

重要事項説明書

利用者様に対する訪問看護の提供開始にあたり、厚生労働省令に基づいて茨城保健生活協同組合が説明すべき重要事項は次の通りです。

1 訪問看護ステーション虹（これ以降「事業者」と略します。）の概要

事業者名	訪問看護ステーション虹	法人名	茨城保健生活協同組合	
所在地	〒310-0803 茨城県水戸市城南 3 丁目 15-7 生協会館 2 階			
電話番号	029-227-2577	県指定年月日	平成 7 年 9 月 4 日 (番号 0860190040)	
体 制	緊急時訪問看護加算 1 特別管理加算 ターミナルケア加算 サービス提供体制強化加算Ⅰ 口腔連携強化加算			
営業日	月～土	職 員	内訳	人数
休業日	日曜、祝祭日 8 月 15 日 12 月 29 日～1 月 3 日		看護師	人
			理学療法士 言語聴覚士	人
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 00 分		事務	人
通常の 実施区域	水戸市・茨城町・大洗町・城里町 ひたちなか市・那珂市		合計	人

2 管理責任者

氏名 國谷 沙織（資格：看護師） 連絡先 029-227-2577

ご相談や苦情、連絡がある場合は看護師等または管理責任者までご連絡願います。

3 サービスの提供内容

利用者様に提供するサービス内容は、訪問看護（介護予防訪問看護）です。

(1) 療養上の世話

清拭・洗髪などによる清潔の管理・援助、食事（栄養）及び排泄等日常生活療養上の世話、
ターミナルケア

(2) 診療の補助

褥瘡の予防・処置、カテーテル管理等の医療処置

(3) 認知症・精神障害者の看護

(4) リハビリテーション

(5) 家族への支援

療養上の指導・相談、家族の健康管理

4 サービスの提供方法

- (1) 利用者様の心身の状態やご家族の環境を踏まえ、居宅介護支援事業者の作成する「居宅サービス計画書」、主治医からの「訪問看護指示書」、事業者の作成する「訪問看護計画書」に従い、ご家庭において安心して療養できるよう訪問看護を提供します。
- (2) 訪問看護の提供の開始に際しては、主治医の文書による指示に従います。
- (3) 事業者は、訪問看護計画書及び訪問看護報告書を必ず作成し、これを主治医に提出し、主治医の指示を受けることとします。
- (4) 事業者の作成した「訪問看護計画書」は、利用者様に説明したうえでお渡しいたします。
- (5) サービス提供の記録の複写はファイルに挟んでご自宅で保管していただき、ご家族にも内容をお伝えするとともに、緊急時の訪問などにも活用させていただきます。

5 利用料金

- (1) 介護報酬・診療報酬改定に伴い、利用料金に変更が生じます。
- (2) 介護保険の支給限度額を越えた場合は、全額利用者の自己負担となります。
- (3) 介護保険サービスの提供の内容については、契約後の利用者様の状態の変化及び申し出により変更することができます。変更事項については、介護支援専門員の立案する「サービス利用票」により了解されたものとします。
- (4) ご遺体のケア料金は保険外で自費 11,000 円、保険適用外の訪問料金は自費 5,500 円です。
- (5) 介護保険の利用者様の居住地が通常事業の実施地域以外である場合、交通費（ステーションから貴家までの往復 km×30 円）を頂きます。
- (6) 主治医から特別訪問看護指示書の交付があった場合には、その指示期間に限って、介護保険による訪問看護ではなく、医療保険による訪問看護になります。
- (7) 下記に記載の疾病等の利用者様は、医療保険による訪問看護になります。

厚生労働大臣が定める疾病等

末期の悪性腫瘍、多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、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、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度またはⅢ度のものに限る）、多系統萎縮症（線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症、シャイ・ドレガー症候群）、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷または人工呼吸器を使用している状態の者

