

訪問看護・介護予防訪問看護

重要事項説明書

訪問看護契約書

株式会社 CareLively

ケアライブリー訪問看護ステーション

訪問看護・介護予防訪問看護 重要事項説明書

当事業所は、介護保険の指定を受けています。訪問看護サービスの提供開始にあたり、
厚生省令37号第8条に基づいて、当事業所が説明すべき重要事項は次の通りです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 CareLively
主たる事務所の所在地	〒874-0840 大分県別府市大字鶴見字竹の内 2187-1、 2187-3 番地
代表者（職名・氏名）	代表取締役 山崎 賢一
設立年月日	令和 6 年 1 月 19 日

2. 事業所の概要

ご利用事業所の名称	ケアライブリー訪問看護ステーション	
サービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護	
事業所の所在地	〒874-0841 大分県別府市竹の内 8 組 1 サンビラ竹の内 201 号室	
電話番号	電話：0977-85-7646 FAX：0977-85-7690	
指定年月日・事業所番号	令和 6 年 9 月 1 日指定	4460290457
管理者の氏名	山崎 賢一	
通常の事業の実施地域	別府市、大分市、日出町	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	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、適正な訪問看護を提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、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、関係する市町村や事業者、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。

4. 提供するサービスの内容

訪問看護又は介護予防訪問看護は、病状が安定期にある利用者について、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「訪問看護職員」とい

います。)が、そのお宅を訪問して療養上の世話や必要な診療の補助を行うことにより、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を図るサービスです。

5. 営業日時

営業日	月曜日から土曜日までとする。 (ただし、国民の祝日、12月30日から1月3日までを除く)
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで

※上記の営業日、営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする

6. 事業所の職員体制とその役割

(1) 管理者 看護師 1名 (常勤職員)

管理者は、主治医の指示に基づき適切な指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕が行われるよう必要な管理及び従業者の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行う。但し、管理上支障がない場合は、ステーションの他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

(2) 看護職員 保健師、看護師又は准看護師常勤換算 2.5名以上 (内、常勤 1名以上)

看護職員は、主治医の指示による指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕計画に基づき指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕に当たる。

7. サービス提供の責任者

サービス提供の管理責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

管理責任者の氏名	管理者 山崎 賢一
----------	-----------

8. 利用料

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料の1割（一定以上の所得のある方は2割又は3割）の額です。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

（1）訪問看護の利用料

【基本部分（訪問看護ステーション）】

＜看護師が行う訪問看護＞

サービスの内容 1回あたりの所要時間	基本利用料 ※(注1)参照	利用者負担金 ※(注2)参照		
		(自己負担1割)	(自己負担2割)	(自己負担3割)
20分未満	3,130円	313円	626円	939円
20分以上30分未満	4,700円	470円	940円	1,410円
30分以上1時間未満	8,210円	821円	1,642円	2,463円
1時間以上1時間30分未満	11,250円	1,125円	2,250円	3,375円

（注1） 上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

（注2） 上記本文にも記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご留意ください。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額			
		基本利用料	利用者負担金		
			(自己負担1割)	(自己負担2割)	(自己負担3割)
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合(1月につき)	3,000円	300円	600円	900円
夜間・早朝、深夜加算	夜間(18時～22時)又は早朝(6時～8時)にサービス提供する場合	上記基本利用料の25%	左記額の1割	左記額の2割	左記額の3割

