

## 重要事項説明書 在宅医療訪問看護・介護（予防）訪問看護

当事業所は、在宅医療訪問看護・介護（予防）訪問看護の提供の開始にあたり、事業所の概要、提供されるサービス内容及び契約上ご注意頂きたいこと等を次のとおり説明します。

### 1. 事業者（法人）について

事業者名称	株式会社 阿吽
代表者氏名	代表取締役 村山 允基
本社所在地 (電話番号等)	栗東市手原3丁目1-1-2 (電話 077-554-8137・ファックス番号 077-554-8138)
法人設立年月日	平成22年9月17日

### 2. 事業所について

事業所名称	あうん訪問看護 栗東
介護保険指定事業所番号	2561290053
事業所所在地	滋賀県栗東市手原5丁目3-2-4
連絡先 相談担当者名	電話 077-553-1507・ファックス番号077-502-2121 管理者：板橋 優希奈
事業所の通常の 事業の実施地域	草津市、栗東市、大津市、守山市

#### (1) 事業の目的及び運営の方針

事業目的	利用者に対し、その利用者が可能な限りその居宅において現状の維持、もしくは改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すことを目的とします。
運営方針	利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場でサービスの提供に努めます。 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、栗東市、地域包括支援センター、他のサービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。 在宅医療訪問看護・介護（予防）訪問看護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、関係機関への情報の提供を行います。 上記のほか、滋賀県や栗東市が定める基準及びその他の関係法令等の内容を遵守し、事業を実施します。

#### (2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとする
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとする

#### (3) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日までとする
サービス提供時間	24時間365日とする

#### (4) 事業所の職員体制 【令和6年3月25日現在】

職種	人員数	職種	人員数
管理者	常勤1名	理学療法士	常勤3名
看護師	常勤5名、非常勤5名	作業療法士	常勤1名
事務職員	非常勤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。※提供月が2ヶ月以上ない場合は新たに看護計画を作成します（初回加算の対象となります）
訪問看護の提供	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） <ul style="list-style-type: none"><li>・ 病状・障害の観察</li><li>・ 健康管理</li><li>・ 療養、看護・介護方法のアドバイス</li><li>・ 食事ケア</li><li>・ 水分・栄養管理</li><li>・ 排泄ケア</li><li>・ 清潔ケア・ターミナルケア・リハビリテーション・認知症や精神疾患の方の看護</li><li>・ 家族など介護者の支援</li><li>・ 褥瘡や創傷の処置</li><li>・ カテーテルなど医療機器の管理</li><li>・ 医師の指示による医療処置・保健・福祉 などの活用支援</li></ul>

#### (2) 看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供に当たって、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 利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、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（介護保険を適用する場合）について  
 介護保険の場合（円）  
 基本料金

	提供時間	全額	本人負担額		
			1割	2割	3割
昼間 (要介護)	20分未満	3,359	336	672	1,008
	30分未満	5,039	504	1,008	1,512
	60分未満	8,806	881	1,762	2,642
	90分未満	12,069	1,207	2,414	3,621
	PTOTSTによる訪問(20分)	3,145	315	629	944
昼間 (要支援)	20分未満	3,242	325	649	973
	30分未満	4,825	483	965	1,448
	60分未満	8,495	850	1,699	2,549
	90分未満	11,663	1,167	2,333	3,499
	PTOTSTによる訪問(20分)	3,038	304	608	912
早朝・夜間	上記金額に25%加算				
深夜	上記金額に50%加算				
提供時間帯名		早朝	夜間		深夜
時間帯 (開始時間)		午前6時から 午前8時まで	午後6時から 午後10時まで		午後10時から 午前6時まで

