

重要事項説明書

(訪問看護及び介護予防訪問看護事業)

指定訪問看護及び介護予防訪問看護事業所

深川市 深川市立病院訪問看護ステーションみのり

事業者及び事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意いただきたいことを、次のとおり説明いたします。

1. 事業の目的

事業所が行うサービスの適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、訪問看護サービスを提供することにより、利用者がその有する能力に応じて可能な限り居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持、回復を目指すことを目的とします。

2. 運営方針

- (1) 事業所が実施する事業は、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう配慮し、療養生活の支援及び心身機能の維持回復を目指します。
- (2) 事業の実施に当たっては、関係市町、地域の保健、医療や福祉及び介護サービス事業者と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- (3) 深川市立病院は、自らその提供する訪問看護の質の評価を行い、常にその改善を図ります。

3. 事業者概要

事業者名称	深川市
主たる事務所の所在地	深川市6条6番1号 深川市立病院4階
電話番号	0164-22-1101

4. 事業所概要

(1) 事業所の所在地など

事業所の名称	深川市立病院 訪問看護ステーション みのり
事業所の所在地	深川市6条6番1号 深川市立病院4階
開設年月	平成27年10月1日
介護保険事業所番号	0167490028
電話番号	0164-22-1101
FAX番号	0164-23-2712

(2) 職員の配置状況

職 種	人数 (常勤)	従事する業務内容
管理者(看護師)	0.5名	職員管理業務等
看護師	7.5名	訪問看護サービスの提供等

(3) 事業の実施地域及び営業時間等

実施地域	深川市、秩父別町、沼田町、北竜町、妹背牛町
営業日	月曜日～金曜日(土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までは休業)
営業時間	8:30～17:00

5. 提供するサービスの内容

- (1) 病状及び障がいの観察
- (2) 清拭、洗髪等による清潔の保持
- (3) 食事、排泄等日常生活の世話
- (4) 褥瘡の予防、処置
- (5) リハビリテーション
- (6) ターミナルケア
- (7) 認知症患者の看護
- (8) 療養生活や介護方法の指導
- (9) カテーテル等の管理
- (10) その他主治医の指示による医療処置

6. 訪問看護利用料等

(1) 介護保険法に基づく訪問看護を受ける場合（介護保険適用）

介護保険適用の対象は、要介護認定または要支援認定を受けた方です。介護保険適用の場合は、以下のア～エの利用料等がかかります。

ア 介護保険法に基づく訪問看護・介護予防訪問看護利用料金表に定める額。

ただし、公費負担医療の受給者等は利用料が公費で支払われる場合があります。なお、ケアプランの未作成の場合など法定代理受領できない場合は、基準額全額をお支払いいただきます。この場合、利用料の一部を後日、市町において償還払いが受けられます。

イ 利用者が1時間30分を超えて訪問看護サービスを受ける場合や、死後の処置を希望される場合は、事業所が別に定める料金をお支払いいただきます。

ウ 事業所が利用者宅訪問時に利用中止等が発生した場合は、健康保険法等に基づく訪問看護利用料金表に定める交通費に準じて、交通費をお支払いいただきます。

(2) 健康保険法等に基づく訪問看護を受ける場合（医療保健適用）

医療保険適用の対象は、次の①～⑤のいずれかに該当する方です。医療保健適用の場合、以下のア～ウの料金がかかります。

① 40歳未満の方

② 要介護認定及び要支援認定で非該当と判定された方

③ 厚生労働大臣が定める疾病等の方

④ 介護保険の第2号被保険者で特定疾病の対象にならない方

⑤ 主治医より頻回の訪問看護が必要である旨の「特別訪問看護指示書」の交付を受けた方

ア 健康保険法等に基づく訪問看護利用料金表に定める額。ただし、公費負担医療の受給者等は基本利用料が公費で支払われる場合があります。

イ 利用者が休業日や1時間30分を超えて訪問看護サービスを受ける場合または、死後の処置を希望される場合は、事業所が別に定める料金をお支払いいただきます。

ウ 交通費として、事業所が別に定める料金をお支払いいただきます。なお、事業所が利用者宅訪問時に利用中止等が発生した場合も、同様に交通費をお支払いいただきます。

(3) 介護保険、健康保険共通の料金にかかわるその他の事項

ア 利用者は正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を2カ月以上滞納した場合、事業者は1カ月以上の期間を定めて請求します。その支払い期限までに利用料の支払いがない場合には、契約を解除する旨の勧告をする場合があります。

イ 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月の上旬頃までにご利用者に請求します。記されている期日までに深川市立病院会計窓口にてお支払いください。銀行振り込みも対応しておりますが、その際の手数料は利用者負担となりますので、ご了承ください。

ウ 訪問看護をご利用にあたり、主治医の訪問看護指示書が必要になります。1 通 3000 円で料金は介護保険または医療保険の利用負担分となり指示を頂いた医療機関へのお支払いになります。

7. 緊急時及び事故発生時の対応方法

- (1) 緊急時及び事故発生時にあっては、緊急対応のうえ利用者の主治医へ連絡し医師の指示に従います。また登録されている緊急連絡先に連絡します。
- (2) 当事業者の提供する訪問看護サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を見とめられる損害賠償については速やかに対応します。

8. 個人情報保護の取り扱い

当事業所が行う訪問看護において、業務上知り得た利用者の情報は固く秘密を保持します。職員が退職後も在職中に知り得た秘密を漏らすことはありません。

- (1) 利用者への訪問看護の提供に必要な利用目的はア、イの事項です。

ア 事業者の内部での利用に係る事例

- ・当該事業所が提供する訪問看護
- ・介護保険、医療保険事務
- ・会計、経理事務
- ・事故等の報告
- ・当該利用者へのサービスの向上
- ・その他、利用者に係る管理運営業務