【介護保険による訪問看護の利用者様に提供するサービス・利用料金(令和 6 年 6 月改定)】

※これらにかかる料金の合計額の負担割合 1～3 割を利用者様からお支払いいただきます。

1 単位 = 10.70 円

提供の有無	サービスの内容	基本料金	単位数	金額 (1 割負担)
	初回加算 I (下記の条件の利用者様において退院当日に訪問看護を行った場合) ①新規 ②暦月で 2 か月間訪問看護の提供を受けていない ③要支援⇔要介護に変更	1 月当	350	375
	初回加算 II (上記①～③の条件の利用者様において退院翌日以降に訪問看護を行った場合)		300	321
	退院時共同指導加算(退院・退所時に主治医等と連携して退院・退所後の療養上必要な指導を行い提供した場合)	退院・退所 1 回当	600	642
	訪問看護(20 分未満)	1 回	介護 314	336
			予防 303	325
	訪問看護(30 分未満)		介護 471	504
			予防 451	483
	訪問看護(30 分以上 1 時間未満)		介護 823	881
			予防 794	850
	訪問看護(1 時間以上 1 時間 30 分未満)		介護 1,128	1,207
			予防 1,090	1,167
	訪問看護(理学療法士によるリハビリ 1 回あたり 20 分)(1 日に 2 回を超えて行う場合、1 回につき所定単位数に 90/100 を乗じた単位数で算定します。)		介護 294	315
			予防 284	304
	夜間(午後 6 時～午後 10 時) 早朝加算(午前 6 時～午前 8 時)		基本+25% 加算	基本+25% 加算
	深夜加算(午後 10 時～午前 6 時)		基本+50% 加算	基本+50% 加算
	サービス提供体制強化加算 II(事業所が 7 年以上の勤続年数の者を 30%以上雇用している場合に加算します。)		基本+6 単位	7
	緊急時訪問看護加算(I)(利用者様からの連絡相談に常時対応でき、必要に応じて訪問を行う体制にあり、同意を得た場合に加算します。)	1 月当	600	642
	特別管理加算(I)(利用者様が、厚生労働大臣の定める特別な管理を必要とする場合に加算します。)	1 月当	500	535
	特別管理加算(II)(利用者様が、厚生労働大臣の定める特別な管理を必要とする場合に加算します。)		250	268
	ターミナルケア加算(死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを行った場合)	死亡月	2,500	2,675

提供の有無	サービスの内容	基本料金	単位数	金額 (1割負担)
	複数名訪問加算(利用者様の身体的理由により、同時に複数の看護師等が1人の利用者様に訪問看護を行った場合に加算します。)	30分未満/回	基本+254単位	272
		30分以上/回	基本+402単位	431
	長時間訪問看護加算(特別管理加算の対象者に対して、1時間30分以上の訪問看護をした場合に加算します。)	1回	基本+300単位	321
	看護・介護職員連携強化加算(登録を受けた訪問介護事業所の介護職員が痰の吸引等を行うにあたって、業務を円滑に行うための支援をした場合)	1月当	250	268
	口腔連携強化加算(口腔の健康状態の評価を実施し歯科医療機関と介護支援専門員への情報提供した場合)	1月当	50	54
	予防訪問看護12月超減算1(リハビリ専門職による介護予防訪問看護の利用開始月から起算して12月を超えてリハビリテーションを行う場合)	1回	-5	-6

【定期巡回・随時対応型訪問介護看護(連携型)の利用料金(令和6年6月改定)】

※これらにかかる料金の合計額の負担割合1～3割を利用者様からお支払いいただきます。

注 1 単位=10.70 円

提供の有無	サービスの内容	算定単位	単位数	金額 (1割負担)
	初回加算Ⅰ(下記の条件の利用者様において退院当日に訪問看護を行った場合) ①新規 ②暦月で2か月間訪問看護の提供を受けていない ③要支援⇄要介護に変更	1月当	350	375
	初回加算Ⅱ(上記①～③の条件の利用者様において退院翌日以降に訪問看護を行った場合)		300	321
	退院時共同指導加算(退院・退所時に主治医やその他職員と連携して療養指導を行い提供した場合)	退院・退所 1回当	600	642
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護(連携型)	1月当	2,961	3,169
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護(連携型) 要介護5	1月当	3,761	4,025
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護(連携型) 日割	1日当	97	104
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護(連携型) 要介護5・日割	1日当	124	133
	サービス提供体制強化加算Ⅱ(事業所が7年以上の勤続年数の者を30%以上雇用している場合)	1月当	50	54
	緊急時訪問看護加算Ⅰ(利用者様からの連絡相談に常時対応でき、必要に応じて訪問を行う体制にあり、同意を得た場合)	1月当	600	642
	特別管理加算(Ⅰ)(利用者様が、厚生労働大臣の定める特別な管理を必要とする場合)	1月当	500	535
	特別管理加算(Ⅱ)(利用者様が、厚生労働大臣の定める特別な管理を必要とする場合)		250	268
	ターミナルケア加算(死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上ターミナルケアを行った場合)	死亡月	2,500	2,675
	特別指示減算(医療保険の訪問看護がある日数の減算)	1日当	-97	-104
	看護・介護職員連携強化加算(登録を受けた訪問介護事業所の介護職員が痰の吸引等を行うにあたって、業務を円滑に行うための支援をした場合)	1月当	250	268
	口腔連携強化加算(口腔の健康状態の評価を実施し歯科医療機関と介護支援専門員への情報提供した場合)	1月当	50	54

