

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 はまなす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：011-684-0118 FAX：011-684-0455
管理者：馬場 貴久
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 はまなす訪問看護ステーション		
所在地	札幌市手稲区前田2条10丁目1番10号		
介護保険事業所番号	指定訪問看護	0160490181	号
サービス提供地域	札幌市（手稲区、西区、北区） 石狩市、小樽市（銭函まで）		

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	17名（常勤専従16名、常勤兼務1名、非常勤名）
内 訳	保健師	名（常勤名、非常勤名）
	看護師	10名（常勤専従9名、常勤兼務1名、非常勤専従名）
	准看護師	名（常勤名、非常勤名）
	理学療法士	4名（常勤4名、非常勤名）
	作業療法士	2名（常勤2名、非常勤名）
	言語聴覚士	名（常勤名、非常勤名）
事務員	業務の事務全般	1名（常勤1名、非常勤名）

3 営業時間

営業日	月～金曜日。土・日・祝日休み。年末年始休み。
営業時間	平日：午前8時30分から午後5時20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、ご利用者様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

- 「訪問看護」は、ご利用者様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又は必要な診療の補助を行うサービスで、「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ターミナルケア
 - ⑦認知症患者の看護
 - ⑧療養生活や介護方法の指導
 - ⑨カテーテル等の管理
 - ⑩その他医師の指示による医療処置
- 「リハビリ」は、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の訪問については、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付けのものである。
- 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 ご利用者様負担金

- (1) ご利用者様の方からいただくご利用者様負担金は、介護保険の法定利用料に基づく金額で、下表のとおりです。
- (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、ご利用者様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) ご利用者様負担金は、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み（振込手数料はご利用者様の負担となります）、または現金にてお支払いいただきます。
- (4) 下記のご利用者様負担金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。
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、いったんご利用者様が利用料（10割）を支払い、その市区町村に対して保険給付分（9割）を請求することになります。

◆ 利用者負担金（介護保険法定利用料及びその他の利用料）

内容	単位数	自己負担額（1割）
20分未満（回数で算定）	314	320円
30分未満（回数で算定）	471	480円
30分以上60分未満（回数で算定）	823	840円
1時間以上90分未満（回数で算定）	1,128	1,151円
理学療法士等の場合（1回20分、1日2回までの場合）	294	300円
理学療法士等の場合（1回20分、1日2回を超える場合10%減）	265	270円
緊急時訪問看護加算（月単位で算定）	600	612円
特別管理加算（月単位で算定）Ⅰ	500	510円
特別管理加算（月単位で算定）Ⅱ	250	255円
退院時共同指導加算	600	612円
初回加算（退院時共同指導加算定時は算定なし）	350	361円
専門管理加算	250	255円
長時間訪問看護加算（特別管理加算対象者に限る） （回数で算定）	300	306円
複数名訪問加算（30分未満）（回数で算定）	254	259円
複数名訪問加算（30分以上）（回数で算定）	402	410円
サービス提供体制強化加算Ⅱ（回数で算定）	3	3円
ターミナルケア体制加算（死亡月に加算）	2,500	2,552円
支給限度額を超えた場合等	—	実費
死後の処置料（1回につき）	—	11,000円
キャンセル料金 前日の営業時間（8:30～17:20）までに 中止のご連絡を頂かなかった場合（1回につき） （ただし、病状変化により急に病院受診した場合は除く）	—	2,000円
オプションサービス	サービスを医療保険外の自己負担（10割）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) この料金表は、法に定められた介護給付単位数に地域単価の10.21円を乗じたものとなっております。

