

## 訪問看護ステーション 副島整形外科の重要事項等について

### 1 事業者概要

医療法人 整肢会（以下「事業者」とします）の概要は以下のとおりです。

事業者の名称	医療法人 整肢会
事業者の代表者名	理事長 副島 義久
事業者の所在地	佐賀県武雄市武雄町大字富岡 7641 番地 1
事業者の代表電話番号	0 9 5 4 - 2 2 - 4 5 2 6
事業者の設立年月日	1952 年 10 月 1 日
事業者の事業概要	事業者は、整形外科に特化した事業を展開しております。 医療機関である副島整形外科病院を中心に、外来診療を大きく担う副島整形外科クリニックを運営しており、介護保険の方では、(介護予防) 介護訪問看護事業のほか、(介護予防) 通所リハビリテーション、(介護予防) 介護訪問リハビリテーション事業を運営しています。

### 2 事業所概要

訪問看護ステーション 副島整形外科（以下「事業所」とします）の概要は以下のとおりです。

#### (1) 事業所の名称・所在地等

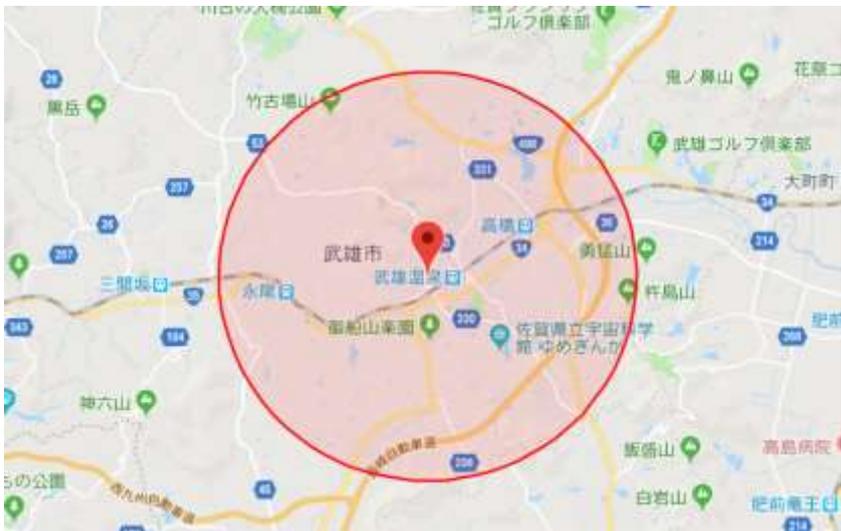
事業の種類	介護訪問看護事業 介護予防訪問看護事業		
施設等の区分	訪問看護事業所（訪問看護ステーション）		
事業所名	訪問看護ステーション 副島整形外科		
事業所の所在地	佐賀県武雄市武雄町大字富岡 7641 番地 1		
管理者の氏名	本村 泰信	法令遵守責任者	水田 善憲
連絡先 (電話番号、Fax 番号)	電話番号 : 0 9 5 4 - 2 0 - 0 3 8 8 Fax 番号 : 0 9 5 4 - 2 0 - 0 3 7 7		
指定年月日、指定番号	訪問看護 : 令和 5 年 1 月 17 日指定 4 長寿第 111 号 介護予防訪問看護 : 令和 5 年 1 月 17 日指定 4 長寿第 112 号		
指定事業者番号	4 1 6 0 6 9 0 0 8 9		
開設年月日	令和 5 年 2 月 1 日		

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業者が設置する当該事業所において実施する介護訪問看護（介護予防訪問看護を含むものとし、以下「介護訪問看護」とします）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、介護訪問看護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な介護訪問看護の提供を確保することを目的とします。
-------	--

運 営 の 方 針	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可能な限りその居宅において、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配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものとする。</li> <li>2. 要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態等となることの予防などに資するよう、療養上の目標を設定し、計画的に行うものとしします。</li> <li>3. 利用者の意思及び人権を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとしします。</li> <li>4. 介護訪問看護の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めるものとしします。</li> <li>5. 介護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、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとする。</li> <li>6. 「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとしします。</li> </ol>
-----------	---