【医療保険による訪問看護の利用者様に提供するサービス・利用料金(令和6年6月改定)】

※診療報酬の一部負担金分がかかります。(健康保険・後期高齢者医療保険など該当保険の自己負担割合分)

サービス内容		診療報酬
基本項目	訪問看護基本療養費Ⅰ：看護師による場合 週3日まで 週4日以降 理学療法士・作業療法士または言語聴覚士による場合	5,550 円/日 6,550 円/日 5,550 円/日
	訪問看護基本療養費Ⅱ：同一建物居住者 看護師による場合 週3日まで 同一日に2人 同一日に3人以上 週4日以上 同一日に2人 同一日に3人以上 理学療法士・作業療法士または言語聴覚士による場合 同一日に2人 同一日に3人以上	5,550 円/日 2,780 円/日 6,550 円/日 3,280 円/日 5,550 円/日 2,780 円/日
	訪問看護基本療養費Ⅲ：外泊日の訪問看護	8,500 円/回
	訪問看護管理療養費：1日目	7,670 円/日
	訪問看護管理療養費1：2日目から	3,000 円/日
	難病等複数回訪問加算：1日に複数回訪問実施可能な人が対象 1日に2回の場合 (1)同一建物内2人まで (2)同一建物内3人以上 1日に3回以上の場合(1)同一建物内2人まで (2)同一建物内3人以上	4,500 円/日 4,000 円/日 8,000 円/日 7,200 円/日
	緊急訪問看護加算：月14日目まで 月15日目以降	2,650 円/日 2,000 円/日
加算項目	長時間訪問看護加算：①～③の対象者に90分を超えて訪問看護を実施 ① 人工呼吸器を装着している者 ② 特別訪問看護指示書に係る訪問看護を受けている者 ③ 特別な管理を必要とする者 ④ 小児については、人工呼吸器を装着していない超重症児・準超重症児（指示書に判定スコアの記載が必要）	5,200 円/週1回まで ※週2回以上の場合は 自費1,000 円/回
	複数名訪問看護加算：看護師等との同行訪問	4,500 円/週1回まで
	看護補助者との同行訪問(週3回・1日1回まで) ※厚生労働省が定める疾病等の場合に限り算定日数制限なし・1日複数回可能 (1)1日に1回の場合 ① 同一建物内1人又は2人 ② 同一建物内3人以上 (2)1日に2回の場合 ① 同一建物内1人又は2人 ② 同一建物内3人以上 (3)1日に3回以上の場合 ① 同一建物内1人又は2人 ② 同一建物内3人以上	3,000 円/回 3,000 円/日 2,700 円/日 6,000 円/日 5,400 円/日 10,000 円/日 9,000 円/日

