

訪 問 看 護
重 要 事 項 説 明 書

有限会社 新生ケア・サービス



ご利用者名 _____ 様

令和7年4月改訂版

有限会社 新生ケア・サービス

訪問看護ステーション 重要事項説明書（医療）

この重要事項説明書は、ご利用者が、訪問看護サービスを受けられるに際し、ご利用者やそのご家族に対し、事業者の事業運営規程の概要や勤務体制等、ご利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記したものです。

1. 事業者が提供するサービスについてのご相談窓口

電話番号	0859-27-1439
担当者	生島（瑞穂）・生島（唯）
相談時間	午前9時～午後6時00分まで（月～金曜日） 午前9時～午後5時30分まで（祝日）

※ ご不明な点は何でもお尋ねください。

2. 事業者の概要

（1）本 社

法人名	有限会社 新生ケア・サービス
本社の所在地	米子市熊党 200-1
代表者名	代表取締役 生島 瑞穂
代表電話番号	0859-27-1439
FAX番号	0859-27-0008
事業内容 （介護保険指定事業者番号）	訪問介護（3170200087） 訪問看護（3160290148） 居宅支援（3170200087） 地域密着型通所介護（3170200962） 小規模多機能型居宅介護（3190200331） 障がい福祉サービス「居宅介護・重度訪問介護」 （精神・身体・知的・児童） 障がい福祉サービス

※ 厚生労働省許可 看護師、家政婦紹介所もあります。
介護保険枠内での利用が出来ない場合、主に家事代行等の目的で、ご利用できます。

3. サービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	有限会社 新生ケア・サービス 訪問看護ステーション
医療機関コード	0290148
事業所所在地	鳥取県米子市熊党 200-1
連絡先	TEL：0859-27-1439 FAX：0859-27-0008
事業所の通常の事業の実施地域	米子市・境港市・西伯郡

(2) 事業の目的及び運営の方針

要介護高齢者の方や障害を持ち在宅療養を送る方々に対し、心身の機能の維持回復に努め、住み慣れた地域社会や家族で継続して療養できるように家族とともに支援し、安全で安楽な看護を提供します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	営業日： 月曜日～金曜日 休日： 土曜日・日曜日・12月31日～1月2日
営業時間	9：00～18：00(月曜日～金曜日) 9：00～17：30(祝日) ※電話は24時間常時連絡が可能です

(4) サービス提供可能な日と時間帯

営業日	営業日：月曜日～金曜日 休日：土曜日・日曜日・12月31日～1月2日
営業時間	9：00～18：00(月曜日～金曜日) 9：00～17：30(祝日) ※緊急時はこの限りではありません。

(5)事業所の職員体制

管理者	生島 唯
-----	------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 2 訪問看護計画書及び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。 3 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常 勤 1名
主として計画作成等に 従事する者 看護職員のうち	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定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訪問看護計画書及び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。 2 主治の医師の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、ご利用者等への説明を行い同意を得ます。 3 ご利用者へ訪問看護計画を交付します。 4 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。 5 ご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。 6 常にご利用者の病状、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、ご利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 7 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 	常勤換算 2.5人以上
看護職員 (看護師・ 准看護師・ 理学療法士 等)	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 2 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 	常勤換算 2.5人以上 必要人員に 応じて
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護療養費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。 	必要人員に 応じて

4. 提供するサービスの内容及び費用について

(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
訪問看護計画の作成	主治の医師の指示に基づき、ご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。
訪問看護の提供	訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。

具体的な訪問看護の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・心身の状態、病状・障害・日常生活の状態や療養環境のアセスメント ・清潔の保持、睡眠、食事・栄養および排泄等療養生活の支援および介護予防 ・褥瘡の予防・処置 ・日常生活・社会生活の自立を図るリハビリテーション ・人生の最終段階における看護 ・認知症・精神障害者への看護 ・療養生活や介護方法の相談・助言 ・服薬管理 ・カテーテル等医療器具使用の管理 ・その他医師の指示による医療処置および検査等の補 ・日常生活用具の選択・使用方法の訓練 ・居宅改善の相談・助言 ・入退院（所）時の共同指導等
-------------	---

(看護職員の禁止行為)

看護職員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- ① ご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 ご利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ ご利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご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 その他ご利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(2) 提供するサービスの基本料

ご利用者負担額は、原則として基本利用料に対してお持ちの医療保険の負担割合、公費によって異なります。難病法に基づく医療費助成制度、自立支援医療を受けられているご利用者においては、自己負担額計算のため、当月の最終訪問日に自己負担上限額管理票をご提示ください。