(3) 提供出来るサービスの種類と通常実施地域

提 供 サ ー ビ ス	介護訪問看護 介護予防訪問看護
通 常 実 施 地 域 (サービス提供地域)	<p>武雄市内の区域とし当院を中心におおよそ半径 5 km (図 1) を目安とします。</p> <p>※ 上記以外の地域については、利用者の心身の状態など総合的に考慮し判断します。</p> <p>(図 1) <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: red; vertical-align: middle;"></span> 半径 5 km 圏内</p> 

(4) 営業日・営業時間及び休業日

営 業 日	月曜日～金曜日
営 業 時 間	午前 9 時 0 0 分から午後 18 時 0 0 分
サ ー ビ ス 提 供 時 間	午前 9 時 3 0 分から午後 17 時 3 0 分
休 業 日	土曜日・日曜日・祝日・年末年始 (12 月 31 日～1 月 3 日)

(5) 事業所の職員体制及び職務内容

事業所における従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。なお、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準について」に従い、最低人員を確保します。

管 理 者	看護師 本村 泰信
-------	-----------

職	職務内容	人員数
管理者	<p>1 主治の医師の指示に基づき適切な介護訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。</p> <p>2 介護訪問看護計画書及び介護訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。</p> <p>3 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います。</p> <p>4 但し、適宜、介護訪問看護も行います。</p>	常勤看護師 1 名
看護職員	<p>1 介護訪問看護計画書の作成*1 及び利用者又はその家族へ説明と該当計画書の交付</p> <p>計画書には、利用者の希望、主治医の指示書及び介護ケアプラン（介護予防ケアプランを含むものとし、以下「介護ケアプラン」という）に沿って、心身の状況を踏まえ、療養上の目標や該当目標を達成するための具体的なサービス内容を記載します。</p> <p>2 介護訪問看護計画書に基づく介護訪問看護を実施します。</p> <p>3 訪問日、提供した看護内容等を記載した介護訪問看護報告書を作成します。</p> <p>4 主治医、地域包括支援センター等との必要な連携</p> <p>*1：介護訪問看護計画作成等に従事する場合</p> <p>1 介護訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して介護訪問看護計画書及び介護訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。</p> <p>2 主治の医師の指示に基づく介護訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い、同意を得ます。</p> <p>3 利用者へ介護訪問看護計画を交付します。</p> <p>4 介護訪問看護の実施状況の把握及び介護訪問看護計画の変更を行います。</p> <p>5 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。</p>	<p>常勤換算上 2.5 名以上を確保します。*2 （うち 1 名は常勤看護師）</p> <p>*2 常勤職員は管理者と同一者で可能も、管理業務と介護訪問看護業務、各々常勤換算を行います。</p>

	<p>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の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。</p> <p>7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。</p>	
--	---	--

### 3 提供するサービスの内容及び利用料金などについて

#### (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
介護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。
介護 訪問看護の提供	<p>介護訪問看護計画に基づき、介護訪問看護を提供します。</p> <p>具体的な介護訪問看護の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 健康状態の観察（体温・血圧・脈拍・簡易酸素飽和度測定など）</li> <li>② 心身の保清（清拭・洗髪・入浴・口腔ケア・足浴手浴など）</li> <li>③ 医療的処置（褥瘡の処置など）</li> <li>④ 在宅リハビリテーション（手足の運動・拘縮予防など）</li> <li>⑤ 療養生活や介護方法の指導</li> <li>⑥ 生活用具や在宅サービス利用に関する相談</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 その他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) 身元保証人

- ① 身元保証人は、この重要事項説明書、契約書に基づく利用者の事業者及び事業所に対する一切の債務につき、利用者と連帯して履行の責任を負います。
- ② 身元保証人は、以下の責任を負います。
  - ❶ 利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、心身の状態等の変化により他の介護サービスを受ける場合など、手続きが円滑に進むよう事業所に協力します。

- ② 契約解除又は契約終了の場合、事業所と連携して利用者の状態に見合った適切な受け入れ先の確保に努めます。
- ③ その他支払が滞納した場合などの一切の債務に対し責任を負います。

