

訪問看護重要事項説明書（2026 年 4 月 1 日現在）

1. 当院が提供するサービスについての相談・苦情などの窓口

〔事業所〕

電話番号 048-612-7686

FAX 番号 048-740-7686

担当者（管理者）新井 正美

対応時間 午前 8:30～午後 5:15

〔公的機関〕

蓮田市役所 健康福祉部 長寿支援課 048-768-3111

埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情対応係 048-824-2568

2. 概要

1) サービス提供地域

施設名	国立病院機構東埼玉病院 訪問看護ステーション 雅楽谷の森
所在地	蓮田市黒浜 4147
サービス提供地域	蓮田市内 * 他地域については要相談（別途交通費の負担が生じます）

2) 営業時間

区 分	平日	土曜日	休祝日
営業時間	8:30～17:15		
サービス提供時間	(9:10～16:00)	休日	休日

※年末年始（12/29～1/3）は「休祝日」の扱いとなります。

3) サービス職員体制

職 種	従事するサービス種類 (職務内容)	人 員
管 理 者	従事者及び業務の管理	看護師 1 名 （常勤）
サービス担当職員	訪問看護計画書、報告書の作成、 訪問看護（看護予防） （リハビリ）のサービス提供	看護師 6 名（非常勤）

<事業所の目的>

居宅等において療養を必要とする状態にあり、主治医が必要と認めた利用者及び介護支援専門員の支援計画に基づき、自立した日常生活を営むことができるように利用者の有する能力において、心身機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。そのための適正な訪問看護事業・指定訪問看護事業を提供することを目的としています。居宅において、利用者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に支援します。

<運営方針>

利用者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、利用者個々の主体性を尊重し、地域の保健医療、福祉との連携をはかり、総合的なサービスの提供に努めます。

3. サービスの内容

- 1) 病状や障害の観察、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）
- 2) 日常生活の看護（清拭・洗髪・爪切りなどによる清潔の保持・入浴介助・食事・排泄介助）
- 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、点滴薬剤及び服薬管理・相談）
- 4) 認知症の看護（介護相談、悪化防止、事故防止などの助言）
- 5) 精神的支援をはじめ総合的な看護
- 6) 住まいの療養環境の調整と支援
- 7) 苦痛の緩和と看護
- 8) リハビリテーションの実施（筋力低下予防の運動、日常生活での食事・排泄・歩行・言語などの訓練）
- 9) その他（ご家族の相談と支援、地域の社会資源の活用、介護用品の利用相談、住宅改修相談）

サービス提供にあたり

- ・医師の指示並びにケアプランに沿って訪問看護計画書を作成します。利用者及びご家族にその内容を説明しますので、同意書にサインをお願いします。
- ・訪問時間の中で訪問看護記録を作成します。サービス内容を確認いただき、サインをお願いします。（印でも可）
- ・看護職員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や指導は、管理者が行いますが、実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。要望などありましたら、お知らせください。
- ・サービス提供に先立ち、介護保険被保険者証に記載された内容を確認させていた

だきます。変更があった場合は速やかに職員までお知らせください。

- ・利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用の意思を踏まえて速やかに当外申請が行われるように必要な支援を行います。
- ・上記１）～９）以外のサービスのご利用は全額自費となります。

４．看護学生の育成について

当ステーションは、看護学生の育成に取り組んでいます。訪問の同行や、看護場面の紹介に写真・動画を利用する場合は、個別に主旨を説明します。看護師育成に対すご協力をお願いいたします。

５．個人情報の取り扱いについて

個人情報保護に関する法律および厚生労働大臣が策定した医療・介護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ダンスを遵守し適切な取り扱いに努めます。

- １）事業者及び、従事者はサービス提供する上で知りえた利用者及びご家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。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も継続するとともに、職員である期間及び職員でなくなった後においても、その秘密を保持します。
- ２）利用者及びご家族に関する個人情報が含まれる記録物については、管理者が注意をもって管理し、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。保管期間は原則５年とします。
- ３）事業者は利用者及びご家族の個人情報について利用者の訪問看護計画立案のためのサービス担当者会議等において目標を共有する為に関係者に情報提供する場合があります。この場合、必要最小限の範囲で行います。

６．利用料金

表１ ＜介護保険・介護予防利用料金表＞

◎看護師による訪問（１回あたり） ＊地域区分：６級地、１単位：１０．４２円

診察内容	算定回数	単位	金額	利用者負担額【１割】	利用者負担額【２割】	利用者負担額【３割】
訪問看護費 30分未満	1回	471単位	4,907円	491円	981円	1,472円
訪問看護費 30分以上 1時間未満	1回	823単位	8,575円	858円	1,715円	2,573円
訪問看護費 1時間以	1回	1,128単位	11,753円	1,175円	2,351円	3,526円