サービス内容		診療報酬
加算項目	夜間・早朝訪問看護加算（6 時～8 時・18 時～22 時）	2,100 円／日
	深夜訪問看護加算（22 時～6 時）	4,200 円／日
	24 時間対応体制加算：24 時間連絡体制に加え、必要に応じ緊急時訪問看護を行う体制	6,800 円／月
	特別管理加算：医療器具装着者への管理が必要な人に訪問した場合 Ⅰ：気管カニューレ・留置カテーテル等管理など Ⅱ：その他	5,000 円／月 2,500 円／月
	退院時共同指導加算：退院・退所時に共同で指導、提供	8,000 円／回
	特別管理指導加算：退院後特別な管理が必要な方に対して退院時共同指導を行った場合、退院時共同指導加算に追加して加算される	2,000 円／月
	退院支援指導加算：退院日に療養上必要な指導を実施	6,000 円／日
	退院日に合計時間 90 分を超えて上記実施	8,400 円／日
	在宅患者連携指導加算：文書による情報の共有、指導	3,000 円／月
	在宅患者緊急時等カンファレンス加算：利用者様の状態の急変、診療方針の変更等に関係職種が一堂に会しカンファレンス、指導	2,000 円／回
	看護・介護職員連携強化加算：登録を受けた訪問介護事業所の介護職員が痰の吸引等を行うにあたって、業務を円滑に行うための支援をした場合	2,500 円／月
	情報提供療養費：連携のため市町村・学校等・医療機関等へ情報提供	1,500 円／月
	ターミナルケア療養費：ターミナルケア支援体制 1 在宅の場合 2 グループホーム等の場合	25,000 円／死亡後 10,000 円／死亡後
	訪問看護医療 DX 情報活用加算：オンライン資格確認等システムで利用者の診療情報・薬剤情報を取得・活用	50 円／月
	訪問看護ベースアップ評価料（Ⅰ）：勤務する医療関係職種の賃金の改善を実施している場合	780 円／月
	訪問看護ベースアップ評価料（Ⅱ）：医療関係職種の賃金の改善を強化する必要がある場合 要件を満たした場合、下記のうちいずれか 1 つを算定	

(Ⅱ) 1	10 円／月
(Ⅱ) 2	20 円／月
(Ⅱ) 3	30 円／月
(Ⅱ) 4	40 円／月
(Ⅱ) 5	50 円／月
(Ⅱ) 6	60 円／月
(Ⅱ) 7	70 円／月
(Ⅱ) 8	80 円／月
(Ⅱ) 9	90 円／月
(Ⅱ) 10	100 円／月
(Ⅱ) 11	150 円／月
(Ⅱ) 12	200 円／月
(Ⅱ) 13	250 円／月
(Ⅱ) 14	300 円／月
(Ⅱ) 15	350 円／月
(Ⅱ) 16	400 円／月
(Ⅱ) 17	450 円／月
(Ⅱ) 18	500 円／月

交通費(ステーション車使用の場合)	ステーションから貴家までの往復 km×30 円 (上限 1 回につき 300 円)
-------------------	--

6 利用料金の納入及び滞納時の対応

- (1) お支払いについて、銀行口座振替でご依頼していますが、現金対応もしています。
- (2) サービスを利用した月ごとにまとめたうえで、サービスを利用した翌月の 20 日頃までに請求書を郵送または持参します。現金の利用者様は、看護師等にお支払いください。銀行口座振替の方は 27 日（土日祝日の場合は翌平日）に引き落としとなります。
- (3) 銀行口座振替の方は、利用料金のお支払いを受けた翌月に、利用料金の受領に関わる領収書を発行します。
- (4) 個別に事情のある方は別途相談に応じます。
- (5) 利用者様が正当な理由なく事業者を支払うべき利用料を 2 か月分以上滞納したときは、事業者は 1 ヶ月以上の猶予期間をおいた上で支払いに期限を定め、この期限までに利用者様が利用料金を支払わない場合は、契約を解約する旨を通告することができます。通告を行なった場合であっても契約の継続を考慮し、利用者様との調整のための努力をいたします。
- (6) 通告を行なった場合は、事業者は居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業所へその旨を連絡します。
- (7) 事業者は調整の努力を行ないかつ調整の期間(通告から 1 ヶ月)を経過した場合、この契約を文書により解約することができることとします。

7 契約期間

(1) 介護保険

ア 契約期間は、契約書で定めた日から利用者様の要介護認定の有効期間満了日までとします。

イ 契約期間の満了により契約は終了します。ただし、契約期間満了日までに、利用者様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。

(2) 医療保険

契約期間は、契約書で定めた日から 10 記載の要件を満たした日までとします。

8 利用者様の解約権

- (1) 利用者様は 7 日間以上の予告期間を設けることにより、この契約をいつでも解約することができます。

ア 事業者のサービス提供にあたり看護師等からの著しい不信行為があった場合は、前項の規定にかかわらず予告期間を設けることなく、契約を解約することができます。

イ この規定により契約を解約する場合であっても、損害賠償請求の権利に影響を及ぼすものではありません。

9 事業者の解約権

- (1) 事業者は次の場合に限り契約を解約することができます。

ア 利用者様の著しい不信行為があるなどの理由により、契約を継続することが困難になった場合。

イ 利用者様が事業者の通常事業の実施区域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合。

- (2) 事業者は契約を解約する場合であっても、その理由を文書により利用者様に示すこととします。

- (3) 事業者は契約を解約する場合において、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者へその旨を連絡し、また利用者様の希望に応じて他の事業者への紹介をいたします。

