

様

訪問看護サービス

重要事項説明書

訪問看護ステーション 光（ひかり）

株式会社 悠楽

改定日：2025 年 04 月 01 日

「介護保険」

訪問看護重要事項説明書

1 当該事業所の概要

(1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	訪問看護ステーション 光
所在地	福岡県春日市春日一丁目 40 番地
介護保険指定番号	4061690105
サービス提供地域	春日市・大野城市・那珂川市・太宰府市・筑紫野市・福岡市南区・福岡市博多区

(2) 営業時間

月～土	月～金 9:00 ～ 17:00
	土～日 9:00 ～ 13:00
定休日	祝日 盆休 8月13日から15日 年末年始 (12/29～1/3)

※ 緊急時訪問など、主治医が認める訪問はこの限りではありません。

※ リハビリ訪問看護につきましては、土・日祝日、年末年始 (12/30～1/3) は定休日となります。

(3) 職員体制

区分	資格	常勤	非常勤	計
管理者	正看護師	1名	名	1名
看護師	正看護師	0名	1名	1名
	准看護師	1名	名	1名
リハビリテーション	理学療法士	1名	名	1名
	作業療法士	名	名	名
合計		3名	1名	4名

(4) 運営事業者

事業者名	株式会社 悠楽
所在地	福岡県春日市春日二丁目 27 番地 TEL: 092-582-2515 (9:00 ～ 17:00 まで)
代表者名	代表取締役 野口 恵

2 事業の目的、運営方針

<事業の内容>

要介護状態と認定された者にかかわらず、医療保険対象の疾病、負傷等により、かかりつけの医師が訪問看護を必要と認めた者に対して、看護のサービスを提供し、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>

24 時間体制で、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。

3 サービスの内容

- (1) 病状・障害の観察
- (2) 清拭・洗髪・入浴介助等による清潔の保持
- (3) 褥瘡の予防・処置
- (4) リハビリテーション
- (5) ターミナルケア（自宅での看取りケア）
- (6) 認知症患者の看護
- (7) 利用者や家族に対する療養生活や看護方法の相談、指導
- (8) カテーテル等の管理、指導
- (9) 医師の指示による医療処置
- (10) その他、療養上の世話
- (11) 精神障害者の看護

4 利用料金

(1) 利用者負担金

介護保険の適用がある場合は、利用表のサービス費の1割～3割が利用者負担となります。

＊別紙参照

(2) 交通費

通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護に要した交通費は、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、次の額を徴収する。

- ・ 実施地域以外から片道10キロメートル未満 無料
- ・ 実施地域以外から片道10キロメートル以上 300円

(3) キャンセル料金

お客様のご都合でサービスを中止する場合、キャンセル料金は頂いておりませんが、訪問予定前日までにご連絡お願いいたします。（連絡先：092-582-2515）

(4) その他サービス実施に必要な利用者宅の水道・ガス・電気・電話等の費用は利用者の負担となります。

(5) 領収書の発行

事業者は、利用者から利用者負担金の支払を受けたときは、領収書を発行致します。

(6) 料金の支払方法

毎月月末締めとし、翌月10日までに当月分の料金を請求いたしますので、25日までにあらかじめ指定の方法でお支払ください。自動引き落としシステムにて支払いをされる場合、手数料として220円を別途ご負担頂きます。

5 各種加算の同意

(1) 緊急時訪問看護 I について

事業所の電話番号は転送設定されており、時間外・休日も 24 時間、365 日連絡が取れるようになっています。

事業所	092-582-2515
-----	--------------

介護や看護のことなど困ったときはお気軽にご相談いただけます。

また、緊急時など状態に応じ緊急訪問看護を実施いたします。

但し、月 1 回の加算がかかります。

緊急時訪問看護 I に（ 同意する ・ 同意しない ）

(2) 特別管理加算について

自宅で医療的に特別な管理が必要な場合、訪問看護利用の際に管理していきます。

但し、月 1 回の加算がかかります。

特別管理加算に（ 同意する ・ 同意しない ）

(3) ターミナルケア加算について

自宅で死亡した利用者に対して、死亡日および死亡日前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを実施した場合、加算がかかります。