加算料金

項目・算定回数など		全額	本人負担額		
			1割	2割	3割
緊急時訪問看護加算（Ⅰ）	月1回	6,420	642	1,284	1,926
緊急時訪問看護加算（Ⅱ）	月1回	6,141	615	1,229	1,843
特別管理加算Ⅰ（重症度高） ※厚生労働大臣が定める状態にある場合	月1回	5,350	535	1,070	1,605
特別管理加算Ⅱ ※厚生労働大臣が定める状態にある場合	月1回	2,675	268	535	803
ターミナルケア加算（介護予防を除く）	死亡月1回	26,750	2,675	5,350	8,025
初回加算Ⅰ ※退院・退所日の訪問を行った場合	初回のみ	3,745	375	749	1,124
初回加算Ⅱ	初回のみ	3,210	321	642	963
退院時共同指導加算 ※入院・入所中に主治医と連携し在宅療養について指導を行った場合	1回当たり	6,420	642	1,284	1,926
看護介護職員連携強化加算 (介護予防を除く) ※たん吸引等を行う訪問介護事業所と連携した場合	月1回	2,675	268	535	803
複数名訪問看護加算（30分未満）Ⅰ ※訪問する看護師に同行して訪問する場合	1回当たり	2,717	272	544	816
複数名訪問看護加算（30分以上）Ⅱ ※訪問する看護師に同行して訪問する場合	1回当たり	4,301	431	861	1,291
長時間訪問看護加算 ※特別管理加算、特別訪問看護指示書期間の対象者のみ	1回当たり	3,210	321	642	963
専門管理加算	月1回	2,675	268	535	803

口腔連携強化加算 ※歯科専門職と連携を行った場合	月1回	535	54	107	161
-----------------------------	-----	-----	----	-----	-----

医療保険の場合（円） ※負担割合は医療保険の自己負担割となります。

基本料金

項目・算定回数など		全額	本人負担額		
			1割	2割	3割
訪問看護基本療養費I（看護師）	週3日まで	5,550	555	1,110	1,665
	週4日以降	6,550	655	1,310	1,965
訪問看護基本療養費I（PT・OT・ST）	1日につき	5,550	555	1,110	1,665
訪問看護基本療養費II （同一建物居住者）	週3日まで	2,780	278	556	834
	週4日以降	3,280	328	656	984
訪問看護基本料療養費III （入院中の外泊時における訪問）	1日につき	8,500	850	1,700	2,550
訪問看護管理療養費	月の初日	7,670	767	1,534	2,301
	月の2日目以降/日	3,000	300	600	900

加算料金

項目・算定回数など		全額	本人負担額		
			1割	2割	3割
24時間対応体制 加算	1月当り	6,520	652	1,304	1,956
24時間対応体制 加算 ※24時間対応体制における看護業務の負担軽減の取り組みを行っている場合	1月当り	6,800	680	1,360	2,040
特別管理 加算 ※厚生労働大臣が定める状態にある場合	1月当り	2,500	250	500	750
	1月当り（重症度高）	5,000	500	1,000	1,500
難病等複数訪問看護 加算 ※厚生労働大臣が定める疾患+特別訪問看護指示書期間	2回/日訪問	4,500	450	900	1,350
	3回/日以上訪問	8,000	800	1,600	2,400
緊急訪問看護 加算 ※主治医の指示により緊急訪問を行った場合	1日当り（月14日目まで）	2,650	265	530	795
	1日当り（月15日目以降）	2,000	200	400	600
退院時共同 加算 ※入院・入所中に主治医と連携し在宅療養について指導を行った場合	初回訪問日に加算	6,000	600	1,200	1,800
退院支援指導 加算 ※退院日、在宅で療養上必要な指導を行った場合	退院日翌日以降の訪問日に加算	6,000	600	1,200	1,800
退院支援指導 加算（90分を超える訪問） ※退院日、在宅で療養上必要な指導を行った場合で、長時間訪問看護加算の対象者の場合	1回につき	8,400	840	1,680	2,520
長時間訪問看護加算（90分を超える訪問） ※特別管理加算、特別訪問看護指示書期間の対象者のみ	週1回まで	5,200	520	1,040	1,560
複数名訪問看護 加算 ※訪問する看護師に同行して訪問する場合	①看護師（週1回まで）	4,500	450	900	1,350
	②准看護師（週1回まで）	3,800	380	760	1,140
	③看護補助者	3,000	300	600	900
	1日に2回	6,000	600	1,200	1,800
	1日に3回以上	10,000	1,000	2,000	3,000
在宅患者連携指導 加算 ※他の保健医療機関と月2回以上文書等で連携や指導を行った場合	1回当り（月1回まで）	3,000	300	600	900
在宅患者緊急等カンファレンス 加算 ※治療方針の変更等に伴い主治医主催によるカンファレンス実施時	1回当り（月2回まで）	2,000	200	400	600
夜間・早朝訪問看護 加算※18-22時・6-8時	1回につき	2,100	210	420	630