【著しい不信行為】

- ① 身体的暴力（叩く、蹴る、ひっかく、つねる、物を投げる、身体的な力を使って危害を及ぼす行為等）
- ② 精神的暴力（大声で怒鳴る、威圧的な態度で文句を言う、理不尽な要求を繰り返す、無視をし続ける等）
- ③ セクシャルハラスメント（抱きつく、性的な言動をする、必要もなく体を触る、わいせつな図画を見せる等）
- ④ カスタマーハラスメント（過剰・不合理な要求、合理的範囲を超える時間的場所的拘束、悪質なクレームなどの迷惑行為、その他ハラスメント行為等）

10 契約の終了

- (1) 利用者様から7に記載されている契約終了の申し出があり、契約期間が満了した場合。
- (2) 8に記載されている利用者様からの解約の意思表示がなされ、予告期間を満了した場合。
- (3) 9に記載されている事業者からの解約の意思表示がなされた場合。
- (4) 次のいずれかに該当することにより、居宅介護サービスを提供できなくなります。ただし、ア～ウは医療保険での利用ができる場合があります。

ア 利用者様が介護保険施設に入所したとき

イ 利用者様が認知症対応型共同生活介護及び地域密着型特定施設入居者生活介護、または特定施設入居者生活介護を受けることとなったとき

ウ 利用者様が要介護認定または要支援認定を受けることができなくなったとき

エ 利用者様が死亡されたとき

11 個人情報の保護

- (1) サービス提供にあたり「個人情報の保護に関する法律」に基づき利用者様に安心かつ安全なサービスが提供できるよう、提供された個人情報は第三者に漏らさず、サービス提供にかかわる目的以外には使用しません。また、利用者様の個人情報の開示・訂正・利用停止等についても「個人情報の保護に関する法律」の規定に従って取り組みます。

- (2) 個人情報の利用目的

ア 適切な訪問看護、居宅支援の提供を目的として行なうもの

- ① 当ステーションが主体となって行なう各種サービスの提供
- ② 医療機関(病院、診療所等)との連携
- ③ ご本人が利用される施設及びサービス事業所との連携
- ④ 他の医療機関(医療、施設、行政等)に意見、助言を求める場合
- ⑤ 他の関係機関からの照会への回答
- ⑥ ご家族への必要な情報の説明
- ⑦ 審査支払機関へのレセプトの提出
- ⑧ 審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ⑨ その他、ご本人へのサービス提供に関する利用

イ 当ステーション内における管理業務を目的として行なうもの

- ① 利用者様名簿の管理
- ② 訪問看護記録の管理
- ③ 情報提供書の管理
- ④ 居宅サービス経過記録の管理
- ⑤ 苦情及び事故処理届出文書の管理
- ⑥ 業務日誌の管理

ウ その他の利用

- ① サービスの質の向上を目的とした法人内症例研究
- ② 当ステーション内部で行なわれる学生実習への協力
- ③ 訪問看護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ④ 外部監査機関への情報提供

(3) 使用にあたっての条件

ア 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係するもの以外に漏れることのないよう細心の注意を払います。

イ 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録します。

12 守秘義務

- (1) 事業者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者様及びご家族に関する秘密及び個人情報については正当な理由がない限り契約中及び契約終了後においても第三者には漏らしません。また、看護師等の退職後も同様とします。
- (2) ただし、前項の規定にかかわらずサービス担当者会議及び連絡調整を目的とした場合、目的外の利用をしないことを条件に、居宅サービス計画（介護予防サービス計画）に位置付けられた事業所、居宅サービス計画（介護予防サービス計画）を作成する居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）、主治医、保険者に対しては情報提供できるものとします。

