

訪問看護ステーションすずらん

重要事項及び個人情報取扱指針説明書

この「重要事項説明書」は、「広島市指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 11 年厚生省令第 37 号）第 73 条の規定に基づき、指定訪問看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1. 指定訪問看護サービス提供を実施する事業所

1) 訪問看護サービスを提供する事業者

事業者名称	株式会社 ホロン
代表者氏名	代表取締役 古屋 裕一
本社所在地 (連絡先)	広島県広島市中区袋町4番3号 TEL 082-244-6475 FAX 082-244-6484

2) 利用者への訪問看護サービス提供を担当する事業所

事業所名称	訪問看護ステーション すずらん
介護保険指定 事業者番号	広島市指定 3460190907
医療保険指定 事業者番号	広島県指定 0190907
事業所所在地	広島県広島市南区西旭町10番5号
連絡先	TEL 082-236-9009 FAX 082-236-9112
管理者	古屋 恵子
事業所の通常の 事業実施地域	広島市中区・東区・西区・南区（宇品町・似島町を除く）・安芸区・安佐南区・安佐北区、佐伯区・安芸郡府中町・安芸郡海田町・安芸郡坂町・安芸郡熊野町

3) 事業の目的及び運営方針

事業の目的	介護保険等にある利用者に対し、可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した安楽な日常生活を送ることができるよう適切なる看護を提供する。
運営方針	利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の意思を尊重し、適切な看護を提供できるよう努める。 関係市町村、介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者等の介護支援専門員、ケアスタッフと綿密な連携を図り、充実した看護を提供できるよう努める。

2. 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとする。但し、国民の祝日、8月13日から15日、12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	9時から18時までとする。但し、土曜日は9時から13時までとする。

3. 事業所の職員体制と職務内容

職 種	員 数	職 務 の 内 容
管 理 者	1名	所属機関の指揮監督をするとともに、利用者の主治医及び関係機関と連携を図り適切な事業の運営が行われるように統括する。
看 護 職 員	5名	訪問看護計画及び報告書を作成し、看護業務を行う。
理学療法士 作業療法士	1名 以上	訪問看護計画及び報告書を作成し、リハビリ業務を行う。

4. 提供する訪問看護サービスの内容と料金及び利用料についての内容・その他の費用

1) 提供する訪問看護サービスの内容

<p>日常生活の看護</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 全身状態の観察 ◎ 栄養・食事摂取のケア ◎ 排泄のケア ◎ 清潔のケア（入浴、清拭など） ◎ 療養環境の設備 ◎ ねたきり、床ずれ予防 ◎ コミュニケーションの援助 <p>リハビリテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 日常生活動作の訓練・指導 ◎ 関節拘縮の予防・訓練 ◎ 機能訓練・指導 <p>各種サービスの相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 福祉機器・住宅改修に関する相談 ◎ その他の社会資源に関する相談 <p>終末期の看護</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 癌末期などの疼痛コントロール ◎ 終末期の精神的看護 ◎ 臨終期の看護（死後の処置を含む） 	<p>介護者の相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 日常の健康相談 ◎ 介護に関する悩みの相談 ◎ 不安やストレスの相談 ◎ 介護者の休養に関する相談 ◎ 介護用品の相談 <p>医療処置・管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ チューブ類の管理（経管栄養など） ◎ 床ずれ・創傷の処置 ◎ 医療機器装着の方の看護 ◎ その他医師の指示による処置・管理 <p>認知症の看護・精神的・心理的看護</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 認知症への対応方法 ◎ 生活リズムの調整方法 ◎ 内服薬の管理 ◎ 社会参加への相談
--	--

2) 介護保険の利用料金（別紙2・3）

※ 介護保険の利用料金は厚生労働省が定める介護報酬に準じます。

3) 医療保険の対象となる訪問看護について

1. 要介護認定を受けていない患者

2. 精神科訪問看護

3. 末期がんの患者

4. 別に厚生労働大臣が定める疾病等

①多発性硬化症、②重症筋無力症、③スモン、④筋萎縮性側索硬化症、⑤脊髄小脳変性症、⑥ハンチントン舞蹈病、⑦進行性筋ジストロフィー症、⑧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度又はⅢ度のものに限る。）、⑨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・ドレーガー症候群）、⑩プリオン病、⑪亜急性硬化性全脳炎、⑫ライゾーム病、⑬副腎白質ジストロフィー、⑭脊髄性筋萎縮症、⑮球脊髄性筋萎縮症、⑯慢性炎症性脱髄性多発神経炎、⑰後天性免疫不全症候群、⑱頸髄損傷、⑲人工呼吸器を使用している状態

＜要介護認定ありでも、一時的に医療保険による訪問看護の方＞

*特別指示書発行後、月2週まで、気管チューブを使用又は真皮を越える褥創の状態にある者は月4週まで

5. 急性増悪で週4日以上訪問看護の必要性あり

6.終末期で週 4 日以上の訪問看護の必要性あり

7.退院直後で週 4 日以上 of 訪問看護の必要性あり

※ 医療保険の利用料金は厚生労働省が定める健康保険法の診療報酬に準じます。

※ 労災認定を受けられている方は、労災保険が優先し利用料の負担はありません。

4) 看護職員・リハビリ職員の禁止行為

看護職員・リハビリ職員は、サービスの提供にあたって、次の行為は行えません。

- (1) 利用者又は家族の金銭、預金通帳、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う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