ターミナルケア加算に（ 同意する ・ 同意しない ）

6 サービスの中止、終了

(1) 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 1 週間前までにお申し出ください。

(2) 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービス提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 1 ヶ月までに文書で通知いたします。

(3) 自動終了（以下の場合は、双方の通知がな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に入所した場合
- ・利用者が亡くなられた場合

(4) 健康上の理由による中止

- ・利用者が医療機関に入院された場合はサービスを一時中止することがあります。
- ・サービス利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止する事があります。

その場合は、家族・主治医に連絡を取る等の必要な措置を講じます。

(5) その他

①以下の場合は、文書で通知することにより即座にサービスの提供を中止させて頂く場合があります。

- ・利用者が事業所に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- ・利用者がサービス利用料金の支払を3ヶ月以上遅延し、事業者からの勧告に応じない場合。
- ・利用者が正当な理由もなく、サービスの中止を繰り返した場合。
- ・利用者又は、家族の方等が当事業所の訪問看護師に対して、本サービスを提供しがたいほどの背信行為を行った場合。
- ・サービス提供場所（利用者宅）が著しく危険な状態、状況にある場合。

②以下の場合も電話などの対応で一時サービスを中止させて頂く場合があります。

- ・風邪、病気等の際はサービスの利用を見合わせて無理な利用はお断りする場合がございます。
- ・当日の健康チェックの結果体調が悪い場合は、サービスを変更または、中止することがあります。
- ・ご利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合ご家族に連絡の上、適切に対応します。
- ・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、速やかに事業所に申告してください。治癒するまでサービスの利用はお断りさせていただきます。

7 緊急時の対応方法

事業者は、訪問看護サービス提供中に利用者の容体の変化等が生じた、又、その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行います。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行います。

8 事故発生時等における対応方法

- (1) 利用者にするサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに主治医、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。
- (2) 利用者に対するサービス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います。なお、当事業所では全国訪問看護事業者協会と損害賠償保険契約を結んでおります。
- (3) 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し再発生を防ぐための対策を講じます。

9 個人情報の取り扱い

当事業所では、利用者に安心してサービスを受けて頂くために安全なサービスを提供するとともに、利用者の個人情報の取り扱いにも万全な体制で取り組んでいます。（「個人情報保護に関する取り決め」参照）

10 相談窓口・苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、以下の窓口で対応いたします。

利用者相談窓口	相談窓口担当者	管理者 児玉 仁美
	ご利用時間	平日 8:30 ~ 17:30 ※休日（土日祝・年末年始・お盆）
	ご利用方法	電話 092-582-2515 管理者携帯電話 090-1346-1003 面接 春日市春日一丁目 40 番地（事務所）

※ 事業者は利用者が苦情を話したことにより、不利益な取り扱いをすることはありません

※ 管理者が不在でも基本的な事項に関しては誰でも対応出来るようになっております。

※ 苦情処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに管理者が利用者本人または家族に連絡をとり、直接詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を聞いて処理します。
- ② 管理者が必要であると判断した場合は、会議を行い、検討の結果を速やかに具体化し、利用者本人またはご家族に報告します。苦情記録簿を作成・保管し、再発を防ぐために役立て、苦情が出ないようなサービス提供を心がけます。
- ③ 当事業所以外に、市や県の相談窓口で苦情を伝えることができます。

*全ての営業時間（8：30～17：00）

春日市役所・代表 電話 092-584-1111

大野城市役所・すこやか福祉部 介護支援課 電話 092-580-1916

那珂川市役所・高齢者支援課 電話 092-953-2211

太宰府市役所・介護保険課 電話 092-921-2121

筑紫野市・代表 電話 092-923-1111

博多区役所・福祉・介護保険課 電話 092-419-1078

南区役所・福祉・介護保険課 電話 092-559-5127

福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 092-642-7859

「医療保険」

訪問看護重要事項説明書

1 当該事業所の概要

(1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	訪問看護ステーション 光
所在地	福岡県春日市春日一丁目 40 番地
医療保険指定番号	169,010,5
サービス提供地域	春日市・大野城市・那珂川市・太宰府市・筑紫野市・福岡市南区・福岡市博多区