上 1 時間 30 分未満						
初回加算	新規					
(1) 退院した日	時月	350 単位	3,647 円	365 円	729 円	1,094 円
(2) (1) 以外	1 回	300 単位	3,126 円	313 円	626 円	938 円
長時間訪問看護加算	1 回	300 単位	3,126 円	313 円	626 円	938 円
複数名訪問看護加算 30 分未満	1 回	254 単位	2,646 円	265 円	530 円	794 円
複数名訪問看護加算 30 分以上	1 回	402 単位	4,188 円	419 円	838 円	1,257 円
退院時共同指導加算	1 回	600 単位	6,252 円	626 円	1,251 円	1,876 円

※利用者負担金は原則として基本利用料の 1 割、2 割または 3 割です。ただし、介護保険給付額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頂きます。

<医療保険の場合>

保険負担割合により異なりますので、契約時に参考額をお伝えします。

○その他のサービスの加算料金

項目	基本料金
死後の処置料	7,700 円（税込み）

○交通費

通常の事業の実施地域を越えた地点から距離に応じて下記のとおり費用をいただきます。

蓮田市内	無料
・ 2 キロメートル未満	110 円
・ 2 キロメートル以上 5 キロメートル未満	165 円
・ 5 キロメートル以上 10 キロメートル未満	220 円
・ 10 キロメートル以上 16 キロメートル未満	330 円
・ 16 キロメートル以上 5 キロメートルを超過する毎	110 円加算

※消費税含む

○料金の支払い方法

*支払方法は「窓口での支払い」、「振込による支払」、「口座引き落としによる支払」の 3 つの方法があります。契約時に確認します。

○その他

緊急を要する状態、利用者の身体状況等、1 名での対応が困難と判断した時には、2 名以上で訪問を行う場合があります。その場合、訪問料金が発生することがあります。

7. サービスの利用方法

1) サービスの利用開始

お電話でご相談ください。重要事項説明後に訪問看護計画を作成し、サービスを開始します。

*居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護専門員にご相談ください。

2) サービスの終了

(1) 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスを終了する 1 週間前までに文書でお申し出ください。*別紙 1

(2) 当方の都合でサービスを終了する場合

利用者がサービス提供地域外に転居し、それによりサービスの提供が困難と見込まれる場合は、終了 2 週間前までに文書で通知いたします。*別紙 2

(3) 自動終了（以下の場合は双方の通知が無くても自動的にサービス終了します）

- ・利用者が介護保険施設や医療施設に入所した場合（3 か月以上）
- ・サービスを休止して 3 か月以上経過した場合
- ・利用者が亡くなられた場合

(4) その他

- ・入院・入所等により 1 か月以上の利用を休止された場合、利用再開については当方の状況により希望時間や曜日に対応できない場合があります。その際は他の利用可能な時間や曜日を提示し、改めて調整させていただきます。
- ・当方が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族に対して社会通念を脱する行為を行った場合、利用者は文章中で中止を通知することによって即座にサービスを終了することができます。別紙 3（例）

(5) サービスの提供を中止する場合

下記に当てはまる時はサービスの提供を中止させていただきます。

- ①利用者がサービス利用料金の支払いを 3 か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず 1 か月以内に支払わない場合
- ②利用者やご家族などが、当方や当方サービス職員に対してサービスを継続しがたいほどの行為を行った場合
- ③他の利用者の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合（速やかに当方まで申告してください。治癒するまでサービスの利用は中断させていただきます）
- ④雪や台風などの天候不良時により当方が安全に訪問できないと判断した場合

3) 利用開始までの流れ

- (1) サービス提供内容に合わせて、訪問する曜日・時間・回数などを相談の上、決定します。変更が必要な場合は、相談してください。契約時に自己負担額と契約期間についてご確認ください。当日のスケジュールにより時間の調整が入ることがあります。

- (2) サービス開始前に、利用者及びご家族より現在の生活状況や身体状況を把握

するために、家屋内の状況や日頃の過ごし方をお聞きします。また、職員間での情報共有のために、写真を撮ることがあります。

- (3) 初回訪問日に訪問看護サービス用ファイルをお渡しします。記録の保管用として使用します。訪問時に準備をお願いします。
- (4) サービス内容に関する希望をお聞きし、訪問看護サービスの計画書を作成します。毎月初めに提示しますので、内容がご希望に沿っているかを確認し、同意サインをお願いします。(一部をお渡しします)
- (5) 月末に翌月の訪問予定カレンダーをお渡しします。訪問日・時間の変更が前もってわかっている場合はご相談ください。