	深夜（22時～翌朝6時）にサービス提供する場合	上記基本利用料の50%	左記額の1割	左記額の2割	左記額の3割
複数名訪問加算I	同時に複数の看護師等が1人の利用者に対して30分未満の訪問看護を行った場合（1回につき）	2,540円	254円	508円	762円
複数名訪問加算II	同時に複数の看護師等が1人の利用者に対して30分以上の訪問看護を行った場合（1回につき）	4,020円	402円	804円	1,206円
	看護師等が看護補助者と同時に1人の利用者に対して30分未満の訪問看護を行った場合（1回につき）	2,010円	201円	402円	603円
複数名訪問加算II 長時間訪問看護加算	看護師等が看護補助者と同時に1人の利用者に対して30分以上の訪問看護を行った場合（1回につき）	3,170円	317円	634円	951円
	特別な管理を必要とする利用者に対して1時間30分以上の訪問看護を行った場合（1回につき）	3,000円	300円	600円	900円
退院時共同指導加算	退院又は退所につき1回（特別な管理を必要とする者の場合2回）に限り	6,000円	600円	1,200円	1,800円
緊急時訪問看護加算	利用者の同意を得て、利用者又はその家族等からの看護に関する相談に常時対応できる体制を整え、かつ、必要に応じて緊急時訪問を行う体制がある場合（1月につき）	5,740円	574円	1,148円	1,722円
特別管理加算I	特別な管理を必要とする利用者に対し、サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合（1月につき）	5,000円	500円	1,000円	1,500円
		2,500円	250円	500円	750円
ターミナルケア加算	利用者の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（当該月につき）	20,000円	2,000円	4,000円	6,000円

専門管理加算(ロ)	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	2,500 円	250 円	500 円	750 円
-----------	---------------------------	---------	-------	-------	-------

【減算】

以下の要件を満たす場合、下記の額を算定します。

減算の種類	減算の要件	減算額			
		基本利用料	利用者負担金		
			(自己負担 1割)	(自己負担 2割)	(自己負担 3割)
事業所と同一建物に居住する利用者等へのサービス提供減算	以下のいずれかの利用者にサービスを行う場合 ・事業所と同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者 ・同一の建物に居住する利用者 ・一月当たりの利用者が 20 人以上居住する建物の利用者	上記基本部分の 90%	左記額の 1 割	左記額の 2 割	左記額の 3 割
	以下のいずれかの利用者にサービスを行う場合 ・事業所と同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者 ・同一の建物に居住する利用者 ・一月当たりの利用者が 50 人以上居住する建物の利用者	上記基本部分の 85%	左記額の 1 割	左記額の 2 割	左記額の 3 割

(2) 介護予防訪問看護の利用料

【基本部分（訪問看護ステーション）】

<看護師が行う訪問看護>

サービスの内容 ↓ 1回あたりの所要時間	基本利用料 ※(注1)参照	利用者負担金 ※(注2)参照		
		(自己負担 1割)	(自己負担 2割)	(自己負担 3割)
20分未満	3,020円	302円	604円	906円
20分以上30分未満	4,500円	450円	900円	1,350円
30分以上1時間未満	7,920円	792円	1,584円	2,376円
1時間以上1時間30分未満	10,870円	1,087円	2,174円	3,261円

(注1) 上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

(注2) 上記本文にも記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただることとなりますのでご留意ください。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額			
		基本利用料	利用者負担金		
			(自己負担 1割)	(自己負担 2割)	(自己負担 3割)
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合(1月につき)	3,000円	300円	600円	900円
夜間・早朝、深夜 加算	夜間(18時～22時)又は早朝(6時～8時)にサービス提供する場合	上記基本利用料の25%	左記額の1割	左記額の2割	左記額の3割
	深夜(22時～翌朝6時)にサービス提供する場合	上記基本利用料の50%	左記額の1割	左記額の2割	左記額の3割
複数名訪問加算Ⅰ	同時に複数の看護師等が1人の利用者に対して30分未満の介護予 防訪問看護を行った場合(1回につき)	2,540円	254円	508円	762円

	同時に複数の看護師等が 1 人の利用者に対して 30 分以上の介護予 防訪問看護を行った場合（1 回につき）	4,020 円	402 円	804 円	1,206 円
複数名訪問加算 II	看護師等が看護補助者と同時に 1 人の利用者に対して 30 分未満の介護予防訪問看護を行った場合（1 回につき）	2,010 円	201 円	402 円	603 円
	看護師等が看護補助者と同時に 1 人の利用者に対して 30 分以上の介護予防訪問看護を行った場合（1 回につき）	3,170 円	317 円	634 円	951 円
長時間介護予防訪問看護加算	特別な管理を必要とする利用者に対して 1 時間 30 分以上の介護予防訪問看護を行った場合（1 回につき）	3,000 円	300 円	600 円	900 円
退院時共同指導加算	退院又は退所につき 1 回（特別な 管理を必要とする者の場合 2 回）に限り）	6,000 円	600 円	1,200 円	1,800 円
緊急時介護予防訪問看護加算	利用者の同意を得て、利用者又はその家族等からの看護に関する相談に常時対応できる体制を整え、かつ、必要に応じて緊急時訪問を行う体制がある場合（1 月につき）	5,740 円	574 円	1,148 円	1,722 円
特別管理加算 I	特別な管理を必要とする利用者に対し、サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合（1 月につき）	5000 円	500 円	1,000 円	1,500 円
特別管理加算 II		2,500 円	250 円	500 円	750 円
専門管理加算(イ)	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	2,500 円	250 円	500 円	750 円

