

重 要 事 項 説 明 書

（指定訪問看護・指定介護予防訪問看護）

あなたに対する訪問看護サービスの提供開始にあたり、指定介護予防訪問看護、指定居宅訪問看護について、当事業所があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者

事業所の名称	済生会豊浦ケアセンター訪問看護ステーション
事業所の所在地	山口県下関市豊浦町大字小串10007-3
運営主体	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所の代表者氏名	管理者 中野 尚美
電話番号	083-772-2231
FAX	083-772-4605

2. 併せて実施する事業

事業所の種類と名称

施設 山口県済生会豊浦病院

介護老人保健施設ひびき苑（済生会豊浦ケアセンター）

（居宅介護サービス）：訪問看護ステーション（済生会豊浦ケアセンター）

指定短期入所療養介護（済生会豊浦ケアセンター）

通所リハビリテーション（済生会豊浦ケアセンター）

3. 事業の目的及び運営方針

目的： 居宅において、主治医が訪問看護の必要を認めた利用者に対して、適切な訪問看護を提供することを目的とします

運営方針：①利用者の特性を踏まえ能力に応じた自立した（その人らしい）日常生活を営むことができるよう、療養生活を支援し心身の維持回復を目指して支援します
②事業実施にあたっては、他の医療・保健・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます

4. 職員の職種、及び人数並びに職務内容

職員の職種	員数	区 分				職務内容
		常勤		非常勤		
		専従	兼務	専従	兼務	
管 理 者	1	1				・管理者は所属職員の管理及び利用の申し込みに係る調整、業務の実態状況の把握、その他の管理を一元的に行う。 ・看護師は計画書及び報告書を作成し、適切なサービスの提供に努める。 ・理学療法士等の訪問は、訪問看護の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに行うものである。
訪問看護師	7	6		1		
理学療法士	5			5		
作業療法士						

5. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（年末年始：12月29日～31日、1月1～3日を除く）
営業時間	8時30分～17時15分 （但し緊急時は、上記の営業日・営業時間外においても、電話等により24時間対応可能な体制とする。）

6. サービスの提供方法及び内容

訪問看護サービス提供計画に基づいて行います。

サービスの提供	主治医が訪問看護の必要性を認めた利用者に対して、適切な訪問看護を提供します。また、利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、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。
サービスの内容	訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。 1.療養相談・助言 2.介護相談・助言 3.服薬管理 4.日常生活の介助 5.環境整備 6.リハビリテーション 7.輸液管理 8.褥瘡や創傷部の処置 9.膀胱洗浄・導尿 10.経管栄養の管理 11.在宅酸素療法の指導・管理 12.呼吸管理に伴う処置 13.浣腸・排便 14.終末期の看護 15.病状観察 16.その他
職員の禁止行為	看護職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。 ① 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 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受 ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供 ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食 ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（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 その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

7. 利用料

別紙 利用料金表を参照ください

（１）介護保険

介護保険対象での訪問看護は、ケアマネジャー作成のケアプランに沿って提供されます。料金は介護報酬に定められ、「基本利用料」と状態やご希望に応じた「加算」を合算、自己負担金１割（介護保険２割・３割負担の方はそれに準じる）を、お支払いいただきます。
《 ご利用料金＝基本利用料＋該当する加算 》

※ 特別訪問看護指示期間：

主治医より、急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の、特別の指示を受けた場合は、その指示日から１４日間に限って介護保険による訪問看護費は算定せず、別途医療保険による訪問看護の提供となります。

（２）医療保険

医療保険対象の訪問看護では「管理療養費」と「基本療養費」の他、状態や御希望に応じた加算の合計が利用料金となります。国保、健保、後期高齢者などの医療保険の負担割合に応じた自己負担金をお支払いいただく事になります。

* 各種公費の適用によりご本人負担が別紙と違う場合があります。

(3) 医療保険対象外の自費ご利用料金（税込）

- ・休日訪問 日曜日、12月29日～1月3日
- ・交通費 その他の地域の居宅を訪問して訪問看護を行う場合には、交通費の実費を請求することがあります。

(4) お支払方法

利用料は毎月「月末締め」とし、請求書の発行は翌月の10日頃となります。

- ・口座振替（引き落とし） ゆうちょ銀行、山口銀行が利用可能です。
毎月20日（手数料は事業所負担）
その他の銀行 毎月26日（手数料は事業所負担）
- ・振込（山口銀行） お振込みは利用者名でお願いします。
＊手数料はご本人負担となります。
- ・領収書 口座振替、振込確認後に領収書を発行いたします。

8. 通常の事業の実施地域

事業の実施地域	豊浦町全域、豊北町一部地域 その他の地域も内容に応じて対応可能です
---------	--------------------------------------

9. 苦情申立先

当施設ご利用相談室	何かお困りの内容がありましたらお気軽にご相談下さい 窓口担当者 訪問看護管理者 中野 尚美 電 話 083-772-2231 面 接 済生会豊浦ケアセンター相談室
-----------	--

要望や苦情などは訪問看護管理者にお寄せいただければ、速やかに対応致しますが、施設受付に備え付けられた「ご意見箱」をご利用いただき、済生会豊浦ケアセンター代表者に直接お申し出いただくこともできます。