深夜訪問看護 加算※22-6時	1回につき	4,200	420	840	1,260
訪問看護情報提供療養費	月1回	1,500	150	300	450
訪問看護ターミナルケア療養費I	死亡月1回	25,000	2,500	5,000	7,500
訪問看護医療DX情報活用 加算 ※居宅同意取得型のオンライン資格取得システムを使用した場合	月1回	50	5	10	15

#### 厚生労働大臣が定める疾患

(医療保険での利用が優先し、週4日以上、かつ1日に2～3回の難病等複数回訪問看護の利用ができません。)

末期の悪性腫瘍・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・多系統萎縮症・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・人工呼吸器を使用している状態

#### 厚生労働大臣が定める状態にある場合

(1 は特別管理加算の重症度高を算定)

- 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  
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

- ※ ターミナルケア加算は、在宅、特別養護老人ホーム等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回（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。）に加算します。
- ※ 退院時共同指導料は入院若しくは入所中の者が退院退所するにあたり、主治医等と連携し在宅生活における必要な指導を行い、その内容を提供した場合に加算します。また初回加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 看護・介護職員連携強化加算は、たん吸引等を行う訪問介護事業所と連携し、利用者に係る計画の作成の支援等を行った場合に加算します。
- ※ 複数名訪問看護加算は、二人の看護師等(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。)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)に加算します。
- ※ 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)に加算します。
- ※ 主治医(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。
- ※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合)上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。
- ※ 利用料について、代理受理である場合は、利用者の介護保険負担割合証に記載された割合の額となります。
- ※ 専門管理加算は、緩和ケア、褥瘡ケア又は人工肛門ケア及び人工膀胱ケアに係る専門の研修を受け

た看護師が計画的な管理を行った場合、特定行為研修を修了した看護師が計画的な管理を行った場合に算定します。

- ※ 緊急時訪問看護加算（Ⅰ）は、緊急時訪問における看護業務の負担の軽減に質する十分な業務管理等の体制の整備が行われている場合に算定します。

#### 4. その他の費用について

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は (1) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10キロメートル未満 200円 (2) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10キロメートル以上 500円 を請求いたします。	
エンゼルケア	死後のケアとして、清拭等処置を行います。費用：10,000円	
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。 ※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。	
	前日17時までのご連絡の場合	無料
	前日17時以降ご連絡の場合	利用料の20%
	当日のご連絡の場合	利用料の30%
	当日無断キャンセル	利用料全額負担

#### 5. 利用料（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

請求方法	利用料利用者負担額及び、その他の費用の額はサービス提供月ごとに計算し、合計金額により請求いたします。 上記に係る請求書は、利用月の翌々月15日までに当月分の料金を請求いたします。
支払い方法	利用月の翌々月27日までに下記の方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替

※ 上記請求について、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から3月以上遅延し、さらに支払いの督促から10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。

#### 6. 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	管理者 板橋 優希奈
-------------	------------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制(虐待防止のための指針)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年二回以上実施しています。