<お願い>

1. 訪問看護に必要な物品は準備をお願いします。支援方法が決まった時点で具体的なことを説明します。検温に必要なものは持参します。
2. 感染対策のために、訪問開始時と終了時に、洗面台を借りて手洗いをします。ハンドソープ(石鹸)の準備をお願いします。
3. 感染予防策に基づきケアの提供を行います。医療用手袋、エプロン、マスクなどケアで使用したごみの処分をお願いします。
4. 訪問終了 10 分前から訪問看護記録書に看護の結果とサービス内容の記録をします。内容を確認し、サインをお願いします。
5. 看護の継続(傷の経過など)のために写真を撮り、職員間の情報共有や医師への情報提供に活用することがあります。また、事業者側の理由で、2 名以上で訪問することがあります。(その場合は、通常通りの 1 名訪問での費用算定になります)
6. 複数のサービスを利用している場合、連絡ノートの準備をお願いする場合があります。
7. ご家族等に看護の状況などを電話で報告相談するために連絡をすることがあります。連絡先に変更があったときは速やかにお知らせください。
8. サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意・ご了承ください。

※訪問看護職員は年金の管理、金銭の取り扱い等は致しません。

※看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしはご遠慮させていただきます。

※訪問中、独居などの特別な理由がない場合、鍵の預かりは行いません。

※訪問中の来訪対応や電話の対応などの留守番行為はできません。

8. 緊急時の対応方法

利用者の病状に急な変化が生じた場合、またはその他必要な場合には速やかに主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。緊急時の連絡先をお知らせください。

9. 事故発生時の対応

利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合、速やかに必要な措置を講じます。

10. 災害時・感染症拡大時の対応

利用者に対するサービスが災害等の理由により通常の訪問ができない場合があります。その場合はご家族や他事業所と協力し、在宅生活を支援できるよう努めます。

訪問看護サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

訪問看護ステーション 独立行政法人 国立病院機構

訪問看護ステーション 雅楽谷の森

説明者

印

私は本書面に基づいて重要事項の説明を受け、訪問看護サービスの提供開始に同意しました。

年 月 日

住所

利用者氏名

印

署名代行事由

住所

署名代者氏名

印

本紙は 2 部作製し、重要事項説明書として雅楽谷の森と利用者双方で保管することとします。

別紙 1 (例)

訪問看護終了申請書

東埼玉病院 訪問看護ステーション
雅楽谷の森
* 1 週間前までに申請してください

(利用者名) _____ は、

年 月 日をもって訪問看護契約の終了を希望します。

- 理由 1. 施設入所のため
2. その他

年 月 日

利用者名 _____ 印
代理人 _____ (続柄: _____)

終了日 年 月 日

自動的にサービス終了する場合

- ・利用者が介護保険施設や医療施設に入所した場合 (3 か月以上)
- ・サービスを休止して 3 か月以上経過した場合
- ・利用者が亡くなられた場合

別紙2（例）

訪問看護終了書

東埼玉病院 訪問看護ステーション
雅楽谷の森
*2週間前までに提示します

（利用者名） _____ 様への、訪問看護を
年 月 日をもって終了予定といたします。
ご利用ありがとうございました。

年 月 日

東埼玉病院 訪問看護ステーション
雅楽谷の森
管理者 新井 正美 印

終了日 年 月 日

別紙3（例）

訪問看護停止依頼書

東埼玉病院 訪問看護ステーション
雅楽谷の森

（利用者名） _____ は、下記理由のため、訪問看護を即時停止し契約を解消します。

- 理由
1. 正当な理由の説明なく訪問がなかった
 2. 守秘義務違反があった
 3. 社会通念上脱する行為があった
 4. その他

年 月 日

利用者名 _____ 印
代理人 _____ （続柄： _____）

終了日 年 月 日

独立行政法人国立病院機構東埼玉病院 訪問看護ステーション 雅楽谷の森
訪問看護（介護予防訪問看護）事業運営規程

（事業の目的）

第1条 この規程は、独立行政法人国立病院機構東埼玉病院（以下、「事業者」という。）が運営する独立行政法人国立病院機構東埼玉病院訪問看護ステーション雅楽谷の森（以下、「事業所」という。）が行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護（以下、「指定訪問看護等」という。）の事業（以下、「事業」という。）の適正な運営を確保するため、必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の看護師、理学療法士、作業療法士及び言語聴覚士（以下、「看護師等」という。）が、要介護状態（介護予防にあつては要支援状態）にある利用者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な指定訪問看護等を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 事業の実施に当たっては、関係法令等に定める内容を遵守し、利用者の意思及び人格を尊重して、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する。