(注2) 時間帯が、夜間・早朝（18時～22時、6時～8時）の場合25%、深夜（22時～6時）の場合50%

が基本単位に加算されます。

- (注3) 准看護師による訪問看護は算定単位において10%減算されます。
- (注4) 自己負担額は、介護報酬の計算上、端数に若干の差があります。
- (注5) 理学療法士等による訪問看護は、1回あたり20分となります。1日に2回を超えて訪問看護を行う場合、1回につき10%減算になります。また、1週間に6回が限度となります。
- (注6) 緊急時訪問看護加算とは、電話等により看護に関する意見を求められた場合に、常時対応ができる体制にある旨を説明し同意を得た場合に1ヶ月につき1回加算されます。又、緊急時の訪問をした場合は所要時間に応じた所定単位数を算定します。
- (注7) 特別管理加算Ⅰとは、在宅悪性腫瘍患者指導管理等を受けている状態や留置カテーテル等を使用している方などです。特別管理加算Ⅱとは、在宅酸素療法指導管理等を受けている状態や真皮を超える褥瘡の状態の方、点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態の方など、厚生労働大臣が定める状態にある方に訪問看護をさせていただいた場合に加算されます。
特別管理加算を算定する状態の方に対する1ヶ月以内の2回目以降の緊急時訪問については、早朝・夜間・深夜の訪問に係る加算を算定します。
- (注8) 退院時共同指導加算とは、病院、診療所又は介護老人保健施設に入院中若しくは入所中の利用者に対して、主治医等と連携して在宅生活における必要な指導を行い、その内容を文書により提供した場合に加算されます。退院又は退所後の初回の訪問看護の際に、1回(特別な管理を要する者である場合は2回)に限り算定されます。
- (注9) 初回加算とは、新規に訪問看護計画書を作成し、訪問看護を提供した場合に加算されます。退院時共同指導加算が算定された場合は、加算されません。
- (注10) 長時間訪問看護加算とは、特別管理加算対象利用者様へ1回に1時間30分を超える訪問看護を行った場合、訪問看護の所定サービス費(1時間以上1時間30分未満)に上記単位数が加算されます。
- (注11) 複数名訪問加算とは、同時に複数の看護師により訪問看護を行うことについて、ご利用者様やそのご家族等の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当する場合に加算されます。
- ① ご利用者様の身体的理由により1人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合。
 - ② 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合。
 - ③ その他ご利用者様の状況から判断して、①又は②に準ずると認められる場合。
- (注12) サービス提供体制強化加算Ⅱとは、研修等を実施しており、かつ、3年以上の勤続年数のある者が30%以上配置されている場合に加算されます。
- (注13) ターミナルケア体制加算とは、次の要件に該当する場合に加算されます。
- ① 死亡日及び死亡日前14日以内に2回以上ターミナルケアを実施していること。
 - ② 主治医との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制についてご利用者様及びそのご家族等に対して説明を行い、同意を得てターミナルケアを実施していること。
- (注14) 支給限度額を超えた場合等には、「居宅サービス計画(ケアプラン)」の未届けや保険料滞納の場合を含みます。

7 サービスに関する苦情窓口

- (1) 当事業所が行う介護予防訪問看護サービスについてのご相談ご苦情については、下記窓口で承ります。

<ご相談窓口>

医療法人 溪仁会 はまなす訪問看護ステーション 担当：馬場 貴久

・電話の場合 011-684-0118

・面談の場合 場所 札幌市手稲区前田2条10丁目1番10号

- (2) 当事業所以外に、道庁・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 北海道庁 231-4111 (介護保険課)
- 2 札幌市役所 211-2547 (介護保険課)
- 3 各区役所(保健福祉課) 手稲区 681-2400 ・西区 641-2400 ・北区 757-2400
石狩市(介護保険高齢者) 0133-72-6121
小樽市(介護保険課) 0134-72-3311
- 4 北海道国民健康保険団体連合会 231-5161

8 苦情処理の体制と手順

- (1) ご利用者様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様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。

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、ご利用者様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、事業協会損害賠償保険に加入しております。
- (3) 事業者は、契約の有効期間中、地震・台風・大雨等の天災、その他やむを得ない事情により、訪問看護サービスの実施が出来なくなった場合には、ご利用者様に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。しかし、事業者は、感染症および災害に係る業務継続計画（BCP）を策定し、速やかにサービス再開に務めます。（訪問看護ステーション手稲区管理者会においては、このような事態に備え、協カステーション体制を整えています）
- (4) 事業者は、現に訪問看護サービスの提供を行っている時に、ご利用者様の容態に急変が生じた場合、その他必要な場合は、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医に連絡を取るなどの対応を講じます。

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、ご利用者様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様やご家族に関する個人情報については、ご利用者様又は第三者の生命、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様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置に努めます。

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 231-4111（総務部法制文書課行政情報センター）
- ②札幌市 211-2132（総務局行政部行政情報課）

11 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、介護保険制度上、ご利用者様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。

個人情報利用のご同意について

当センターでは、患者さん・ご利用者さんの個人情報を、「医療・福祉の質方針」に則り、保健・医療・福祉サービスを提供する必要性を確認した上で、以下のように運用管理しております。内容をご確認の上、個人情報の提供・運用に同意いただけます場合は、裏面の確認ご署名欄にご記載願います。