(5) 虐待防止委員会の設置をし、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

(6) 介護相談員を受け入れます。

(7) 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。

#### 7. 秘密の保持と個人情報の保護について

秘密保持について	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」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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 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。
個人情報保護について	<p>1 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を連携先関係機関へ提供します。また、利用者の家族の個人情報についても、同様とします。</p> <p>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。</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、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>

#### 8. 緊急時の連絡先について

緊急時連絡先	あうん訪問看護 栗東
対応可能時間	24時間対応

緊急対応有の利用者に関しては、別途緊急連絡先を案内します。

#### 9. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する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、主治医、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、損害賠償を行います。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災株式会社
保険名	賠償責任保険

#### 10. 身分証携行義務

訪問看護師は、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。

#### 11. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) (介護予防)訪問看護の提供に当り、居宅介護(介護予防)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に努めます。
- (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「(介護予防)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(介護予防)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(介護予防)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に送付します。

#### 12. サービス提供の記録

- 1 サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、記録します。
- 2 サービスの実施記録は、そのサービスの完結時から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。※通常のサービス記録以外にご家族等へ連絡等記録を希望される場合は、別途記録用紙をご準備下さい。（連絡ノート）

#### 13. 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 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。

#### 14. 訪問看護に際しての注意事項

- 1 訪問時、ペットがいる場合は、別部屋やゲージなどで隔離をお願いします。
- 2 訪問するスタッフの指定はできません。
- 3 訪問時の飲酒・喫煙はご遠慮ください。
- 4 弊社の車両には、ご乗車いただけません。
- 5 スタッフの写真や動画を無断で撮影、またSNS等に転用しないでください。

#### 15. 感染症対策について

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、次に掲げる措置を講じます。

- ①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。  
訪問時に必要に応じて、防護服で訪問させていただきます。
- ②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、職員に周知を徹底します。
- ④事業所における感染症に関する問題を把握し、職員の問題意識を共有し解決していきます。
- ⑤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、方針・計画を定めます。
- ⑥職員に対し、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ます。

#### 16. 個人情報の使用に関すること

##### 1 利用期間

サービス実施に応じた期間及び契約期間に準じます。

##### 2 利用目的

###### 1 事業所での開示

- (1) 提供される介護・医療・その他保険外サービス計画
- (2) 介護保険・医療保険・障害者総合支援事業請求関係業務
- (3) 管理運営業務（会計・経理、事故の報告）
- (4) サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- (5) 職員教育

###### 2 他事業者等への情報開示（第三者への開示）

- (6) 他の施設、居宅サービス事業所、病院等との介護・医療・障害サービス等に関する連携
- (7) 他のサービス事業所等からの当該サービスに関する照会への回答
- (8) サービス提供等にあたり外部の医師等の意見・助言を求める場合
- (9) サービス計画等の説明
- (10) 保険事務（審査支払機関への請求書等の提出）
- (11) 審査支払機関又は保険者からの照会に対する回答
- (12) 評価機構等の外部監査機関への情報提供
- (13) 関係法令等に基づく行政機関及び司法機関等への提出
- (14) 行政機関等からの委託を受けて事業等を行った場合における、行政機関等へのその報告等
- (15) 損害賠償保険などに係る介護・医療等に関する専門の団体や保険会社等への相談又は届出等

上記以外の開示（同意の場合はチェック）

広報誌またはホームページ・SNSで写真の掲載

##### 3 使用条件

- (1) 個人情報の使用に関しては、同意に基づいて利用します。
- (2) 個人情報のお預かりは必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しません。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- (3) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示します。