(2) 営業時間

月 ～ 土	月～金	9 : 00 ～ 17 : 00
	土～日	9 : 00 ～ 13 : 00
定 休 日	祝日 盆休 8 月 13 日～15 日 年末年始 (12/29～1/3)	

※ 緊急時訪問など、主治医が認める訪問はこの限りではありません。

※ リハビリ訪問看護につきましては、土・日祝日、年末年始 (12/30～1/3) は定休日となります。

(3) 職員体制

区分	資 格	常 勤	非常勤	計
管理者	正看護師	1 名	名	1 名
看護師	正看護師	名	1 名	1 名
	准看護師	1 名	名	1 名
リハビリテーション	理学療法士	1 名	名	1 名
	作業療法士	名	名	名
合 計		3 名	1 名	4 名

(4) 運営事業者

事業者名	株式会社 悠楽
所在地	福岡県春日市春日二丁目 27 番地 TEL : 092-582-2515 (9 : 00 ～ 17 : 00 まで)
代表者名	代表取締役 野口 恵

2 事業の目的、運営方針

<事業の目的>

要介護状態と認定された者にかかわらず、医療保険対象の疾病、負傷等により、かかりつけの医師が訪問看護を必要だと認めた者に対して、看護のサービスを提供し、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することを目的とします。

<運営の方針>

24 時間体制で、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、教育指導にも努め、利用者様個々の主体性を尊重し、地域の保険医療、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。

3 サービス内容

- (1) 病状・障害の観察
- (2) 清拭・洗髪・入浴介助等による清潔の保持
- (3) 褥瘡の予防・処置
- (4) リハビリテーション
- (5) ターミナルケア（自宅での看取りケア）
- (6) 認知症患者の看護
- (7) 利用者や家族に対する療養生活や看護方法の相談、指導
- (8) カテーテル等の管理、指導
- (9) 医師の指示による医療処置
- (10) その他、療養上の世話
- (11) 精神障害者の看護

4 利用料金

(1) 訪問看護療養費の利用者負担金

※ 医療保険の適応がある場合は、各保険の規定に基づいて訪問療養費の一部（1～3 割）が利用者負担金となります

※ 別紙参照

(2) 交通費

通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護に要した交通費は、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、次の額を徴収する。

- ・ 実施地域以外から片道 10 キロメートル未満 無料
- ・ 実施地域以外から片道 10 キロメートル以上 300 円

(3) キャンセル料

お客様の都合でサービスを中止する場合、キャンセル料金は頂いておりませんが、訪問予定前日までにご連絡お願い致します。

（連絡先：092-582-2515）

(4) その他サービス実施に必要な利用者宅の水道・ガス・電気・電話等の費用は、利用者の負担となります。

(5) 領収書の発行

事業者は、利用者から利用者負担金の支払を受けたときは、領収書を発行致します。

(6) 料金の支払方法

毎月月末締めとし、翌月 10 日までに当月分の料金を請求いたしますので、25 日まであらかじめ指定の方法でお支払いください。自動引き落としシステムにて支払いをされる場合、手数料として 220 円を別途ご負担頂きます。

5 各種加算の同意

(1) 24 時間対応体制加算について

事業所の電話番号は転送設定されており、時間外・休日も 24 時間、365 日連絡が取れるようになっております。

事業所	092-582-2515
-----	--------------

介護や看護のことなど困ったときはお気軽にご相談いただけます。

また、緊急時など状態に応じ緊急訪問看護を実施いたします。

但し、月 1 回の加算がかかります。

24 時間対応体制加算に（ 同意する ・ 同意しない ）

(2) 特別管理加算について

自宅で医療的に特別な管理が必要な場合、訪問看護利用の際に管理していきます。

但し、月 1 回の加算がかかります。

特別管理加算に（ 同意する ・ 同意しない ）

(3) 訪問看護情報提供療養費について

療

訪問看護ステーションと市町村等の実施する保健福祉サービスとの有機的な連携を強化し、総合的な在宅

療を推進していくため市町村等に情報提供していきます。

但し、月 1 回の加算がかかります。

訪問看護情報提供療養費に（ 同意する ・ 同意しない ）

(4) ターミナルケア加算について

自宅で死亡した利用者に対して、死亡日および死亡日前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを実施した場合、加算がかかります。