5) その他の費用

①交通費	・医療保険は別紙 4、別紙 6 ・利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、路程 1km 20 円を請求いたします。
②サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。

6.) 利用料、その他の費用の請求および支払い方法

①利用料、その他の費用の請求	ア 利用料、その他の費用はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日以降に利用者あてにお届けします。
②利用料、その他の費用の支払い	ア 利用請求明細書の内容を確認のうえ、所定の日自動口座振替又は現金にてお支払いをお願いします。 (広島銀行の場合：翌月末日、広島銀行以外の場合：翌月27日) イ 利用請求明細書とともに、領収書をお渡しします。 再発行はできませんので大切に保管して下さい。

7) キャンセル料金について

キャンセル料金は頂きません。サービスの中止・変更される場合は、すみやかにご連絡下さい。

8) オプションサービスと利用料金（別紙7）

介護保険・医療保険どちらかのサービスにも属さないけれど、訪問看護サービスを希望される場合、医師の指示書と許可があれば相談の上サービスを受けることができます。

5. 担当する看護職員・リハビリ職員の変更をご希望される場合の相談窓口

利用者のご事情により、担当する訪問看護職員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者 古屋 恵子 電話番号 082-236-9009 FAX 番号 082-236-9112 受付日及び受付時間 平日 9:00~18:00
--	--

※担当する看護職員・リハビリ職員は、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

6. 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、保険証に記載された内容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) 主治の医師の指示に基づき、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、ご確認頂くようお願いいたします。
- (3) 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。
- (4) 看護職員・リハビリ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ので、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います。
- (5) リハビリ職員（理学療法士、作業療法士）による訪問看護は、その訪問が看護業務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訪問させるという位置づけのもので、居宅サービスのメニューである訪問リハビリテーションではありません。

7. 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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	古屋 恵子
-------------	-----	-------

- (2) 成年後見人制度の利用を支援します。
- (3) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (4) 虐待防止検討委員会を定期的を開催し、その結果を従業者に周知徹底を図っています。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。
- (6) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (7) サービス提供中に、当事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

8. 個人情報の開示

事業者は訪問看護記録管理規定を定め、適切な管理及び保管をするとともに、訪問看護に係る記録の開示または情報提供を利用者が求めた場合は適切に対応します。又、契約の解除後であっても保存期間内は利用者からの申し出があった場合、訪問看護に関する書類等を交付します。

9. 事業運営の開示

事業者は「事業計画書」や「財務内容に関する資料」等の資料を利用者及びその家族の求めに応じて開示できます。

10. 個人情報保護について

当事業所は利用者の個人情報保護に全力で取り組んでいます。（別紙1）

11. サービス提供に関する相談・変更、苦情などの相談窓口

【事業所の窓口】 訪問看護ステーション すずらん 担当者（管理者） 古屋 恵子	所在地 広島県広島市南区西旭町10番5号 TEL 082-236-9009 FAX 082-236-9112 受付時間 月曜日～金曜日（9時～18時） 土曜日（9時～13時）
---	---

サービス等に関する利用者の苦情、要望、相談などに対して相談窓口を設置し迅速に対応します。また、事業所以外の相談苦情窓口として、市区町村、国民健康保険団体連合会等に相談申し立てができます。（苦情処理概要は 別紙8）

（1）相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順

- 1.事実確認：苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、関係する職員に事情を確認する。
- 2.対応策：担当者が必要であると判断した場合は、関係職員全員で検討会議を開く。
- 3.迅速対応：検討の結果、迅速に具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。
- 4.記録及び再発防止：記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

12. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

13. 事故発生時の対応方法について

サービス提供中に利用者に緊急の事態や事故が発生した場合、利用者の家族、主治医、市町村利用者に係る居宅介護支援事業者に速やかに連絡するとともに必要な措置を講じます。又、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

【市町村の窓口】 広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 事業者指導係	所在地 広島市中区国泰寺町 1-6-34 電話番号 082-504-2183 受付時間 9:00～17:30（土日祝は休み）
--	--

14. 損害賠償

事業者は、サービスの提供に当たって、万が一事故が発生し、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合は、この限りではありません。事業者は、万が一の事故発生に備えて損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険
補償の概要	身体障害、財物破損、人格権侵害、被害者治療費

15. 身分証携帯義務

訪問看護職員・リハビリ職員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の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。

16. 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、医療機関等が開催する担当者会議を通じて、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また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。

17. サービス提供の記録

- 1) 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- 2) 指定訪問看護の実施ごとにサービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- 3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。
- 4) 提供した指定訪問看護に関し、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。

18. 衛生管理等

- 1) 事業所における感染の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに従業者に周知徹底を図っています。
- 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ています。
- 4) 看護職員・リハビリ職員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。
- 5) 訪問看護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。

19. 就業環境の確保について

- 1) 事業所において、上下関係を利用したパワハラ・セクハラを防止するために就業環境の確保についての指針を整備しています。
- 2) サービス利用契約中に、利用者及びその家族が暴力、ハラスメント行為を行った場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。(叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す)

20. 業務継続計画について

- 1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問看護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を策定しています。
- 2) 従業者に対して業務継続計画について必要な研修を年間2回及び訓練を年間1回実施しています。