#### (4) 利用料金及び支払い方法

- ① 利用料金等につきましては、別紙「サービス利用一覧」参照下さい。なお、その他の費用\*3につきましても同様とします。

また、介護報酬改定又は要介護度の変更により利用料に変更が生じた場合には、「利用料金など改正（変更）に伴う契約の一部変更」にて変更事項を説明するものとします。
- ② 事業所は当月の利用料金を翌月10日前後に利用者に請求しますので、利用者及び身元保証人は連帯して、当月の利用料金を翌月月末までにお支払い下さい。
- ③ 事業者は利用者及び身元保証人から料金の支払いを受けた場合は、その領収書を利用者又は身元保証人へ発行します。
- ④ 利用料金は病院窓口（9時～18時）でのお支払い、または訪問時にスタッフへお預けください。その際はお釣りのないようにご準備ください。

なお、お振込みでお支払いも可能ですが振込手数料は利用者の負担となります。
- ⑤ 契約有効期間中、介護保険等の関係法令の改正により利用者負担金の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合には、事業者は法令改正後速やかに利用者に対し改定の施行時期及び改定以後の金額を通知し、本契約の継続について確認するものとします。
- ⑥ 利用者及び身元保証人は利用料の変更に応じられない場合は、事業者に対し文書で通知し契約を解約することができます。

\*3 その他の費用とは、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。別紙「サービス利用一覧」参照下さい。

#### (5) 利用料等の変更

- ① 事業者は、介護保険法及び同法に基づく厚生労働大臣の定めその他の制度の変更があった場合には、利用者負担及び利用料の額を、変更することができるものとします。
- ② 事業者は、要介護度更新において区分変更になった場合には、利用者負担及び利用料の額を、変更することができるものとします。
- ③ 事業者は、物価の変動その他やむを得ない事由が生じた場合には「その他の費用」の額を、変更することができるものとします。
- ④ 事業者は、①、②又は③により利用料等の額を変更する場合には、利用者に対し、事前に変更の理由及び内容を説明するものとします。

#### (6) 利用料等の滞納

- ① 利用者及び身元保証人が正当な理由なく利用料3ヶ月以上滞納した場合は、事業者は1ヶ月以内の期限を定めて催促しなお、お支払いが無いときは契約を破棄します。
- ② 事業者は前項を実施した場合には、利用者担当の介護支援専門員、利用者の居住区である市区町村等に連絡を行います。

#### 4 介護訪問看護利用に当たっての留意事項

利用者及び家族におかれては、以下の点にご留意頂き、介護訪問看護の円滑な提供にご協力下さい。

##### (1) 介護訪問看護の意味

介護訪問看護は、要介護状態にあって居宅（注1）において介護を受ける利用者（注2）について、その居宅において、看護師等（注3）により行われる療養上の世話又は必要な診療の補助をいいます。

注1）養護老人ホーム、軽費老人ホーム及び有料老人ホームにおける居室を含みます。

注2）主治医が、治療の必要の程度につき、病状が安定期にあり、居宅において看護師等が行う療養上の世話又は必要な診療の補助を要すると認めた利用者に限ります。

通院が困難な利用者に限りますが、通院の可否にかかわらず、療養生活を送る上での居宅での支援が不可欠な者に対して、ケアマネジメントの結果、介護訪問看護の提供が必要と判断された場合も利用できます。

また、以下の表1）、表2）に記載の疾病等の患者、表3）精神科訪問看護・指導料及び精神科訪問看護基本療養費に係る訪問看護の利用者（医療保険の精神科訪問看護の利用者）及び表4）主治医の特別指示がある場合は、医療保険の訪問看護の対象者となるため除かれます。

表1)

<input type="checkbox"/> 末期の悪性腫瘍	<input type="checkbox"/> 多発性硬化症	<input type="checkbox"/> 重症筋無力症	<input type="checkbox"/> スモン
<input type="checkbox"/> 筋萎縮性側索硬化症	<input type="checkbox"/> 脊髄小脳変性症	<input type="checkbox"/> ハンチントン病	<input type="checkbox"/> 進行性筋ジストロフィー症
<input type="checkbox"/> パーキンソン病関連疾患（進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病（ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ3以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る。）をいう。）			
<input type="checkbox"/> 多系統萎縮症（線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群をいう。）			
<input type="checkbox"/> プリオン病	<input type="checkbox"/> 亜急性硬化性全脳炎	<input type="checkbox"/> 副腎白質ジストロフィー	<input type="checkbox"/> 脊髄性筋萎縮症
<input type="checkbox"/> 球脊髄性筋萎縮症	<input type="checkbox"/> 慢性炎症性脱髄性多発神経炎	<input type="checkbox"/> 後天性免疫不全症候群	
<input type="checkbox"/> 頸髄損傷	<input type="checkbox"/> 人工呼吸器を使用している状態		