ターミナルケア加算に（ 同意する ・ 同意しない ）

6 サービスの中止、終了

(1) 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 1 週間前までにお申し出ください。

(2) 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービス提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 1 ヶ月までに文書で通知いたします。

(3) 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します）

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・利用者が亡くなられた場合

(4) 健康上の理由による中止

- ・利用者が医療機関に入院された場合はサービスを一時中止することがあります。
- ・サービス利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止する事があります。

その場合は、家族・主治医に連絡を取る等の必要な措置を講じます。

(5) その他

①以下の場合、文書で通知することにより即座にサービスの提供を中止させて頂く場合があります。

- ・利用者が事業所に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- ・利用者がサービス利用料金の支払を3ヶ月以上遅延し、事業者からの勧告に応じない場合。
- ・利用者が正当な理由もなく、サービスの中止を繰り返した場合。
- ・利用者又は、家族の方等が当事業所の訪問看護師に対して、本サービスの提供を継続しがたいほどの背信行為を行った場合。
- ・サービス提供場所（利用者宅）が著しく危険な状態、状況にある場合。

②以下の場合も電話などの対応で一時サービスを中止させて頂く場合があります。

- ・風邪、病気等の際はサービスの利用を見合わせて無理な利用はお断りする場合がございます。
- ・当日の健康チェックの結果体調が悪い場合、サービスを変更または、中止することがあります。
- ・ご利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合ご家族に連絡の上、適切に対応します。
- ・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、速やかに事業所に申告してください。治癒するまでサービスの利用はお断りさせていただきます。

7 緊急時の対応方法

事業者は、訪問看護サービス提供中に利用者の容体の変化等が生じた又、その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行います。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送などの必要な措置を行います。

8 事故発生時等における対応方法

(1) 利用者にするサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに主治医、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。

(2) 利用者に対するサービス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います。
な

お、当事業所では全国訪問看護事業者協会と損害賠償保険契約を結んでおります。

(3) 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し再発生を防ぐための

対策を講じます。

9 個人情報の取り扱い

当事業所では、利用者に安心してサービスを受けて頂くために安全なサービスを提供するとともに、利用者の個人情報の取り扱いにも万全な体制で取り組んでいます。（「個人情報保護に関する取り決め」参照）

10 相談窓口・苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、以下の窓口で対応いたします。

利用者相談窓口	相談窓口担当者	管理者 児玉 仁美
	ご利用時間	平日 9:00 ~ 17:00 ※休日 (日祝日・年末年始・お盆)
	ご利用方法	電話 092-582-2515 管理者携帯電話 090-1346-1003 面接 春日市春日一丁目 40 番地 (事務所)

※ 事業者は利用者が苦情を話したことにより、不利益な取り扱いをすることはありません。

※ 管理者が不在時でも基本的な事項に関しては誰でも対応できるようになっております。

※ 苦情処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに管理者が利用者本人または家族に連絡をとり、直接詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を聞いて処理をします。
- ② 管理者が必要であると判断した場合は、会議を行い、検討の結果をすみやかに具体化し、利用者本人またはご家族に報告します。苦情記録簿を作成・保管し、再発を防ぐために役立て、苦情が出ないようなサービス提供を心がけます。
- ③ 当事業所以外に、市や県の相談窓口で苦情を伝えることができます。

全ての営業時間 (8:30~17:00)