専門管理加算(ロ)	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	2,500 円	250 円	500 円	750 円
-----------	---------------------------	---------	-------	-------	-------

【減算】

以下の要件を満たす場合、下記の額を算定します。

減算の種類	減算の要件	減算額			
		基本利用料	利用者負担金		
			(自己負担 1 割)	(自己負担 2 割)	(自己負担 3 割)
事業所と同一建物に居住する利用者等へのサービス提供減算	以下のいずれかの利用者にサービスを行う場合 ・事業所と同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者 ・同一の建物に居住する利用者 ・一月当たりの利用者が 20 人以上居住する建物の利用者	上記基本部分の 90%	左記額の 1 割	左記額の 2 割	左記額の 3 割
	以下のいずれかの利用者にサービスを行う場合 ・事業所と同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者 ・同一の建物に居住する利用者 ・一月当たりの利用者が 50 人以上居住する建物の利用者	上記基本部分の 85%	左記額の 1 割	左記額の 2 割	左記額の 3 割

(3) 保険適用外料金

- ・死後の処置 …20,000 円 (※必要物品、看護師対応料含む)
- ・往復の交通費 …市内一律 150 円/日、市外一律 300 円/日
- ・駐車場代…利用者様宅周辺で訪問看護業務に使用する車両の駐車場所の確保が困難な場合は、周辺の有料駐車場等を利用し、その実費代金をいただきます。

自費支援	利用者負担額	早朝・夜間 (25%)	深夜加算 (50%増)
------	--------	-------------	-------------

		増) 6 時～8 時・18 時～ 22 時	22 時～翌朝 6 時
30 分未満	4000 円	5000 円	6000 円
～1 時間未満	8000 円	10000 円	12000 円
～1 時間 30 分 未満	12000 円	15000 円	18000 円
～30 分を増や すごとにプラ ス	4000 円	5000 円	6000 円

(4) キャンセル料

利用予定日の當日にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前日(営業時間内)まで	不要
利用予定日の当日	利用者負担金の 100% の額

(5) 支払い方法

上記（1）から（3）までの利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

支払い方法	支払い要件等
サービス提供日に お支払い	サービスを利用した月の翌月の 27 日（祝休日の場合は次の平日）までのサービス提供日に、スタッフに直接お渡しください。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の 27 日（祝休日の場合は次の平日）までに、事業者が指定する口座にお振り込みください。

上記の支払い方法が難しい場合はご相談ください。

お支払いの確認をしましたら、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します。

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに下記の主治医へ連絡し指示を求める等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名 称氏名電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	

10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 : 0977-85-7646
	担当者：山崎 賢一(管理者)

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	別府市役所高齢者福祉課	電話番号 0977-21-1442
	大分県国民健康保険 団体連合会	電話番号 097-534-8470

12. 感染対策について

スタッフ一同、感染対策マニュアルに基づいて感染対策を徹底しています。万が一訪問予定のスタッフに体調不良が生じた場合は、他のスタッフが迅速に対応させていただきます。その場合、他の訪問との兼ね合いで時間調整をさせていただくこともございまのでご了承ください。

また、利用者様や同居家族様に体調不良がみられた際はご連絡いただきますようお願
いいたします。

1 3. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

サービス提供の際、訪問看護職員は次の業務を行うことができませんのであらかじめ
ご了解ください。

- (1) 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- (2) 訪問看護職員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り
早めに担当の介護支援専門員又は地域包括支援センター又は当事業所の担当者へご連絡
ください。

