

訪問看護重要事項説明書（介護保険）

指定訪問看護事業者 医療法人財団老蘇会 静明館訪問看護ステーションののはな

当事業所が提供する訪問看護サービスについての相談・苦情窓口 電話：011-688-5772 FAX：011-688-5876 管理者：畠中 千文 ご不明な点は、お気軽におたずねください。
--

1 事業所の概要

事業所名	静明館訪問看護ステーションののはな		
所在地	札幌市中央区南14条西18丁目5-23		
電話番号	011-688-5772		
サテライト名	静明館訪問看護ステーションののはな そらいろサテライト		
サテライト所在地	札幌市西区琴似2条2丁目3-12 琴似二条館103号室		
サテライト電話番号	011-688-8371		
介護保険事業所番号	指定訪問看護	0160190211	号
サービス提供地域	札幌市（中央区・西区・北区・手稲区）		

2 事業所の職員体制等

職種	従事する業務	人員
管理者	業務全般の管理	1名 [ステーションおよびサテライト兼務]
サービス担当職員	サービスの担当	20名（常勤14名、常勤兼務1名、非常勤5名） [うち6名はサテライト常駐]
内 訳	保健師	4名（常勤3名、常勤兼務1名）
	看護師	10名（常勤7名、非常勤3名）
	准看護師	0名
	理学療法士	3名（常勤3名）
	作業療法士	0名（常勤0名）
	言語聴覚士	1名（常勤1名）
	看護補助者	2名（非常勤2名）
事務員	業務の事務全般	1名（常勤1名）

3 営業時間

営業日	月～金曜日。土・日・祝日休み。12月30日から1月3日休み。
営業時間	平日：午前9時00分から午後5時30分。 ※ただし、24時間の緊急時訪問看護体制を整えております。

4 運営の方針

- 訪問看護の実施に当たっては、ご利用者の心身の特性を踏まえて、日常生活動作の維持、向上を図るとともに、ご利用者の生活の質が高められるような在宅療養生活の充実に向けて支援します。
- 事業の実施に当たっては、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努め、総合的な支援を心がけます。

5 サービスの内容

- (1) 「訪問看護」はご利用者の居宅において看護師その他省令で定める者が療養上の世話または必要な診療の補助を行うサービスで、「訪問看護計画」に応じて次の内容のサービスを行います。
- ①病状・障害の観察 ②清拭・洗髪等による清潔の保持 ③食事及び排泄等日常生活の世話
④褥そうの予防 ⑤リハビリテーション ⑥認知症患者の看護
⑦療養生活や介護方法の指導 ⑧カテーテル等の管理 ⑨その他医師の指示による医療処置
⑩ターミナルケア
- (2) 事業者は、「介護予防サービス・支援計画」または「居宅サービス計画」に定められた日程により訪問看護サービスを提供します。
- (3) 訪問看護サービスが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理学療法士等が訪問しリハビリテーションを行うことがあります。その場合には、看護職員と理学療法士等が情報の共有など連携してサービスを行います。

6 ご利用者負担金

- (1) ご利用者の方からいただくご利用者負担金は、介護保険の法定利用料に基づく金額で、別表のとおりです。
- (2) 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。ただし、介護保険外のサービスとなる場合には、「介護予防サービス・支援計画」または「居宅サービス計画」を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、ご利用者の同意を得ることになりますので、介護支援専門員にご相談ください。
- (3) ご利用者負担金は、月ごとの支払いとし、サービス実施月の翌々月5日にご指定の金融機関の口座から引き落とさせていただきます（口座引き落とし1回につき事務手数料税込165円がご利用者の負担となります）。都合により口座引き落としをご利用できない場合は、事業者の指定する銀行への振込（振込手数料はご利用者の負担となります）、または現金にてお支払いいただきます。請求書は利用明細を添えて利用月翌月末までにご利用者あて、またはご希望の郵送先に郵送します。
- (4) 別表のご利用者負担金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。介護予防サービス・支援計画や居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者が利用料（10割）を支払い、その市区町村に対して保険給付分（7～9割）を請求することになります。

◆ ご利用者負担金（介護保険法定利用料）

別表参照

◆ ご利用者負担金（その他の利用料）

90分以上（特別管理加算対象者以外で30分ごとに）		3,000円
死後の処置料（1回につき）		10,000円
キャンセル料金		3,000円
オプションサービス	前項5 サービスの内容を介護保険外の自己負担で実施するサービスです。	別表オプションサービス内容の料金参照