17. 公費介護・医療制度の利用について

- 1 下記公費制度をご利用の方は、事前にお申し出下さい。
- 2 公費助成に関する証明書のご提示をお願いします。

介護保険	医療保険
【法別番号10】結核「一般患者」	【法別番号13】戦傷病者特別援護（療養給付）
【法別番号21】精神「通院医療」	【法別番号14】戦傷病者特別援護（更生医療）
【法別番号15】身体障害者「更生医療」	【法別番号18】原爆「認定疾病」
【法別番号19】原爆「一般疾病」	【法別番号30】心神喪失等
【法別番号54】難病法	【法別番号11】感染症（結核入院）
【法別番号86】被爆体験者調査研究	【法別番号21】精神「通院医療」
【法別番号51】特定疾患「治療研究」	【法別番号15】身体障害者「更生医療」
【法別番号51】血液凝固「治療研究」	【法別番号16】身体障害者「育成医療」
【法別番号88】水俣病総合対策	【法別番号24】障害者総合支援（療養介護医療）
【法別番号88】メチル水銀調査研究	【法別番号19】原爆「一般疾病」
【法別番号87】有機ヒ素化合物・緊急措置	【法別番号52】児童福祉法（小児慢性特定疾病）
【法別番号66】石綿「指定難病」	【法別番号54】難病法
【法別番号58】特別対策（障害者）	【法別番号51】特定疾病「治療研究」
【法別番号81】被爆者助成（訪問介護以外）	【法別番号38】肝炎治療
【法別番号81】被爆者助成（訪問介護等）	【法別番号53】児童福祉法措置
【法別番号25】中国残留法人等	【法別番号66】石綿「指定疾病」
【法別番号12】生活保護法	【法別番号62】特定B型肝炎・特別措置
	【法別番号25】中国残留法人等

## 18. 苦情相談窓口

### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

(施設名) あうん訪問看護 栗東

(担当者) 管理者 板橋 優希奈

(連絡先) 電話番号 077-553-1507 ファックス番号 077-502-2121

担当者が不在のときは、基本的な事項については、誰でも対応できるよう体制を整えとともに事後に担当者が責任をもって対応する。

### 2 下記の機関にも苦情の申し立てが出来ます。

草津市 健康福祉部 介護保険課 電話番号 077-561-2369

栗東市 長寿福祉課 介護保険担当 電話番号 077-551-0281

大津市 健康保険部 介護保険課 電話番号 077-528-2753

守山市 健康福祉部 介護保険課 電話番号 077-582-1127

滋賀県国民健康保険団体連合会 介護保険・障害者総合支援係 電話番号 077-522-0065

### 3 その他参考事項

- ・苦情処理について勉強会等を通じて職員に徹底する。
- ・職員に処遇に関する研修を実施する。

### 4 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合には、直ちに担当者が本人に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該本人の担当者からも事情を確認する。

苦情処理については、検討結果等に基づき、できる限り速やかに本人に対する対応を行う。

苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てる。

苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介する。

## 19. 災害防止について

事業者は、非常災害の発生の際にその事業が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めます。

## 20. 社会情勢及び天災

- 1 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業者の義務の履行が難しい場合は、日程、時間の調節をさせて頂く場合があります。
- 2 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業者の義務の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を事業者は負わないものとします。

## 21. ハラスメントの防止について

事業者は、介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事業所内外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。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
- (2) 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
- (3) 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

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

- 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、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

22. 暴力団等の排除について

事業所を運営する法人の役員及び事業所の管理者その他従業者は、次のいずれにも該当する者ではありません。

- (1) 暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号。以下「法」という。)第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。)
- (2) 暴力団員(法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。)
- (3) 事業者若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用している者
- (4) 暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど、直接的若しくは積極的に暴力団の維持・運営に協力し、又は関与している者
- (5) 暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者
- (6) 前各号のいずれかに該当する者であることを知りながら、これを不当に利用するなどしている者
- (7) 事業所は、その運営について、暴力団員の支配を受けてはならない

23. 重要事項説明の年月

上記内容について、本人に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年                      月                      日
---------------	---

所在地	滋賀県栗東市手原3-11-12
法人名	株式会社 阿吽
代表者名	代表取締役 村山允基      印
事業所名	あうん訪問看護 栗東
説明者(署名)	

事業者から上記内容の説明を確かに受け内容について同意致しました。

本人 署名欄： \_\_\_\_\_

代理人署名欄： \_\_\_\_\_