表2)

<input type="checkbox"/> 在宅悪性腫瘍等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にある者又は気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態にある者
<input type="checkbox"/> 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、在宅人工呼吸指導管理、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にある者
<input type="checkbox"/> 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態にある者
<input type="checkbox"/> 真皮を越える褥瘡の状態にある者
<input type="checkbox"/> 在宅患者訪問点滴注射管理指導料を算定している者

表3)

<input type="checkbox"/> 認知症を除く精神訪問看護の対象の利用者は医療保険での給付となります。
---

表4)

<input type="checkbox"/> 主治医が、利用者が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指示（特別指示書の交付）を行った場合は、交付の日から14日間を限度として医療保険の対象となるため、この間、介護保険の訪問看護は利用できません。
--

## (2) サービスの提供にあたって

- ① サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに事業所にお知らせください。
- ② 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- ③ 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する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「介護訪問看護計画」を作成します。  
なお、作成した「介護訪問看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- ④ サービス提供は「介護訪問看護計画」に基づいて行ないます。なお、「介護訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます
- ⑤ 看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて事業所が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

## (3) 介護訪問看護の利用の中止（キャンセル）の場合のご連絡

利用者側のご都合により、特定の日時における介護訪問看護の利用を中止（キャンセル）する場合は、中止する日の前営業日の 17 時までにご連絡下さい。ただし、台風など自然災害によるもの、利用者の緊急の入院その他やむを得ない事由がある場合はこの限りではありません。なお、月曜日の利用を中止する場合は、前日の日曜日は営業日ではないため、金曜日が前営業日になります。同様に 1 月 3 日の利用を中止する場合は、前年の 12 月 30 日が前営業日となります。

（連絡先電話番号 0954-20-0388）

## (4) 禁止行為

介護訪問看護の利用に当たっては、次に掲げる行為は行わないで下さい。

- ① 看護師等の心身に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある行為  
（動物・爬虫類などのペットなどによる看護師等の心身に危害、危険を及ぼすおそれがある場合も含まれます。）
- ② 事業者又は事業所の運営に支障を与え、又は与えるおそれのある行為
- ③ その他、適切な介護訪問看護の提供を妨げ、又は妨げるおそれのある行為

## 5 介護訪問看護契約の契約期間

介護訪問看護契約の契約期間は、介護訪問看護契約で定めた日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

契約期間の満了により、介護訪問看護契約は終了します。ただし、契約期間満了日までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合は、同一の条件で契約は自動更新されるものとします。更新後も同様とします。

## 6 介護訪問看護契約の終了

### (1) 介護訪問看護契約の当然終了

契約期間中であっても、介護訪問看護契約は、次に掲げる事由によって当然に終了します。

- ① 利用者の要介護状態区分が、自立と判定された場合
- ② 主治医が介護訪問看護の必要性がないと認めた
- ③ 利用者の死亡
- ④ 利用者が介護老人福祉施設、介護老人保健施設若しくは療養病床に入所又は入院した場合
- ⑤ 利用者が認知症対応型共同生活介護の利用を開始した場合
- ⑥ 事業所の滅失又は重大な毀損により、介護訪問看護の提供が不可能になった場合
- ⑦ 事業所が介護保険法に基づきその指定を取り消された場合

### (2) 利用者の契約解除による終了

- ① 利用者は、少なくとも1週間前までに事業者予告することにより、いつでもこの契約を解約することができます。
- ② 但し、利用者は、次に掲げるいずれかの場合には、解除の申し入れにより、直ちに本契約を終了させることができます。
  - ① 入院・入所または転出した場合（入院・入所は可能な限り対応）
  - ② 利用者の病状、要介護度等の改善により、介護訪問看護の必要を認められなくなった場合
  - ③ その他解約せざるを得ない状況が生じた場合
- ③ 事業者が介護訪問看護契約に定めるその義務に違反した場合

