方でも、ご契約者の同意が無い場合の情報提供は行う事ができません。ご了承下さい。

17. 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、衛生的な管理に努めます
- (3) 感染予防対策は、厚労省などの最新の情報、指導のもと感染防止に努めています。
- (4) 感染防止対策として、政府等から感染対策に対する指示等が出た場合、訪問スケジュールの変更、必要に応じ援助の際に、マスク、手袋、フェイスシールド、予防衣などの感染対策を実施する事がございます。

事業所において感染症が発生、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね 6 月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底しています。
- (2) 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。
- (3) 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 to 実施します
- (4) 著しく感染症が流行している場合は、地域の感染状況に応じた情報を提供すると共に事業所での感染予防対策を文章等でお知らせ致します。

18. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するため、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 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。

19. 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： 訪問看護ステーション神福八 管理者

- (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。

20. 緊急時の対応方法

当事業所におけるサービスの提供中に、ご利用者様に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者など関係各位へ連絡します。

主 治 医	病 院 名	
	主治医氏名	
	連 絡 先	
ケアマネージャ 計画相談員	事業所名 担当者氏名	
	連 絡 先	
① 緊急連絡先	氏 名	(続柄:)
	連 絡 先	
② 緊急連絡先	氏 名	(続柄:)
	連 絡 先	
主治医・ご家族などへの 連 絡 基 準(希望)		

21. 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。

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、損害賠償を速やかに行います。

＜公的機関：各区の介護保険サービス相談・苦情・事故発生時の報告窓口＞

東区	福祉・介護保険課	電話番号：092-645-1071
中央区	福祉・介護保険課	電話番号：092-718-1145
博多区	福祉・介護保険課	電話番号：092-419-1078
南区	福祉・介護保険課	電話番号：092-559-5127
城南区	福祉・介護保険課	電話番号：092-833-4102
早良区	福祉・介護保険課	電話番号：092-833-4352
西区	福祉・介護保険課	電話番号：092-895-7063
福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課		電話番号：092-642-7859
糸島市 健康福祉部 介護・高齢者支援課		電話番号：092-332-2070

22. 賠償責任

(1) 事業者は、訪問看護のサービス提供にともない、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

ただし、事業者に故意・過失がない場合はこの限りではありません。

高価な家財品等の移動など、接触が必要な行為はお断りをさせていただきます。

(2) 第1項の場合において、利用者の重過失によって当該事故が発生した場合は、事業者が負う損害賠償額は減額いたします。

23. 相談・苦情対応

事業者は、利用者およびその家族からの相談・苦情などに対応する窓口を設置し、事業者が提供した訪問看護のサービスに関する利用者の要望・苦情などに対し、迅速かつ誠実に対応を行います。

＜利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口＞

- ・苦情窓口 福岡市西区福重5丁目5-10 フロイライン姪浜306
訪問看護ステーション 神福八 (こうふくや)
- ・電話番号 092-834-3712
- ・窓口開設時間 平日：午前8時30分から午後5時30分まで
- ・公的機関の相談窓口