2 指定訪問看護の事業は、次に掲げる各号のとおり運営する。

（1）医療保険の指定訪問看護は、利用者の心身の特徴を踏まえて、利用者の療養上妥当適切に行い、日常生活の充実に資するとともに、漫然かつ画一的なものとならないよう、療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。

（2）介護保険の指定訪問看護は、要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。

3 指定介護予防訪問看護の事業は、介護保険に基づき、利用者が要介護状態になることへ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。

4 事業の実施に当たっては、必要に応じて、主治医、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業所及び関係市町村並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

5 指定訪問看護等の提供の終了にあたっては、利用者及びその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医へ情報提供する。なお、介護保険の指定訪問看護等では、地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所へ情報提供を行うものとする。

（事業の運営）

第3条 事業の運営を行うにあたっては、主治医の訪問看護指示書（以下、「指示書」という。）に基づく適切な指定訪問看護等の提供を行うものとする。

2 指定訪問看護等を提供するにあたっては、看護師等によってのみ指定訪問看護等を行うものとし、第三者への委託によっては行わないものとする。

3 感染症や非常災害の発生時において、事業を継続的に実施するため、及び、非常時の体制からの早期の業務再開を図るために次の措置を講ずるものとする。

（1）事業継続計画の策定

（2）研修・訓練の実施

（3）必要に応じて策定された事業継続計画の見直し、変更

（事業所の名称等）

第4条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

（1）名 称 独立行政法人国立病院機構東埼玉病院 訪問看護ステーション 雅楽谷の森

（2）所在地 埼玉県蓮田市黒浜4 1 4 7

（職員の職種、員数及び職務内容）

第5条 事業所に勤務する職員（以下、「職員」という。）の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。ただし、介護保険法等関係法規に定める基準の範囲内において適宜職員を増減することが出来るものとする。

- (1) 管理者（保健師及び看護師） 1名
管理者は、主治医の指示に基づき、適切な事業運営が行われるよう管理・統括する。
- (2) 看護職員（保健師又は看護師） 2.5名以上（管理者を含む。）
看護職員は、指定訪問看護等の提供に当たる。
- (3) 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士 必要と認められる数
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士は、看護職員と連携し、指定訪問看護等の提供のうち、身体機能の維持等に必要なりハビリテーションに当たる。
- (4) その他の職員 事務職員 必要と認められる数
事業所の運営に必要な事務を担当する。

（営業日及び営業時間等）

第6条 事業所の営業日及び営業時間等は原則次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日
ただし、国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時15分

（指定訪問看護等の提供方法）

第7条 指定訪問看護等の提供方法は次のとおりとする。

- (1) 指定訪問看護等の開始については、主治医が交付した指示書に基づき、看護師等のアセスメント及び利用者の意思に沿って、訪問看護計画書又は介護予防訪問看護計画書（以下、「訪問看護計画書等」という。）を作成し、訪問看護計画書等に基づき指定訪問看護等を実施する。
- (2) 介護保険利用者にあつては、指示書並びに居宅介護支援事業者若しくは、地域包括支援センターの作成した居宅サービス計画書又は介護予防サービス計画書に沿って、看護師等のアセスメント及び利用者の意思に基づき、訪問看護計画書等を作成して利用者に提供し指定訪問看護等を実施する。
- (3) 利用者に主治医がいない場合は、南埼玉郡市医師会等に主治医の選定及び調整を依頼する。
- (4) 訪問看護計画書等及び訪問看護報告書又は介護予防訪問看護報告書は看護師等が連携し、一体的に取り組むものとして作成する。

（指定訪問看護等の内容）

第8条 指定訪問看護等の内容は次のとおりとする。

- (1) 病状・障害の観察、健康相談（血圧・熱・呼吸・脈拍などの測定、病状への助言、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のチューブ類の管理、点滴薬剤及び服薬管理・相談）
- (4) 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）
- (5) 精神的支援をはじめ総合的な看護
- (6) 住まいの療養生活の調整と支援
- (7) 苦痛の緩和と看護
- (8) リハビリテーションの実施（筋力低下予防の運動、日常生活での食事・排泄・移動・歩行・言語などの訓練）
- (9) 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、住宅改修の相談）