訪問看護(医療保険) 重要事項説明書

当事業所は、訪問看護サービスの提供開始にあたり、事業所の概要、サービ
スに関する内容等について次のとおり説明します。

1 4. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 CareLively
主たる事務所の所在地	〒874-0840 大分県別府市大字鶴見字竹の内 2187- 1、2187-3 番地
代表者（職名・氏名）	代表取締役 山崎 賢一
設立年月日	令和 6 年 1 月 19 日

1 5. 事業所の概要

ご利用事業所の名称	ケアラブリー訪問看護ステーション
サービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護
事業所の所在地	〒874-0841 大分県別府市竹の内 8 組 1 サンビラ竹の内 201 号
電話番号	電話：0977-85-7646 FAX：0977-85-7690

指定年月日・事業所番号	令和 6 年 8 月 日指定	4460290457
管理者の氏名	山崎 賢一	
通常の事業の実施地域	別府市、大分市、日出町	

16. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	健康保険法その他関係法令及び本契約に従い、利用者様に対して看護のサービスを提供し、居宅において利用者様が有する能力に応じた、可能な限り自立した生活を確保することができるよう支援することを目的とします。
運営の方針	利用者様の心身の状態に応じた適切なサービスを提供します。事業の実施
	に当たっては、人員の確保、教育指導に努め、利用者様個々の主体性を尊重し、地域の保健医療、福祉との連携のもと総合的なサービスの提供に努めます。

17. 提供するサービスの内容

- (1) 病状、障害の観察、健康相談（血圧・熱・呼吸・脈拍などの測定、病気の観察と助言、食事指導、環境整備）
- (2) 日常生活の看護（清拭・洗髪・爪切り等による清潔の保持、入浴介助、食事・排泄介助など）
- (3) 医師の指示による医療処置（褥瘡などの処置、吸引、人工呼吸器・胃瘻・在宅酸素・留置カテーテルなどチューブ類の管理、点滴薬剤及び服薬管理・相談）
- (4) がん療養に関わる相談支援
- (5) 認知症の看護（認知症の介護相談、悪化防止・事故防止の助言）
- (6) 精神的支援をはじめ総合的な看護
- (7) 住まいの療養環境の調整と支援
- (8) 苦痛の緩和と看護
- (9) 終末期の看護
- (10) その他（家族の相談と支援、地域の社会資源の活用、介護用品の利用相談、住宅改善の相談）

18. 営業日時

営業日	月曜日から土曜日までとする。 (ただし、国民の祝日、12月30日から1月3日までを除く)
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで

※上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とします

19. 事業所の職員体制

- (1) 管理者 看護師 1名 (常勤職員)
- (2) 看護職員 保健師、看護師又は准看護師常勤換算 2.5名以上 (内、常勤 1名以上)

20. サービス提供の責任者

サービス提供の管理責任者は下記のとおりです。サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

管理責任者の氏名	管理者 山崎 賢一
----------	-----------

21. 利用料

(1) 下記が基本料と加算料となります。加算料に関しては利用者に応じて異なります

基 本 項 目	医療保険	料金	ご利用者様負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護基本療養費 I (1日につき)	週3日目まで	5,550円	555円	1,110円	1,665円
	週4日目以降 (リハビリ除く)	6,550円	655円	1,310円	1,965円
管理療養費	月の初日	7,440円	740円	1,490円	2,230円
	2日目以降	3,000円	300円	600円	900円
訪問看護基本療	週3日目まで	2,780円	278円	556円	834円