イ 他の事業者等への情報提供を伴う事例

- ・居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等との連携、サービス担当者会議、照会への回答等
- ・サービス提供等に際し、かかりつけ医、連携医療機関、薬局等への照会と報告
- ・他の医療機関、介護保険施設等への照会や報告
- ・その他の業務委託
- ・家族等への心身の状況説明
- ・審査支払機関へのレセプト（診療報酬明細書）の提出
- ・審査支払機関または保険者からの照会に対する回答

- ・ 損害賠償責任保険等に係る保険会社等への相談または届出等
- ・ 事故等発生時の市町等への報告と照会への回答

(2) 上記以外の利用目的

事業所内部での利用に係る事例

- ・ 訪問看護の維持、改善の為の基礎資料
- ・ 事業所等において行われる学生等の実習、調査等への協力

9. サービスに関する苦情窓口

(1) 当事業所に対する苦情やご相談は以下の相談窓口で受け付けます。

深川市立病院	受付日時	月曜日～金曜日	8:30～17:00
訪問看護ステーション	電 話	0164-22-1101	
みのり	FAX	0164-23-2712	

※措置の概要は、添付の「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」のとおり。

(2) 当事業所以外に、お住いの市町の介護保険担当課及び下記の国民健康保険団体連合会等の相談・苦情窓口で苦情を伝えることができます。

- | | | |
|-------------------|----|------------------|
| ア 北海道国民健康保険団体連合会 | 住所 | 札幌市中央区南2条西14丁目 |
| 苦情相談窓口（介護保険） | 電話 | 011-231-5175 |
| イ 北海道厚生局医療課（医療保健） | 住所 | 札幌市北区北7条西2丁目15-1 |
| | 電話 | 011-796-5105 |

10. サービスの中止・変更等の連絡について

- (1) 利用者様の都合でサービスの提供中止や変更をする場合には、できるだけ前日までに連絡をしてください。
- (2) 契約全体を解除することができます。その際の費用はかかりません。

11. 身体拘束等の適正化について

当事業所は、サービス提供にあたり、利用者様または他の利用者様の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行いません。緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。また緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一次性の3つの要件を満たすことについて、事業所等としてこれらの要件の確認等の簡月を慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録します。

1 2. 高齢者虐待防止について

当事業所は、利用者の人権擁護・虐待防止のため、次に上げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的(年1回以上)に開催し、その結果を職員に周知します。
- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 職員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 上記措置適切に実施するため担当者を置きます
- (5) 利用者とその家族、職員からの相談窓口を置き、周知していきます。
- (6) 事業者はサービス提供、当該事業所の職員または養護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これを市町村に通報します。

1 3. 衛生管理について

当事業所は、看護師等の衛生状態の保持および健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備、備品の衛生的な管理に努めます。また感染症の発生や蔓延予防のための措置を行います。

- (1) 委員会を概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、職員周知徹底します。
- (2) 感染症予防および蔓延防止のための研修、訓練を実施します。

1 4. 業務継続計画の策定等について

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において利用者に対する訪問看護支援の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務策定計画)を策定し、必要な策を講じます。

- (1) 職員に対し業務策定計画について周知するとともに非常災害に備え、研修および訓練を定期的実施します。
- (2) 委員会を定期的に(1年に1回以上)開催し、業務策定計画の見直し、必要に応じて変更を行います。

1 5. 重要事項の掲示について

当事業所は事業所内に運営規程の概要、職員の勤務体制、利用料、その他サービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示するとともにインターネット上で情報の閲覧できるように準備を進めます。

16. その他

訪問看護サービスのご利用にあたり注意していただくこと

- (1) 看護師等は年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取り扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
- (2) 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。
- (3) 緊急対応を優先させる場合など、訪問時間の変更をお願いすることがあります。また交通事情などで約束の時間に若干遅れたり早まることがありますのでご了承ください。
- (4) 災害や悪天候により、予定の訪問ができない場合は、計画の変更、対処方法等を連絡いたします
- (5) 職員に対する暴言や暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為やセクシャルハラスメント、カスタマーハラスメント等のハラスメント行為はおやめください。
- (6) 職員が訪問中の喫煙は極力お控えくださいますようお願いいたします。
- (7) ペットを飼っている場合は、訪問の間はできるだけゲージに入れるか、他の部屋に移していただくようご協力をお願いします。
- (8) 事業者の都合により、訪問看護師を交替することがあります。その際はサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮しますので、ご了承ください。
- (9) 事業所の都合により、お約束している訪問の曜日や時間の変更をお願いすることがあります。その際は利用者の都合を十分配慮、優先したうえで変更とします。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置きます。

また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐこととします。

（電話番号） 0164-22-1101 FAX 0164-23-2712

（担当者） 管理者

（受付時間） 月曜日～金曜日 8時30分から17時00分まで

※祝祭日及び12月29日から1月3日を除く

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情があった場合は直ちに担当者が相手方に連絡を取り、直接出向くなどして詳しい事情を聞くとともに、職員からも事情を確認する。

・担当者が必要と判断した場合には、管理者まで含めて検討会議を行う。

（検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する。）

・検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。

・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

3 その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛ける。（毎日朝礼等で確認、職員に対する研修の実施）

※上記の他、「意見・要望・苦情」につきましては、深川市立病院の対応マニュアルに準じます。