### (3) 事業者の契約解除による終了

- ① 事業者は、利用者が正当な理由なくまたは故意に介護訪問看護の利用に関する指示に従わず、要介護状態等を悪化させた場合、または常識を逸脱する行為をなし、改善しようとならないなどの理由で、契約の目的が達せられないと判断したときは1ヶ月以内の文書による予告期間をもって契約終了とします。
- ② その他次のいずれかの事由に該当する場合は契約を終了します。
  - ① 利用者及び身元保証人が利用料等の支払いを3か月以上遅延し、事業者が相当の期間を定めて催告したにもかかわらず、その期間内に支払いをしなかった場合
  - ② 利用者又は家族及び身元保証人が前記4（4）の禁止行為のいずれかを行った場合であって、当該利用者に対して介護訪問看護を提供することが著しく困難になったとき。
  - ③ その他解約せざるを得ない状況が生じた場合

## 7 身分証携行義務

介護訪問看護員は、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。

## 8 心身の状況の把握

サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

## 9 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 介護訪問看護の提供に当り、居宅介護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支援事業者に速やかに送付します。

## 10 サービス提供の記録

- (1) 介護訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。
- (2) 介護訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、介護保険の運営基準上「完結の日から2年」保存とされていますが、介護給付費請求書・介護給付費明細書（国保連請求控え）の事業所での保存期間は5年とされてところでもあるため、5年間保存するものとします。  
なお、「その完結の日」とは、個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日を指します。
- (3) 利用者は、事業所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。この場合において、事業所は、「個人情報の保護に関する法律」その他関係法令に従って適切に応じます。なお、開示に際して複写料などが利用者の負担となります。

## 11 業務継続計画の策定等

事業者は、感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して介護訪問看護の提供を受けられるよう、介護訪問看護の提供を継続的に実施するため非常時の体制等を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、従業員に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施します。なお、感染症に係る業務継続計画も含みます。

## 12 衛生管理等

事業者は、従業員等の清潔の保持及び健康状態の管理並びに当事業所の設備及び備品等の衛生的な管理を行います。

特に、介護訪問看護事業者は、介護訪問看護師等が感染源となることを予防し、また介護訪問看護師等を感染の危険から守るため、使い捨ての手袋・フェースシールド等感染を予防するための備品等を備えるなど対策を講じ、必要に応じ着用しサービスを提供します。

なお当事業所は、事業者が医療法人（医療機関）であることから、医療と一体的な運用等を実施し、標準予防策の徹底等に努め感染症対策を実施します。

## 13 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 本村 泰信（看護師）
-------------	----------------

- (2) 利用者の虐待の防止等のため、必要な体制等を整備します。
- (3) 虐待の防止のための指針・マニュアル等を整備します。
- (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。

#### 14 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は、以下のとおりとします。
  - 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 従業者は、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、従業者と契約を取り交わしています。
- (2) 個人情報の保護については、以下のとおりとします。
  - ① 事業所は、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。  
※ 利用者及び家族への同意書に関しては、「第3 個人情報に関する同意書」にて説明いたします。
  - 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際には、遅滞なく調査を行い、その結果妥当と判断された場合、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。  
この場合において、事業者は、「個人情報の保護に関する法律」その他関係法令に従って適切に応じます。なお、開示に際して複写料などが利用者の負担となります。

#### 15 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨機応変の手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡し指示を求めるなどの必要な措置を講ずるとともに管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送などの必要な処置を講ずるものとします。

また、利用者が予め指定する連絡先（緊急時連絡先（家族等））、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業所、市町村等にも適宜連絡します。

## 16 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービス提供中において事故が発生した場合には、前項 15 のとおり緊急時の対応を行い、その後事業者は、発生した事故の原因を分析し、再発防止策を講じます。

なお、介護訪問看護のサービス提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行う。

ただし、事故の発生原因が、事業者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、事業者は、損害を賠償する責任を負わないものとします。

## 17 苦情・相談対応について

利用者及びその家族などから苦情ならびに相談が寄せられた際、迅速かつ適切に対応できるよう相談窓口を設置しています。

苦情・相談マニュアルに従い、苦情・相談担当者が調査を行い、利用者及び家族に対して説明を行います。

なお、「指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準」第3の3（28）に基づき、以下に連絡先を示します。

副島整形外科病院	0954-20-0388
武雄市役所 健康課	0954-23-9135
佐賀県国民健康保険団体連合会	0952-26-4181

## 18 第三者評価の実施状況について

サービスの第三者評価の実施状況の有無 : 無