	養費Ⅱ (同一建物居住者で同一日に 3人以上訪問した場合)	週 4 日目以降	3,280 円	328 円	656 円	984 円
	訪問看護療養費Ⅲ	外泊中の訪問看護	8,500 円	850 円	1,700 円	2,550 円
	精神科訪問看護基本療養費Ⅰ (1 日につき 30 分以上)	週 3 日目まで	5,550 円	550 円	1,110 円	1,665 円
		週 4 日目以降	6,550 円	655 円	1,310 円	1,965 円
加算項目	24時間対応体制加算(月1回)		6,400 円	640 円	1,280 円	1,920 円
	夜間(18-22 時)・早朝(6-8 時) 訪問看護加算		2,100 円	210 円	420 円	630 円
	深夜訪問看護加算(22-翌 6 時)		4,200 円	420 円	840 円	1,260 円
	特別管理加算 (月1回)	I	5,000 円	500 円	1,000 円	1,500 円
		II	2,500 円	250 円	500 円	750 円
	難病等複数回訪問加算	1日2回の場合	4,500 円	450 円	900 円	1,350 円
		〃(同一建物3人以上)	4,000 円	400 円	800 円	1,200 円
		1日3回以上	8,000 円	800 円	1,600 円	2,400 円
		〃(同一建物3人以上)	7,200 円	720 円	1,440 円	2,160 円
	複数名訪問看護加算	看護師等(週1回)	4,500 円	450 円	900 円	1,350 円
		〃(同一建物3人以上)	4,000 円	400 円	800 円	1,200 円
		看護補助者(週3回)	3,000 円	300 円	600 円	900 円

	〃 (同一建物 3人以上)	2,700 円	270 円	540 円	810 円
長時間訪問看護加算		5,200 円	520 円	1,040 円	1,560 円
退院時共同指導加算		8,000 円	800 円	1,600 円	2,400 円
特別管理指導加算		2,000 円	200 円	400 円	600 円
退院時支援指導加算		6,000 円	600 円	1,200 円	1,800 円
長時間にわたる療養上必要な指 導を行った場合の加算		8,400 円	840 円	1,680 円	2,520 円
在宅患者連携指導加算		3,000 円	300 円	600 円	900 円
在宅患者緊急時等カンファレン ス加算		2,000 円	200 円	400 円	600 円
緊急訪問看護加算		2,650 円	270 円	530 円	800 円
訪問看護情報提供療養費 1 ・ 2 ・ 3		1,500 円	150 円	300 円	450 円
ターミナルケア療養費 1		25,000 円	2,500 円	5,000 円	7,500 円
ターミナルケア療養費 2		10,000 円	1,000 円	2,000 円	3,000 円
専門管理加算(口)		2,500 円	250 円	500 円	750 円

(2) その他の料金

- ・死後の処置 …20,000 円 (※必要物品、看護師対応料含む)
- ・往復の交通費 …市内一律 150 円/日 、市外一律 300 円/日
- ・衛生材料費…利用者が準備、当所で準備する場合は実費負担となります。
- ・駐車場代…利用者様宅周辺で訪問看護業務に使用する車両の駐車場所の確保が困
難な場合は、周辺の有料駐車場等を利用し、その実費代金をいただきます。

(3) キャンセル料

利用予定日の当日にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル
料をいただきます。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、
キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前日(営業時間内)まで	不要
利用予定日の当日	利用者負担金の100%の額

(4) 支払い方法

上記（1）から（3）までの利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払ください。

支払い方法	支払い要件等
サービス提供日に お支払い	サービスを利用した月の翌月の27日（祝休日の場合は次の平日）までのサービス提供日に、直接スタッフにお渡しください。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の27日（祝休日の場合は次の平日）までに、事業者が指定する口座にお振り込みください。

上記の方法が難しい場合はご相談ください。

2.2. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに下記の主治医へ連絡し指示を求める等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名 称氏名電話番 号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名（利用者との続柄） 電話番号	

2.3. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、主治医へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

2 4. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 0977-85-7646
	担当者：山崎 賢一（管理者）

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	別府市役所高齢者福祉課	電話番号 0977-21-1442
	大分県国民健康保険団体連合会	電話番号 097-534-8470

2 5. 感染対策について

スタッフ一同、感染マニュアルに基づいて感染対策を徹底してまいります。万が一訪問予定のスタッフに体調不良が生じた場合は他のスタッフが迅速に対応させていただきます。その場合他の訪問との兼ね合いで時間調整をさせていただくこともありますのでご了承ください。

また、利用者様や同居家族様に体調不良がみられた際はご連絡いただきますようお願いいたします。

2 6. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問看護職員は次の業務を行うことができませんのであらかじめご了解ください。
 - ・各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- (2) 訪問看護職員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに当事業所へご連絡いただきますようお願いいたします。