○各保険者

春日市役所・代表 電話 092-584-1111

大野城市役所・すこやか福祉部 介護支援課 電話 092-580-1916

那珂川市役所・高齢者支援課 電話 092-953-2211

太宰府市役所・介護保険課 電話 092-921-2121

筑紫野市・代表 電話 092-923-1111

博多区役所・福祉・介護保険課 電話 092-419-1078

南区役所・福祉・介護保険課 電話 092-559-5127

○福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 092-642-7859

「定期巡回」

訪問看護重要事項説明書

1 当該事業所の概要

(1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	訪問看護ステーション 光
所在地	福岡県春日市春日一丁目 40 番地
介護保険指定番号	4061690105
サービス提供地域	春日市・大野城市・那珂川市・太宰府市・筑紫野市・福岡市南区・福岡市博多区

(2) 営業時間

月～土	月～金 9:00 ～ 17:00
	土～日 9:00 ～ 13:00
定休日	祝日 盆休 8月13日から15日 年末年始(12/29～1/3)

※ 緊急時訪問など、主治医が認める訪問はこの限りではありません。

※ リハビリ訪問看護につきましては、土・日祝日、年末年始(12/30～1/3)は定休日となります。

(3) 職員体制

区分	資格	常勤	非常勤	計
管理者	正看護師	1名	名	1名
看護師	正看護師	名	1名	3名
	准看護師	1名	名	1名
リハビリテーション	理学療法士	1名	名	1名
	作業療法士	名	名	名
合計		3名	1名	4名

(4) 運営事業者

事業者名	株式会社 悠楽
所在地	福岡県春日市春日一丁目 40 番地 TEL: 092-582-2515 (9:00 ～ 17:00 まで)
代表者名	代表取締役 野口 恵

2 事業の目的、運営方針

<事業の内容>

要介護状態と認定された者にかかわらず、医療保険対象の疾病、負傷等により、かかりつけの医師が訪問看護を必要と認めた者に対して、看護のサービスを提供し、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>

24 時間体制で、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。

3 サービスの内容

- (1) 病状・障害の観察
- (2) 清拭・洗髪・入浴介助等による清潔の保持
- (3) 褥瘡の予防・処置
- (4) リハビリテーション
- (5) ターミナルケア（自宅での看取りケア）
- (6) 認知症患者の看護
- (7) 利用者や家族に対する療養生活や看護方法の相談、指導
- (8) カテーテル等の管理、指導
- (9) 医師の指示による医療処置
- (10) その他、療養上の世話
- (11) 精神障害者の看護

4 利用料金

(1) 利用者負担金

介護保険の適用がある場合は、利用表のサービス費の 1 割が利用者負担となります。

* 別紙参照

(2) 交通費

通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護に要した交通費は、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、次の額を徴収する。

- ・ 実施地域以外から片道 10 キロメートル未満 無料
- ・ 実施地域以外から片道 10 キロメートル以上 300 円

(3) キャンセル料金

お客様のご都合でサービスを中止する場合、キャンセル料金は頂いておりませんが、訪問予定前日までにご連絡お願いいたします。（連絡先：092-582-2515）

(4) その他サービス実施に必要な利用者宅の水道・ガス・電気・電話等の費用は利用者の負担となります。

(5) 領収書の発行

事業者は、利用者から利用者負担金の支払を受けたときは、領収書を発行致します。

(6) 料金の支払方法

毎月月末締めとし、翌月 10 日までに当月分の料金を請求いたしますので、25 日までにあらかじめ指定の方法でお支払ください。自動引き落としシステムにて支払いをされる場合、手数料として 220 円を別途ご負担頂きます。

5 各種加算の同意

(1) 緊急時訪問看護加算について

事業所の電話番号は転送設定されており、時間外・休日も 24 時間、365 日連絡が取れるようになっております。

事業所	092-582-2515
-----	--------------

介護や看護のことなど困ったときはお気軽にご相談いただけます。

また、緊急時など状態に応じ緊急訪問看護を実施いたします。

但し、月 1 回の加算がかかります。

緊急時訪問看護加算に（ 同意する ・ 同意しない ）

(2) 特別管理加算について

自宅で医療的に特別な管理が必要な場合、訪問看護利用の際に管理していきます。

但し、月 1 回の加算がかかります。

特別管理加算に（ 同意する ・ 同意しない ）

(3) ターミナルケア加算について

自宅で死亡した利用者に対して、死亡日および死亡日前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを実施した場合、加算がかかります。