その他の苦情相談窓口

下関市介護保険課事業者係

〒750-0006

下関市南部町1-1

TEL 083-231-1371、FAX 083-231-2743

受付時間 8時30分～17時15分（土、日、祝日、年末年始を除く）

山口県国民健康保険団体連合会

〒753-8520

山口市大字朝田1980-7（国保会館）

TEL 083-995-1010、FAX 083-934-3665

受付時間 9時～17時（土、日、祝日、年末年始を除く）

10. 具体的取扱い方針

サービスの提供	・主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、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、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。 ・サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。 ・サービスの提供に当たっては、要支援、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止、要介護状態の予防になるよう適切にサービスを提供します。 ・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、すべて当事業所が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。 ・サービスの提供に用いる設備、器具等については、安全・衛生に常に注意します。特に、身体に接触する器具については、サービスの提供ごとに消毒したものを用います。処置に必要な衛生物品（プラスチック手袋、ガーゼ類など）は利用者負担となります。 ・当事業所は、看護学生の実習や継続研修等教育の協力機関となっております。学生等の実習の際はご理解ご協力をお願いいたします。
緊急時訪問看護	・利用者又はその家族等から、電話により看護に対する意見を求められた場合、常時電話相談及び必要時緊急時訪問を行える体制を務めます。 <u>但し、契約制度となります。</u> 尚、休業日や営業時間外、他の利用者の訪問中に緊急訪問要請があった場合、到着までに時間を要する場合があります。また、災害時や交通事情によっては訪問が困難な場合があります。ご理解ください。
受給資格証の確認	・訪問看護サービスの提供を開始する際に、被保険者資格、要介護認定等の有無及び、有効期間等の受給資格証の確認を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、速やかに当事業所にお知らせください。 ・被保険者証に認定審査会意見が記載されているときには、それを配慮して訪問看護を提供します。 ・保険証の資格（高額医療・限度額認定証を含む）の確認がオンラインで可能となりました。必要に応じて、オンラインにて資格確認を行うことがあります。
居宅介護支援事業者と連携	・訪問看護サービスが円滑に提供できるよう、居宅介護支援事業者とその他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
保険給付請求のための証明書交付	・法定代理受領サービスに該当しない訪問看護に掛かる利用料を、請求した場合は、提供した訪問看護の内容、費用の額等を記載したサービス提供証明書を交付します。

11. 秘密保持

利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- (1) 利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- (2) 当事業所の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- (3) 秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- (4) 従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

12. 個人情報の保護

- (1) 下記以外で個人情報を第三者に提供する際は、あらかじめ利用者・ご家族の同意を文書で提示します。
 - ①サービス担当者会議における情報提供
 - ②介護支援専門員、サービス事業者間で連絡調整に置いて必要となった場合
 - ③サービス提供に関して主治の医師または保険者の意見を求める場合
 - ④学生等の実習、研修への協力
- (2) 利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- (3) 当事業所が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正・追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

13. 事故発生時の対応

利用者に対して、訪問看護を提供したことにより、損害賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに手続きを行います。ただし、利用者の過失による事故の場合は損害賠償を行いません。尚、当事業所は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険名 訪問看護事業賠償責任保険

保険会社 三井海上火災保険株式会社

14. 身体拘束

利用者に対し身体拘束を行いません。ただし、利用者または利用者等の生命または身体を保護するため等、緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を適切に記録します。

15. 虐待の防止

利用者の尊厳保持・人格尊重、虐待の未然の防止・早期発見等のため、次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者 管理者 中野尚美

- (2) 成年後見制度の利用を支援しています。

- (3) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を年1回以上実施しています。
- (4) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に（年1回以上）開催しています。
- (5) 虐待防止のための指針を作成しています。
- 当事業所は、虐待または虐待を疑われる事案が発生した場合は、速やかに市へ通報します。

16. ハラスメント対策について

マニュアルを作成し、研修を行うなどハラスメント対策に取り組んでいます。

- (1) 次に掲げる事由が発生した場合は、当事業所はサービス提供の中断や本契約を解除できるものとします。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。
- ①利用者、又は家族等関係者による、脅迫、威嚇、大声、悪質・不当・過剰・一方的な要求、優越的な関係を利用した要求、要求の繰り返し、長時間の拘束、不必要な電話・メール等、迷惑着信、名誉毀損、誹謗中傷、いじめ、いやがらせ、差別、暴言・暴力行為、見返り・金品の要求等のカスタマーハラスメント。
- ②体を触るやひどい言動等のセクシャルハラスメント。
- 上記のハラスメント行為が確認され、その行為を止めるように注意しても、聞き入れることなく同様の行為を続け、従業者に精神的な苦痛を与え、事業所の運営に支障を来し、就業環境が害された場合。
- ③利用者と従業者の信頼関係が損なわれ、健全かつ円滑なサービスの提供が困難となった場合。
- (2) サービス提供中の従業者の撮影・録画・録音等し、無断でSNS等に掲載する行為はご遠慮ください。

17. 業務継続計画（BCP）の策定

自然災害、感染症対策には、業務継続計画、ガイドラインに基づき、家族・地域・行政と協力し、利用者や従業者の安全の確保に努めていきます。

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- (4) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

18. その他

利用者・家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

- (1) 従業者に対する金品等の心付けはお断りしています。
- 従業者がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けとる事も事業所として禁止しております。
- また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。
- (2) 各種支払や年金等の管理、金銭の貸借など、金銭を取扱うことはできません。
- (3) 大切なペットを守るため、また、従業者が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。従業者がペットにかまれた場合や物品が破損した場合、治療費や弁償等のご相談をさせていただく場合がございます。
- (4) 地震・台風などの自然災害発生時等の、従業者の安全が確保できないと判断した場合は、サービスを中止させていただきます。災害発生時は、業務継続計画（BCP）に沿って、速やかにサービスを再開し継続します。日頃から各自で避難方法の確認をお願いします。