（利用料その他の費用の額）

第9条 事業所は基本利用料として医療保険関係法及び介護保険法に規定する厚生労働大臣が定める額の支払いを利用者に求めるものとする。

また、利用者又はその家族に対し、費用の内容及び金額について別途定める料金表によって説明を行い、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。

(1) 医療保険

健康保険法又は高齢者の医療の確保に関する法律に基づく額を徴収する。

(2) 介護保険

介護保険で居宅サービス計画書又は介護予防サービス計画書に基づく訪問看護の場合は、介護報酬告示に基づく額の利用者負担割合を徴収する。ただし、居宅サービス支給限度額を超過した場合は超過した実費相当分を徴収する。

- 2 通常の事業の実施地域を超えて行う指定訪問看護等に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から距離に応じて次に掲げる費用を徴収する。

通常の事業の実施地域は蓮田市内とする。

- ・ 2キロメートル未満 110円
- ・ 2キロメートル以上5キロメートル未満 165円
- ・ 3キロメートル以上10キロメートル未満 220円
- ・ 10キロメートル以上16キロメートル未満 330円
- ・ 16キロメートル以上 5キロメートルを超過する毎 110円加算

※消費税含む

- 3 死後の処置料は7,700円(税込み)とする。
- 4 利用者及びその家族が正当な理由がなく指定訪問看護等をキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じて次に掲げるキャンセル料を徴収することができる。
- ・ 前日の17時(前日が休日の場合は直近の平日)までにキャンセルした場合 …無料
 - ・ 前日の17時(前日が休日の場合は直近の平日)以降のキャンセル又は連絡がつかない場合 …当日予定していた利用料の全額(10割)
- 5 前各項の利用料等の支払いを受けたときは、その内容について記載した領収書を交付するものとする。

(緊急時における対応方法)

- 第10条 看護師等は、指定訪問看護等の提供中に、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てを行うとともに、速やかに主治医に連絡し、指示を求める等の必要な措置を講じ、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。
- 2 管理者は、前項に基づく報告があった場合は、速やかに関係機関等に報告するものとする。
- 3 事業者は、第1項の緊急事態の状況及び緊急事態に際して執った処置については記録するものとする。

(事故発生時等における対応方法)

- 第11条 事業者は、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は、速やかに必要な措置を講じるとともに、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者(介護予防にあつては、地域包括支援センター)、蓮田市及び利用者の居住する市町村に報告するものとする。
- 2 利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。
- 3 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して執った処置について記録するものとする。

(衛生管理等)

- 第12条 事業者は、看護師等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。
- 2 感染症の発生・蔓延の防止のための措置を講ずるものとする。
- (1) 指針の整備
 - (2) 感染対策委員会の開催並びに当該委員会又はその専門部会への管理者の参画
 - (3) 研修及び訓練の実施

（苦情処理）

第 13 条 事業者は、指定訪問看護等の提供に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、提供した事業に関し、介護保険法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件に提出若しくは提示の求め又は当該市町村からの質問若しくは照会に応じ及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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うものとする。

3 事業者は、提供した事業に係る利用者及びその家族からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会からの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うものとする。

（個人情報の保護）

第 14 条 事業者は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ためのガイダンス」を遵守し、適切に取り扱うものとする。

2 事業者が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では利用しないものとし、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ものとする。

（虐待防止に関する事項）

第 15 条 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の発生又は再発防止のため次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

（1）虐待防止委員会の開催及び当該委員会への管理者の参画

（2）虐待を防止するための従事者に対する研修の実施

（3）虐待防止のための指針の整備

（4）虐待防止の担当者を定める

2 事業者は、指定訪問看護等の提供中に職員又は養護者（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、事業者の虐待防止マニュアルに定める「虐待通報・報告フロー」に基づき速やかに対応するものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第 16 条 職員に対して、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為などが発生した場合、関係者間で協議した結果、解決困難で健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、行政及び居宅介護支援事業所に相談の上、サービスの中止や契約を解除する場合もある。

（秘密の保持）

第 17 条 職員は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。

2 職員であった者に、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容に含むものとする。

（職員の研修等）

第 18 条 事業者は職員に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るための研修（外部における研修受講を含む。）を実施する。

（その他）

第 19 条 事業者は指定訪問看護等に関する記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存するものとする。

第20条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要な事項は、事業者と管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、平成30年3月1日から施行する。

この規程は、令和2年3月30日から一部改正する。

この規程は、令和6年10月22日から一部改正する。

この規程は、令和8年4月1日から一部改正する。