看護ターミナルケア療養費 I に（ 同意する ・ 同意しない ）

6 サービスの中止、終了

(1) 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 1 週間前までにお申し出ください。

(2) 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービス提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 1 ヶ月までに文書で通知いたします。

(3) 自動終了（以下の場合は、双方の通知がな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に入所した場合
- ・利用者が亡くなられた場合

(4) 健康上の理由による中止

- ・利用者が医療機関に入院された場合はサービスを一時中止することがあります。
- ・サービス利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止する事があります。

その場合は、家族・主治医に連絡を取る等の必要な措置を講じます。

(5) その他

①以下の場合、文書で通知することにより即座にサービスの提供を中止させて頂く場合があります。

- ・利用者が事業所に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- ・利用者がサービス利用料金の支払を3ヶ月以上遅延し、事業者からの勧告に応じない場合。
- ・利用者が正当な理由もなく、サービスの中止を繰り返した場合。
- ・利用者又は、家族の方等が当事業所の訪問看護師に対して、本サービスを提供しがたいほどの背信行為を行った場合。
- ・サービス提供場所（利用者宅）が著しく危険な状態、状況にある場合。

②以下の場合も電話などの対応で一時サービスを中止させて頂く場合があります。

- ・風邪、病気等の際はサービスの利用を見合わせて無理な利用はお断りする場合がございます。
- ・当日の健康チェックの結果体調が悪い場合は、サービスを変更または、中止することがあります。
- ・ご利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合ご家族に連絡の上、適切に対応します。
- ・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、速やかに事業所に申告してください。治癒するまでサービスの利用はお断りさせていただきます。

7 緊急時の対応方法

事業者は、訪問看護サービス提供中に利用者の容体の変化等が生じた、又、その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行います。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行います。

8 事故発生時等における対応方法

- (1) 利用者にするサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに主治医、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。
- (2) 利用者に対するサービス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います。なお、当事業所では全国訪問看護事業者協会と損害賠償保険契約を結んでおります。
- (3) 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し再発生を防ぐための対策を講じます。

9 個人情報の取り扱い

当事業所では、利用者に安心してサービスを受けて頂くために安全なサービスを提供するとともに、利用者の個人情報の取り扱いにも万全な体制で取り組んでいます。（「個人情報保護に関する取り決め」参照）

10 相談窓口・苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、以下の窓口で対応いたします。

利用者相談窓口	相談窓口担当者	管理者 児玉 仁美
	ご利用時間	平日 9:00 ~ 17:00 ※休日（土日祝・年末年始・お盆）
	ご利用方法	電話 092-582-2515 管理者携帯電話 090-1346-1003 面接 春日市春日一丁目 40 番地（事務所）

※ 事業者は利用者が苦情を話したことにより、不利益な取り扱いをすることはありません

※ 管理者が不在でも基本的な事項に関しては誰でも対応出来るようになっております。

※ 苦情処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに管理者が利用者本人または家族に連絡を取り、直接詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を聞いて処理します。
- ② 管理者が必要であると判断した場合は、会議を行い、検討の結果を速やかに具体化し、利用者本人またはご家族に報告します。苦情記録簿を作成・保管し、再発を防ぐために役立て、苦情が出ないようなサービス提供を心がけます。
- ③ 当事業所以外に、市や県の相談窓口で苦情を伝えることができます。

* 全ての営業時間（8:30~17:00）

春日市役所・代表	電話 092-584-1111
大野城市役所・すこやか福祉部 介護支援課	電話 092-580-1916
那珂川市役所・高齢者支援課	電話 092-953-2211
太宰府市役所・介護保険課	電話 092-921-2121
筑紫野市・代表	電話 092-923-1111
博多区役所・福祉・介護保険課	電話 092-419-1078
南区役所・福祉・介護保険課	電話 092-559-5127