（注1）90分以上の訪問を特別管理加算対象以外の方に対して行った場合に、30分ごとに3,000円を徴収いたします。

（注2）キャンセル料金は前日の営業時間（9時～17時30分）までに中止のご連絡を頂かなかった場合、1回につき3,000円を徴収致します。（但し、病状変化により急に病院受診した場合は除きます）

7 サービスに関する苦情窓口

- (1) 当事業所が行う訪問看護サービスについてのご相談ご苦情については、前ページに記載されている相談窓口で承ります。
- (2) 当事業所以外に、市役所・区役所、国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

① 札幌市役所（介護保険課） 011-211-2972

- ② 各区役所（保健福祉課） 中央区 011-231-2400・西区 011-641-2400
- ③ 高齢者・障がい者生活あんしん支援センター 011-632-0550
- ④ 北海道国民健康保険団体連合会（介護保険課企画・苦情係） 011-231-5175

8 苦情処理の体制と手順

- (1) ご利用者やご家族および地域包括支援センターまたは居宅介護支援事業者から苦情があった場合は、直ちに詳しい事情をお聞きし、「苦情・事故受付処理簿」等に内容を記載し、管理者に報告をします。
- (2) 管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対処いたします。
- (3) 即時対応が可能な場合は速やかに処置いたします。
- (4) 事故（身体的事故、利用者の所有物損壊等）に関する苦情の場合は、適切な事故処理、医療的措置等を行う一方、事故の内容によって、主治医や損害保険会社への報告、担当の地域包括支援センターまたは介護支援専門員や行政等関係機関への連絡等を図り、必要な措置を講じます。
- (5) 受け付けた苦情、対応した事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者やご家族および地域包括支援センターまたは居宅介護支援事業者への対応は次のとおりです。
 - ① 十分な説明
 - ② 管理者による謝罪
 - ③ 面談または文書による再発防止策の提示
 - ④ 損害賠償（事業者の責めに帰すべき事由がある場合）等その他必要な処置
- (6) 対応後、経過記録を利用者台帳、苦情・事故受付処理簿等に記載し、再発防止に役立てます。
- (7) さらに詳しいことは当事業所で定めている手順書に沿ってご説明をいたします。

9 緊急時および事故発生時の対応方法

- (1) 緊急時および事故発生時にあつては、緊急対応の上、ご利用者の主治医または事業者の協力医療機関への連絡を行い、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いたします。
- (2) 当事業所の提供する訪問看護サービスにおいて事故が発生した場合は、ご利用者に係る居宅介護支援事業所等、市町村へ報告を行います。
- (3) 当事業所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認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は、事業協会損害賠償保険に加入しております。

10 個人情報保護

- (1) 事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護します。
- (2) 事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報については、ご利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (3) あらかじめ文書によりご利用者やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。
- (4) 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とします。
- (5) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記8「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

- ① 北海道庁（総務部法制文書課行政情報センター） 011-204-5038
- ② 札幌市役所（総務局行政部行政情報課） 011-211-2132

11 虐待防止

(1) 事業者は、ご利用者の人権の擁護、虐待防止の観点から、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する担当者を選定
- ② 虐待を防止するための研修の実施
- ③ 虐待を防止するための対策を検討する委員会の開催
- ④ 虐待防止のための指針の整備
- ⑤ サービス提供中に、当該事業所職員または養護者（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ご利用者を発見した場合は、速やかに市町村へ報告

12 その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- ・ 看護師等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
- ・ 看護師等は、介護保険制度上、ご利用者の心身の機能の維持回復のために療養上の世話や診療の補助を行うこととされており、同居家族に対する訪問看護サービスは禁止されていますので、ご了承ください。
- ・ 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。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、ご利用者、事業者が署名の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

ご利用者	私は、以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等について静明館訪問看護ステーションのののはなより説明を受け、内容に同意しました。 私はこの契約書で確認する訪問看護サービスの利用を申し込みます。		
	住所	〒	
	氏名		
	電話番号		F a x

代理人	私は、本人に代わり、上記署名を行いました。私は、本人の契約意思を確認しました。		
	本人との関係		(代理人の場合) 署名を代行した理由
	住所	〒	
	氏名		
	電話番号		F a x

事業者	当事業者は、指定訪問看護事業者として以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等についてご利用者へ説明しました。当事業者は、ご利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスについて誠実に責任をもって行います。		
	住所	〒064-0914 札幌市中央区南14条西18丁目5-23	
	名称	医療法人財団老蘇会 静明館訪問看護ステーションのののはな	
	代表者	静明館訪問看護ステーションのののはな 所長 畠中千文	
	説明者	静明館訪問看護ステーションのののはな 畠中千文	
	電話番号	(011) 688-5772	F a x

※代理人を選任した場合は、代理人の署名をする。