13 苦情受付と対応

サービスについて相談や不満がある場合は、どんなことでもお知らせください。

(1) 苦情相談窓口を次のとおり設置します。

ア 窓口設置場所 訪問看護ステーション虹

水戸市城南3丁目15-7 生協会館2階

電話番号 029-227-2577

事業の休業日及び午後5時以降についても携帯電話等に対応します。

イ 窓口開設日時 営業日の午前8時30分～午後5時00分

ウ 責任者 管理責任者

エ その他 直接言いにくい場合、改善を求めてもなおらない場合等は、居宅介護支援専門員、保険者である市町村の苦情相談窓口、国民健康保険団体連合会へ直接申し立てることができます。

各市町村窓口

- 水戸市 介護保険課 電話番号 029-232-9177
- 茨城町 保健福祉部 長寿福祉課 029-292-1111
- 大洗町 福祉課 介護保険係 029-267-5111
- 城里町 長寿応援課 介護保険グループ 029-288-3111
- ひたちなか市 介護保険課 029-273-0111
- 那珂市 介護長寿課 029-298-1111

国民健康保険団体連合会

- 茨城県国民健康保険団体連合会 電話番号 029-301-1565

- (2) 苦情などを受けたら、管理責任者に速やかに報告します。原則として管理責任者が対応します。管理責任者が対応できない場合他の看護師等で対応しますが、その旨を管理責任者に直ちに報告します。
- (3) 事業者は利用者様またはその家族が苦情申立機関に苦情申立を行なった場合、これを理由としていかなる不利益、不公平な対応をいたしません。
- (4) 事業者は、必要に応じて茨城県国民健康保険団体連合会へ苦情の概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。

14 訪問中の緊急時の対応方法

- (1) 看護師等は、訪問看護実施中に利用者様の病状・状態に急変その他の緊急事態が生じたときは、事前に利用者様と取り決めた方法で対応いたします。ご家族と連絡が取れない時には主治医に連絡し、適切な処置を行ないます。
- (2) 看護師等は、緊急時の対応を行なった場合には、速やかに管理責任者及び主治医に報告します。

15 事故発生時の対応

利用者様に対する事故が発生した場合は、市町村、ご家族、利用者様に関わる居宅介護支援事業所に連絡を行なうとともに、管理責任者及び法人責任者への連絡を行ない、必要な処置を講じます。利用者様に対して損害すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行ないます。

16 損害賠償

- (1) 事業者は、サービスの実施にあたり利用者様の生命、身体、財産などに損害を与えた場合、その損害を賠償します。ただし、その損害について事業者の責任を問えない場合については、この限りではありません。
- (2) 事業者は、利用者様の生命、身体、財産などに損害を与えた場合は、直ちにその原因、対応などの概況を記載した文書を利用者様またはご家族に交付し、併せて状況を十分説明いたします。
- (3) 事業者が本来予定されていたサービスを事業者の都合により提供しなかったこと、またはその提供が不十分であったことにより損害を与えた場合についても同様にその損害を賠償します。

17 サービス提供の記録

- (1) 事業者は、サービスの提供の記録等をその完結の日から5年間は適切に保存し、利用者様の要求に応じて閲覧に供し、あるいはその複写を交付します。
- (2) 事業者は、8,9に記載した契約の終了にあたって必要があると認められる場合には、利用者様の同意を得たうえで、利用者様の指定する他の居宅介護支援事業所などへサービス提供の記録などの写しを交付するものとします。

18 その他

- (1) サービス提供の際、次の事項にご留意ください。
 - ア 看護師等は、年金の管理、金銭の貸借等の取り扱いはできません。
 - イ 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。
 - ウ 看護師等は、3記載の内容以外の業務（食事・掃除等）をすることはできませんのでご了承ください。
 - エ 看護師等が、サービス提供のために電気・ガスまたは水道を使用する必要があるときは、無償で使用させていただきます。
- (2) 緊急時訪問のご依頼があっても他の利用者様の対応がある場合には、お時間がかかることがあります。また、夜間対応については自宅待機になりますのでご了承ください。
- (3) サービスについての相談や不満のある場合は、できる限り対応しますので看護師等または管理責任者にどんなことでもお知らせください。

19 当法人の概要

- (1) 名 称 茨城保健生活協同組合
- (2) 代 表 者 理事長 海老澤 文範
- (3) 所 在 地 〒310-0803 水戸市城南3丁目15-17
- (4) 電話番号 029-227-6878
- (5) 運営する事業 城南病院（デイケア含む）
城南病院附属クリニック
水戸共立診療所
訪問看護ステーション虹
城南居宅介護支援事業所