

訪問看護重要事項説明書（介護保険）

指定訪問看護事業者 医療法人溪仁会 にしまる訪問看護ステーション

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：011-211-4700 FAX：011-211-4708
所長（管理者）：曾山 暁
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	医療法人溪仁会 にしまる訪問看護ステーション
所在地	札幌市中央区南10条西18丁目1-40 ジュマ旭ヶ丘
介護保険事業所番号	指定訪問看護 0160190666号
サービス提供地域	札幌市全域

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
サービス担当職員	サービスの担当	7名以上 (常勤専従6名以上・常勤兼務1名・非常勤0名)
内 訳 看護師		7名以上 (常勤専従6名以上・常勤兼務1名・非常勤0名)
事務員	業務の事務全般	1名（常勤専従）

3. 営業時間

営業日	月曜日から金曜日 定休日 土・日曜日
営業時間	平日：午前8時30分から午後5時15分 ※電話等により24時間常時連絡が可能な体制

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、ご利用者様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もの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、主治医からの「訪問看護指示書」に基づき、「居宅サービス計画（ケアプラン）」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食事及び排泄等の日常生活の世話 | 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その他の医師の指示による医療処置 | |

(2) 事業者は、「居宅サービス計画（ケアプラン）」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。

6. ご利用者負担金

(1) ご利用者からいただく負担金は、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、「居宅サービス計画（ケアプラン）」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月27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。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。

◆ご利用者負担金（介護保険法定利用料及びその他の利用料）

別紙料金表参照

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・苦情については下記窓口で承ります。

<ご相談窓口>

医療法人 溪仁会 にしまる訪問看護ステーション 担当：所長 曾山 暁

・電話の場合 011-211-4700

・面談の場合 場所：札幌市中央区南10条西18丁目1-40 ジュマ旭ヶ丘

(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・苦情窓口で苦情を伝えることができます。

- | | |
|---------------|---------------------|
| 1 北海道庁 | 011-231-4111（介護保険課） |
| 2 札幌市役所 | 011-211-2547（介護保険課） |
| 3 各区役所（保健福祉課） | 中央区 011-205-3304 |
| | 白石区 011-861-2400 |

豊平区 011-889-2400
厚別区 011-895-2400
西区 011-641-2400
北区 011-757-2400
南区 011-582-2400
東区 011-741-2400
手稲区 011-681-2400

4 北海道国民保健団体連合会 011-231-5161

8. 苦情処理の体制と手順

- (1) ご利用者やご家族および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、会議などの結果を受け、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）等その他の処置
- (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。

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っては、緊急対応の上、ご利用者の主治医又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、訪問看護事業者賠償責任保険に加入しております。

10. 個人情報保護

- (1) 事業者は、個人情報の取り扱いにあたり、「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、ご利用者又は第三者の生命、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、業務上知り得たご利用者及びそのご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し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」の規定の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 011-231-4111 (総務部法制文書課行政情報センター)
- ② 札幌市 011-211-2132 (総務局行政部行政情報課)

1.1. 虐待の防止のための措置に関する事項

- (1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。
 - ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に十分周知します。
 - ② 虐待の防止のための指針を整備します。
 - ③ 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
 - ④ 前三号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。

1.2. 身体的拘束等の適正化のための措置に関する事項

- (1) 事業所は、利用者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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、以下の対策を講じます。
 - ① 身体的拘束を行う場合には、主治医および他機関と連携を図り、その態様及び時間、その際の利用者心身の状況ならびに緊急やむを得ない理由を記録します。
 - ② 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
 - ③ 身体的拘束などの適正化のための委員会を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。
 - ④ 職員に対して身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

1.3. 衛生管理に関する事項

- (1) 事業所において感染症の発生、または蔓延しないように次に掲げる措置を講じます。
 - ① 職員等の清潔の保持および健康状態について必要な管理を行います。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。
 - ② 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備いたします。
 - ③ 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について、職員に周知徹底を図ります。

- ④ 職員に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1 4. 事業継続にむけた取り組みについて

(1) 事業所は感染症や非常災害の発生時において、ご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（業務継続計画）を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- ① 職員に対し、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実施します。
- ② 定期的に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。

1 5. ハラスメントの防止・対応

(1) 事業所では、訪問看護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為・個人の尊厳や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為・意にそぐわない性的言動、好意的態度の要求等。
- ② ハラスメント事案が発生した場合、指針をもとに即座に対応し、再発防止会議等に同時案が発生しないための再発防止策を検討します。
 - ・職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、ミーティングなどで話し合いの場を設け、訪問看護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
 - ・ハラスメントと判断された場合には行為者に対し関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約などの措置を講じます。

1 6. 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。

- (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) 看護師等は、医療保険制度上、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、同居ご家族に対する指定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。
- (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) ペットを飼われている場合は、訪問時はゲージなど安全を確保して頂けるようご協力お願いいたします。