【訪問看護基本療養費】

		看 護 師 等	准看護師
訪問看護基本療養費 (I)	週3日目まで	5,550 円	5,050 円
	週4日目以降	6,550 円	6,050 円

○加算

項 目	基本単位数	備 考
難病等複数回訪問加算	4,500 円 (1日2回)	厚生労働大臣指定の疾病又は特別訪問看護指示書の交付を受けたご利用者
	8,000 円 (1日3回以上)	
緊急時訪問看護加算	2,650 円/日	主治の医師指示のもと、緊急に訪問した場合
長時間訪問看護加算	5,200 円	原則週1回(厚生労働大臣が定める者の場合は週3回)
乳 幼 児 加 算	1,300 円/日	6歳未満の乳幼児に対して
	1,800 円/日	超重症児又は準超重症児・別表第7・別表第8に掲げる者
複数名訪問看護加算	4,500 円	看護師が同行
	3,800 円	准看護師が同行
	3,000 円	看護補助者が1日に1回同行
	6,000 円	看護補助者が1日に2回同行
	10,000 円	看護補助者が1日に3回以上同行
夜間・早朝訪問看護加算	2,100 円	夜間：18：00～22：00 早朝：6：00～8：00
深夜訪問看護加算	4,200 円	深夜：22：00～6：00

【精神科訪問看護基本療養費】

		看 護 師 等	准看護師
精神科訪問看護 基本療養費 (I)	週3日目まで (30分以上)	5,550 円	5,050 円
	週3日目まで (30分未満)	4,250 円	3,870 円
	週4日目以降 (30分以上)	6,550 円	6,050 円
	週4日目以降 (30分未満)	5,100 円	4,720 円

○加算

項 目	基本単位数	備 考
精神科複数回訪問加算	4,500 円 (1 日 2 回)	主治の医師の指示に基づき実施
	8,000 円 (1 日 3 回以上)	
精神科緊急時訪問看護加算	2,650 円/日	主治の医師指示のもと、緊急に訪問した場合
長時間訪問看護加算	5,200 円	原則週 1 回 (厚生労働大臣が定める者の場合は週 3 回)
複数名精神科訪問看護加算	4,500 円	看護師等が同行 (1 日に 1 回)
	9,000 円	看護師等が同行 (1 日に 2 回)
	14,500 円	看護師等が同行 (1 日に 3 回以上)
	3,800 円	准看護師が同行 (1 日に 1 回)
	7,600 円	准看護師が同行 (1 日に 2 回)
	12,400 円	准看護師が同行 (1 日に 3 回以上)
	3,000 円	看護補助者が同行
夜間・早朝訪問看護加算	2,100 円	夜間：18：00～22：00 早朝：6：00～8：00
深夜訪問看護加算	4,200 円	深夜：22：00～6：00

訪問看護管理療養費 (月の初日の訪問の場合)	7,670 円
訪問看護管理療養費 (月の 2 日目以降の訪問の場合)	3,000 円/日
24 時間対応体制加算	6,520 円/月
特別管理加算	2,500 円/月 (5,000 円/月)
退院時共同指導加算	8,000 円
特別管理指導加算 (退院時共同指導加算に追加)	2,000 円
退院支援指導加算	6,000 円
退院支援指導加算 (長時間)	8,400 円
在宅患者連携指導加算	3,000 円/月
在宅患者緊急時等カンファレンス加算	2,000 円/回 ※2 回/月まで
看護・介護職員連携強化加算	2,500 円/月

訪問看護情報提供療養費 1・2・3	各 1,500 円/月
訪問看護ターミナルケア療養費 1	25,000 円
訪問看護ターミナルケア療養費 2	10,000 円
ベースアップ評価料(1)	780 円

○その他の費用

エンゼルケア	10,000 円	お亡くなりになったあとに、清拭、着替え、お化粧等を行います（希望時）。
--------	----------	-------------------------------------

5. 交通費

交通費	<p>通常の事業の実施地域外のご利用者は、サービス従業者が訪問するための交通費の実費が必要となります。</p> <p>自動車を利用した場合は次の通りとなります。</p> <p>通常の実施地域外から片道 10 km までは 200 円</p> <p>通常の実施地域外から片道 10 km 超えは 400 円</p>
-----	--

※その他、駐車に係る費用等が発生した場合は、実費が必要となります。

6. 支払い方法

利用料金は、次のいずれかの方法によりお支払いいただきますようお願いいたします。

- ①自動口座引き落とし(新生ケア・サービス指定の金融口座から月 1 回引き落とします)
- ②現金払い(サービス提供時に毎月又は月 1 回定められた日にお支払いをお願いします)

