

## 掲示事項（介護予防）訪問看護

### 運営規程の概要

フリガナ	ユキヨシホウモンカンゴステーション							サービスの種類	(介護予防)訪問看護	
事業所名	ゆきよし訪問看護ステーション							事業所番号	1560190561	
所在地	〒950-0122 新潟市江南区稲葉1丁目4番3号							フリガナ	オガサワラ ナオミ	
								管理者	小笠原 尚美	
連絡先	電話番号	025-384-0206					FAX番号			
営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	その他年間の休日	年末年始(12月31日~1月3日) お盆(8月13日~8月15日)
	休	○	○	○	○	○	休	休		
営業時間	平日	8:30~17:30							備考	
	土曜日	-								
	日曜・祝日	-								
利用料	法定代理受領分			厚生労働大臣が定める告示上の基準額の利用者負担分(別掲)						
	法定代理受領分以外			厚生労働大臣が定める告示上の基準額(別掲)						
その他の費用	キャンセル料 1,200円(税別)									
通常の事業の実施地域	新潟市江南区全域、新潟市中央区宮浦・東新潟圏域、鳥屋野・上山・山潟圏域 新潟市東区東新潟・大形・木戸圏域、石山・東石山圏域									
	備考	対象エリア外の方はお問い合わせください								

### 従業者の勤務体制

職種	員数
看護師	3人以上
理学療法士	1人以上
作業療法士	1人以上
言語聴覚士	1人以上

### 秘密の保持

- 当事業所の従業者は、その業務上知り得た利用者及び家族の秘密については、正当な理由がない限り、決して漏らしません。
- 当事業者は、従業員が当事業所の従業員でなくなった後においても、当事業者の責任において、当該従業員が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密の保持を行います。
- 当事業者は、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ることとします。

利用料その他の費用の額

地域区分 7級地

単価 10.21 円

あなたがサービスを利用した場合にお支払いいただく利用者負担金は、原則として次の基本利用料の1割の額です（一定以上の所得のある方は負担割合が2割又は3割になります）。

《訪問看護》

取扱要件	単位	基本利用料	利用者負担金				
			法定代理受領分			法定代理受領分以外	
			(1割)	(2割)	(3割)		
看護師が行う訪問看護 (准看護師の場合は90%)	30分未満	(471)	4,808 円	481 円	962 円	1,443 円	4,808 円
	30分以上1時間未満	(823)	8,402 円	841 円	1,681 円	2,521 円	8,402 円
	1時間以上1時間30分未満	(1,128)	11,516 円	1,152 円	2,304 円	3,455 円	11,516 円
理学療法士等が行う訪問看護	1回につき(1回あたり20分以上) ※1日に2回を超えて実施する場合は	(294)	3,001 円	301 円	601 円	901 円	3,001 円

《介護予防訪問看護》

取扱要件	単位	基本利用料	利用者負担金				
			法定代理受領分			法定代理受領分以外	
			(1割)	(2割)	(3割)		
看護師が行う訪問看護 (准看護師の場合は90%)	30分未満	(451)	4,604 円	461 円	921 円	1,382 円	4,604 円
	30分以上1時間未満	(794)	8,106 円	811 円	1,622 円	2,432 円	8,106 円
	1時間以上1時間30分未満	(1,090)	11,128 円	1,113 円	2,226 円	3,339 円	11,128 円
理学療法士等が行う訪問看護	1回につき(1回あたり20分以上) ※1日に2回を超えて実施する場合は	(284)	2,899 円	290 円	580 円	870 円	2,899 円

事故発生時の対応

- 当事業所は、利用者に対する指定訪問看護等の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- 当事業所は、利用者に対する指定訪問看護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- 当事業所は、事故が発生した際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

緊急時における対応方法

サービスの提供中に状態の変化等がみついた場合は、運営規程に定められた緊急時の対応方法に基づき速やかに主治医への連絡を行う等必要な措置を講じます。

苦情処理の体制

……別紙のとおり

第三者評価実施の有無

第三者評価の実施状況	1	有り	実施日	令和 年 月 日				
			評価機関名称					
			結果の開示	1	あり	2	なし	
	2	無し						

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所(施設)の名称	ゆきよし訪問看護ステーション
サービスの種類	(介護予防) 訪問看護

## 措置の概要

## 1 利用者(入所者)からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所 住 所：新潟市江南区稲葉1丁目4番3号  
事業所名：ゆきよし訪問看護ステーション  
電話番号：025-384-0206
- ② 窓口開設時間 午前8時30分から午後5時30分
- ③ 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：小笠原 尚美

## 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

## (1) 相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

## (2) 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
- ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

## (3) 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

## (4) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
  - ・サービスを提供した者からの概況説明
  - ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
  - ・文書による回答案の検討
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
- ③ 利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
- ④ 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ⑤ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

## 3 その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。

苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として今後のサービスの向上に努めることとする。

また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。