

訪問看護重要事項説明書（介護保険用）

1 指定訪問看護事業所 カレス訪問看護ステーションの概要

(1) 事業所の概要

事業所名	カレス訪問看護ステーション
所在地	札幌市中央区北12条東4丁目1番1号
サービス提供地域	札幌市（手稲区・清田区・厚別区を除く）
第三者機関評価の有無	なし

(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（サービス担当兼務）
サービス担当職員	サービスの担当	11名
内 訳	保健師	4名：（常勤1名・非常勤3名）
	看護師	7名：（常勤6名・非常勤1名）
	事務職員	事務・補助者 3名（兼務）

(3) 営業日・営業時間・休業日

営業日	月～金曜日
営業時間	午前8時30分から午後5時00分
休業日	土・日・祝日 / 12月30日～1月3日
24時間対応体制	有り ホットライン 090-8908-6005

2 事業の目的および運営の方針

(1) 事業の目的

社会医療法人社団カレスサポロが開設するカレス訪問看護ステーション（以下「事業所」という）が行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業（以下「事業」という）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、事業所の保健師・看護師・その他の従事者（以下「看護師等」という）が、要介護者・要支援者・かかりつけの医師が指定訪問看護の必要を認めた者に対し、適正な指定訪問看護を提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

訪問看護の実施にあたっては、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、利用者の生活の質が高められるような在宅生活の充実に向けて支援します。

事業の実施にあたっては、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。

3 サービスの概要

(1) 訪問内容

「訪問看護」は、ご利用者の居宅において保健師・看護師が療養上の世話又は必要な診療の補助を行うサービスで、主治医の指示に基づき、次にあげる内容のサービスを行います。

- ①病状・全身状態の観察 ②清拭・洗髪等による清潔保持
- ③食事及び排泄等日常生活の世話 ④褥創の予防・処置 ⑤リハビリテーション
- ⑥ターミナルケア ⑦認知症利用者の看護 ⑧療養生活や介護方法の指導
- ⑨カテーテルなどの管理 ⑩その他医師の指示による医療処置 ⑪介護予防

(2) 関係機関との連携

訪問看護に際しては、訪問看護記録を記載するとともに主治医に対し訪問看護計画書及び訪問看護報告書を定期的に提出し、保存します。

(3) 訪問日程と担当職員

- ① 事業所は、ご利用者のご希望する日程により訪問看護サービスを提供します。
- ② 利用者の病状の変化やその他やむを得ない事情により、訪問日や時間帯等が変更になる場合がありますのでご了承下さい。
- ③ 事業所は受け持ち制をとっておりますが、安定したサービス提供の為に担当者以外の職員が訪問させていただく場合があります。また職員の異動等の事情や、訪問内容を広い視野で検討しサービスを提供するため担当交代がありますが、その場合には事前に利用者の了解を得ます。
- ④ 利用者はいつでも担当の訪問職員の変更を申し出ることができます。その場合事業所は、訪問看護サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り変更の申し出に応じます。

4 利用料金（別紙）

(1) 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) 利用者負担金は月ごとの支払いとなります。

(3) お支払い方法は翌月 27 日頃の自動引き落とし、指定銀行への振り込み、現金での集金、のいずれかとなります。

(4) その他の費用

キャンセル料：予定された訪問看護をキャンセルする際は、事前に連絡があった場合はキャンセル料をいたしません。但し当日訪問時間までにご連絡がなく、訪問してからキャンセルとなった場合、交通費相当を請求させていただきます。ご都合が悪い場合は早めにご連絡下さるようお願い致します。

(5) 介護保険で対応出来ない訪問等について、別紙料金表により保険外のサービスを行います。

(医師の指示が必要です)

- ・ご自宅以外への訪問 ・保険範囲を超えた延長訪問 等
- ・死後の処置料（亡くなられた後のご遺体のお世話） 等

サービス利用にあたり、ご利用者の保険証（後期高齢者医療被保険者証・健康保険被保険者証・特定疾患医療受給者証・重度心身障害者医療受給者証など）を確認させていただきます。認定期間更新や変更が生じた場合はすみやかに申し出下さい。

※保険の認定期間が満了した場合は、適応となりませんのでご注意ください。

5 サービスに関する苦情・相談

(1) 事業所が行う苦情・相談窓口

カレス訪問看護ステーション 管理者： 亀田谷 瑞穂 （電話）011-722-2522

(2) 事業所以外の苦情・相談窓口

①北海道国民健康保険団体連合会 札幌市中央区南2条西14丁目国保会館

電話 011-231-5175 （介護サービス苦情相談専用ダイヤル）

②福祉サービス運営適正化委員会 札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7

電話 011-204-6310

③ 担当のケアマネジャー・相談室の担当相談員

(1) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

① 苦情があった場合は直ちに相手方に連絡をとり、詳しい情報を確認するとともに、関係者からも事情を確認します。

② 必要な場合は関係者を参集し検討会議を行います。

③ 具体的な対応策を行います（利用者への謝罪・改善策の説明など）

④ 記録を保管し再発防止に役立てます。

6 緊急時及び事故発生時の対応

(1) 緊急時および事故発生時にあたっては、緊急対応の上、利用者の主治医へ連絡を行い、医師の指示に従います。又、契約書に記載頂いた緊急連絡先に連絡いたします。

(2) 事業所の提供する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対応します。なお、当事業所は、損害賠償保険に加入しております。