※①の場合手数料はご利用者負担となります

7. キャンセル

- ①ご利用者がサービスの利用を中止する際には速やかに所定の連絡先までご連絡ください。

連絡先(電話) 0859-27-1439

- ②ご利用者の都合でサービスを中止する場合には、サービス実施の 24 時間前までにご連絡ください。それ以降の無断のキャンセルは次のキャンセル料を申し受けることとなりますのでご了承ください。
- ③キャンセル料は、ご利用者負担の支払いに併せてお支払いいただきます。

キャンセル料	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12 時間前までにご連絡の場合	基本料金の 25%
	12 時間前までにご連絡のない場合	当該基本料金
※ただし、ご利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		

8. サービス利用方法

(1) サービスの利用開始

契約後、主治の医師の指示に基づき訪問看護計画を作成・説明させて頂き、ご署名後にサービスの提供を開始します。

(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、お持ちの医療保険証、公費等に記載された内容（被保険者資格、有効期間等）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当事業者にお知らせください。
- ②公費等の対象となる場合はご案内させていただきます。
- ③主治の医師の指示に基づき、ご利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画」は、ご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「訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「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。

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、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、ご利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

(3) サービスの終了

- ① ご利用者のご都合でサービスを終了する場合
サービス終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し込みください。
ご利用者の病変、急な入院などやむを得ない理由がある場合は、1週間以内の文書による通知でサービスを終了させることができます。
- ② 事業者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の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ヶ月前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了
以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。
 - 1) 主治の医師の判断により、訪問看護の必要性がなくなった場合
 - 2) ご利用者が介護保険施設に入所された場合
 - 3) 介護保険サービス給付の対象となった場合（事業者でのサービスの継続を希望される場合は、介護保険利用の契約に変更となります）。
 - 4) ご利用者がお亡くなりになった場合
- ④ その他
 - 1) 以下の場合、ご利用者は即座にサービスを終了することができます。
 - ・ 事業者が正当なサービスを提供しない場合

- ・ 事業者が守秘義務に反した場合
 - ・ 事業者がご利用者やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- 2) 以下の場合には、文書で通知することにより即座にサービスを終了させていただきますことがあります。
- ・ ご利用者がサービス料金の支払いを2ヶ月以上滞納し、料金を支払うように勧告したにもかかわらず1ヶ月以内に支払わない場合
 - ・ ご利用者やご家族などが事業者又は当サービス従業者に対して本契約を更新し難いほどの背信行為を行った場合
- 3) 地震、噴火等の天災、その他事業者の責に帰すべからず事由によりサービスの実施が出来なくなった場合にはご利用者に対してサービスを終了させていただいております。

(4) 事故発生時の対応方法について

ご利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、ご利用者のご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、ご利用者に対する指定訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償いたします。

(5) サービスの一時中止

自然災害や感染症の蔓延の防止などの理由により、訪問することができない場合があります。その際には、状況と内容を説明させていただき、行政の指導内容に基づいた対処を速やかに行います。

(6) 身分証携行

看護職員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者またはご利用者のご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。

9. 心身の状況の把握

訪問看護の提供にあたっては、ご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。

10. サービス提供の記録

- ① 訪問看護の実施ごとに、提供した内容等をサービスの提供記録に記入し、この契約の終了後5年間保管します。
- ② ご利用者は、事業者に対して保存されているサービス提供の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。
- ③ 提供した訪問看護に関し、ご利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要

な事項を記載します。

1 1. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 生島 唯
-------------	----------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています(年1回以上)。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)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。

1 2. 身体的拘束等の禁止

(1) 事業所は、当該ご利用者又は他のご利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他ご利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という)を行いません。

事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

①身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業員に周知徹底を図ります。

②身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。

③看護職員その他の従業員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期に実施します。

(2) 緊急やむを得ない場合の検討

緊急やむを得ない場合に該当する、以下の要件をすべて満たす状態であるか管理者、計画作成担当者、介護従業員で構成する「身体拘束廃止委員会」で検討会議を行います。個人では判断しません。

① 当該ご利用者又は他のご利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合

② 身体的拘束等を行う以外に代替する介護方法がないこと

③ 身体的拘束等が一時的であること

(3) ご家族への説明

緊急やむを得ない場合は、あらかじめご利用者のご家族に身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束等の時間帯、期間等を、詳細に説明し、同意を文書で得た場合のみ、その条件と期間内においてのみ行うものとします。

(4) 身体的拘束等の記録

身体的拘束等を行う場合には、上記の検討会議録、ご利用者のご家族への説明、経過観察や再検討の結果等を記録します。

(5) 再検討

身体的拘束等を行った場合には、日々の心身の状態等の経過観察を行い「身体拘束廃止委員会」で検討会議を行い、拘束の必要性や方法に関する再検討を行い、要件に該当しなくなった場合は、直ちに身体的拘束等を解除します。また、一時的に解除して状態を観察する等の対応も考えます。

13. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

14. 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

15. 個人情報の取り扱いについて

基本的事項

事業所は、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別される又は識別される可能性があるものをいう）の保護の重要性を認識し、当事業所が提供

する介護サービス実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報の取扱いを適正に行うものとします。

①個人情報の内容（例示）

- 1) 氏名、住所、健康状態、病歴、ご家族状況その他の一切のご利用者やご家族に関する情報
- 2) その他の情報

②秘密の保持

事業所は、サービス提供により業務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しません。利用契約が終了又は解除された後においても同様とします。

③従業者の遵守

事業所は、事業所に従事している者に対して、在職中及び退職後においても業務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報保護に必要な事項を遵守させるものとします。実習生、ボランティアも同様とします。

④収集の制限、内容の正確性の確保

事業所は、サービスの提供のために個人情報を収集するときは、その利用目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適正かつ公正な方法で収集するとともに正確かつ最新の内容に保つこととします。

⑤利用の制限

事業所は、個人情報を取扱うにあたっては、その利用目的を特定し書面により同意されたものについてのみ利用します。又、同意された利用目的以外に利用する場合には、個別に書面により同意を得るものとします。

⑥使用にあたっての条件

- 1) 情報の提供は、目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないように細心の注意を払います。
- 2) 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくようにします。
- 3) ご利用者だけではなく、ご家族の情報についても同様に取り扱いとさせていただきます。

⑦利用目的

- 1) 事業者内部での利用目的
 - ・当事業所がご利用者等に提供するサービス

- 医療保険事務
- ご利用者に係る事業所等の下記の管理業務に関すること
 - ▲ サービス利用の開始・終了等に係る管理
 - ▲ 会計・経理
 - ▲ 事故等の報告
 - ▲ ご利用者のサービスの向上に関する業務
- 2) 他の事業者等への情報提供
 - 当事業所がご利用者等に提供する下記のサービスに関すること
 - ▲ 当該ご利用者にサービスを提供する他の介護保険施設、病院、居宅サービス事業者、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ▲ ご家族等への心身の状況説明
 - 下記の医療保険事務に関すること
 - ▲ 審査支払機関へのレセプトの提出
 - ▲ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
 - ▲ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等
- 3) 上記以外の利用
 - サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - 事業所において行われる学生の実習への協力
 - 行政機関・関係事業者間等の研修会・研究会等への発表資料
- 4) 法令上、事業者が行うべき義務として
 - サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
 - 地域包括支援センター、居宅介護支援事業者等との連携
 - ご利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村等への通知
 - ご利用者に症状の急変が生じた場合等の主治の医師の連絡等
- 5) 行政機関等の報告徴収、立入検査等に応じることが間接的に義務づけられているもの
 - 行政機関等による文書等提出等の要求への対応
 - 行政機関等による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応
 - 行政機関等による立ち入り検査等への対応
 - 行政機関等が行うご利用者からの苦情に関する調査への協力
 - 事故発生時の市町村への連絡

⑧利用同意の取り消し

個人情報を取得する時点で、ご利用者の同意がなされたもののうち、その一部について同意を取り消す旨の申出があった場合は、その後の個人情報の取扱いについては、ご利用者の同意が取り消されなかった範囲に限定して取り扱うものとします。

⑨事業計画、サービス提供記録等保有個人データの閲覧

当事業所では、事業計画やサービス提供記録等保有個人のデータの閲覧に関して、ご利用者がこれを希望される場合には閲覧を許可しています。閲覧希望がある場合には事務所職員までお申し付けください。

⑩使用目的の変更

利用目的が変更される場合は事前に変更事由を説明し、変更届に同意した上で利用変更します。

⑪使用及び保管期間

契約終了日から5年間保管いたします。

16. 緊急時の対応方法

サービス提供中にご利用者の状態に変化等があった場合には、救急隊、親族、主治の医師等に連絡します。救急対応を望まれない場合は、救急時の対応方法をカンファレンスし、その内容について誓約書を発行させていただく場合がありますのでご了承ください。

17. ハラスメントの禁止

事業者は、看護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為。
 - ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
 - ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、看護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

18. 相談、要望、苦情の窓口

新生ケア・サービス	所在地 : 米子市熊党 200-1 電話番号 : 0859-27-1439 ファックス番号 : 0859-27-0008 受付時間 : 9:00~18:00 (月曜~金曜日) 9:00~17:30 (祝日)
西部総合事務所	電話番号 : 0859-31-9315
公的団体窓口 「鳥取県国民健康保険団体連合会」	電話番号:0857-20-2100 (苦情相談専用)

19. 医療控除について

訪問看護サービスの提供を受けた場合、その費用について確定申告の医療控除の対象となりますのでご相談ください。