7 秘密の保持

(1) 事業所が行う指定訪問看護において、業務上知り得た利用者の情報は堅く秘密を保持します。また職員が退職後も在職中に知り得た秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

(2) 事業所はスタッフの個人情報保護の観点から、見守りカメラの設置、職員の写真撮影、音声録音等や SNS への投稿等を禁止しております。必要な旨は事前にお知らせ下さい。

8 虐待防止のための措置

事業所は虐待の発生又はその再発を予防するため、次に掲げる措置を講じるものとします。

(1) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について周知徹底を図ります。

(2) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。

(3) 事業所において虐待防止のための研修を年に1回以上実施します。

(4) 前3項目に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

(5) 虐待や虐待が疑われる事案が発生した場合は、地域包括支援センター等へ相談します。虐待防止委員会等で協議し再発防止策を講じ札幌市へ報告します。

9 ハラスメント対策

事業所は事業所の基本方針に基づき、研修や管理者への報告等、職員間やサービス提供時におけるハラスメント対策を行うものとします。

- (1) 相談窓口を設置します。
- (2) ハラスメント防止のための指針を整備します。
- (3) ハラスメント防止のための研修を実施します。

職員への禁止行為は以下の通りとします。

- (1) 暴行・障害等の身体的な攻撃を行う事。
- (2) 脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言等の精神的な攻撃を行う事。
- (3) 明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、業務の妨害等を行う事。
- (4) 私的なことに過度に立ち入る事。
- (5) サービス利用中の写真や動画撮影、音声録音を無断で行う事。また無断で SNS 等に掲載する事。

10 業務継続計画

- (1) 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し訪問看護サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体勢で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じています。
- (2) 事業所は従業者に対し業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- (3) 事業所は定期的な業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

11 その他サービス提供にかかる留意事項

サービス提供の際、事故、トラブルを避けるため次の事項にご留意下さい。

- (1) 看護師等は、年金の管理、金銭の貸借など金銭の取り扱いはいたしかねますので、ご了承下さい。
- (2) 看護師等は、利用者の心身の機能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下さい。
- (3) 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。
- (4) 訪問中は訪問業務の支障とならないよう、ペット等への配慮をお願いいたします。
- (5) 入退院や他の訪問看護ステーションを利用する場合はサービス調整等が必要になりますので事前にお知らせ下さい。
- (6) 利用者の病状及び心身の状況等に応じた適切なサービスを提供する為に、これらにつきできるだけ正確な情報をご提供下さい。
- (7) 看護師が訪問看護の提供に、電気・ガス・水道・電話等の使用が必要な場合は無償で使用させていただきます。また病院で処方されないガーゼ等の衛生材料についても各自ご準備頂きます。

9 その他運営にかかる留意事項

- (1) 事業所は、社会的使命を十分認識し、職員の資質向上を図るため研究、研修の機会を設け、また業務体制を整備します。
- (2) この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は社会医療法人社団カレスサポートと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。
- (3) 事業所は、研修等、積極的に高齢者の尊厳保持、認知症ケアに関する取り組みを行うものとします。

個人情報保護の取り扱いに関するお知らせ

カレス訪問看護ステーションでは、利用者が安心して訪問看護を受けられるように、利用者及びその家族の個人情報の取り扱いに万全の体制で取り組んでおります。ご不明な点がございましたら、相談窓口にお問い合わせください。

【個人情報の利用目的について】

事業所では、利用者及びその家族の個人情報を以下の目的で利用させていただきます。

[訪問看護ステーション内での利用]

- ・ 利用者に提供する訪問看護サービス（計画・報告・連絡・相談など）
- ・ 医療保険・介護保険請求等の事務
- ・ 会計・経理等の事務
- ・ 事故等の報告・連絡・相談
- ・ 利用者への看護サービスの質向上（ケア会議、研究等）
- ・ その他、利用者に係る事業所の管理運営業務

[他の事業所等への情報提供]

- ・ 主治医の所属する医療機関、連携医療機関、利用者に居宅サービスを提供するほかの居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携（ただし、サービス担当者会議等への情報提供はご利用者に文書で同意を得ます。）、照会への回答
- ・ その他の業務委託
- ・ 家族等介護者への心身の状況説明
- ・ 医療保険・介護保険事務の委託
- ・ 審査支払機関へのレセプト提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

[マイナンバーカード等によるオンライン資格確認]

- ・ 薬剤情報、特定検診等情報、特定疾病医療受給者情報の提供を受けての看護及び請求管理（事業所から継続的に訪問看護を提供する一定期間有効）

[その他上記以外の利用目的]

- ・ 看護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ・ 訪問看護ステーションで行われる学生の実習への協力
- ・ 学会等での発表（原則、匿名化。匿名化が困難な場合はご利用者の同意を得ます。）

これら以外の利用目的で使用する必要がある場合は改めて利用者の同意を頂きます。

【個人情報の訂正・利用停止について】

訪問看護ステーションが保有している利用者の個人情報の内容が事実と異なる場合などは、訂正・利用停止を求めることができます。調査の上、対応いたします。

【個人情報の開示について】

ご自身の訪問看護記録などの閲覧や複写をご希望の場合は、担当者までお申し込みください。なお、開示には手数料がかかりますのでご了承ください。

【相談窓口のご案内】

ご質問やご相談は、当訪問看護ステーション管理者 亀田谷瑞穂までお気軽にお寄せ下さい。
電話 011-722-2522 FAX 011-722-2233