1) 利用目的

- ①患者さん・利用者さんへ良質な保健・医療・福祉サービスを提供する為
 - ◆利用者さんへ訪問看護内容の説明、ご家族へ説明、外部の医師等の意見・助言を求める場合、調剤薬局からの照会に対する返答、救急搬送時の搬送員との情報交換、他の医療・介護・福祉施設との連携など。
 - ◆サービス担当者会議、事業者等(介護サービス事業者や居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所、地域包括支援センター、民生委員、社会福祉施設、医療機関、訪問看護ステーション等)との連携、照会への回答。
 - ◆当施設での管理運営業務(介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料、実習生、研修生への協力、事例検討会等、満足度調査や業務改善のためのアンケート調査)。
- ②事務手続や保険業務を行う為
 - ◆利用料、その他費用請求の手続き、会計・事務手続き、審査支払機関又は保険者へのレセプトの提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答、介護に関する専門の団体への相談又は届出等、第三者機関への質向上・安全確保・介護事故対応・未然防止等のための報告など。
- ③行政上の業務への対応
 - ◆厚生労働省、地方公共団体等の保健・医療・福祉行政等に関する統計・調査への協力、公益性の高い疫学調査、保健所など公的機関に対する保健医療及び公衆衛生上の報告、病院立入検査や医療指導監査等への対応、公費負担医療に関わる行政機関へのレセプト(診療報酬明細書)提出など。
- ④経営分析や組織運営の為
 - ◆経営・運営の為の基礎データ、サービスの向上・紹介を目的とした資料の郵送、組織内部への報告書作成、システム開発時のテストデータなど。また、公正なる第三者評価機関(ISO審査登録機関、日本医療機能評価機構等)による審査・調査など。また、溪仁会グループ内他法人及び業務協定に基づく提携機関へのサービス向上のための情報提供。
- ⑤医療・介護の質向上への寄与
 - ◆臨床研究の為のデータ収集、医療従事者の教育や臨床研修、臨床治験、学会や研究発表会などでの利用者・関係者の(氏名・生年月日・住所等を消去することでの)匿名化をしての使用。
- ⑥その他問合せ
 - ◆患者さん・利用者さんの職場や学校等に対する情報提供、警察や裁判所からの問合せ、保険会社からの問合せ、審査支払機関または保険者からの照会への回答等。

2) 間接的な個人情報の収集

- ◆個人情報の収集は、基本的に十分な説明を行った上で当該個人からのみ行いますが、本人以外から情報を収集する場合は、原則事前に本人の同意を得て行います。但し、以下の場合には適法性・公正性を十分に考慮した上で、間接的に当該個人情報を取得することがあります。
 - a) 意識障がい・精神障がい・認知症等のある患者さん・利用者さん、乳幼児である患者さんで、情報をご家族から得る場合。
 - b) 意識障がい・精神障がい・認知症等のある救急搬送患者さんで、情報を搬送員又は当該個人の所有物等から得る場合。
 - c) 生活環境に問題がある場合で、近隣の住民及び職場の人等から情報を得る場合。
 - d) 検査等において、対象項目外で偶発的に発見した異常値や、測定上同時に得られてしまう値等。
 - e) 他施設に検査結果等を問い合わせる場合。
 - f) 当該個人から家族歴等の調査の目的で当該個人以外の情報を取得する場合。

*尚、適法性・公正性の判断は、担当する従業員(=職制上守秘義務を負う者)が行います。

3) 収集を行わない個人情報

- ◆以下に示す個人情報は、原則収集することはありません。但し、サービス提供上収集を避けられない場合は、明らかに必要な場合を除き、当該個人からの同意の上で収集を行います。
 - a) 労働者の団結権、団体交渉及びその他団体行動の行為に関する事項。
 - b) 集団示威行為への参加、請願権の行使、及びその他の政治的権利の行使に関する事項。
 - c) 思想、信条及び宗教に関する事項。
 - d) 門地、本籍地、犯罪歴、**犯罪により害を被った事実**、その他社会的差別の原因となる事項。
 - e) 保健医療及び性生活。(本人に必要な診療範囲を超える場合に限る)

4) 目的の範囲外での利用及び提供

- ◆目的の範囲外での利用及び提供は、原則行いません。行う必要が発生した場合は、情報主体に通知し、事前に同意をいただくことと致します。

5) 情報収集への同意

- ◆個人情報の収集は情報主体に本書面内容をご確認いただいた上で同意を得ることを前提と致します。

6) 同意を得た個人情報の管理

- ◆本書面にて同意をいただいた個人情報は、当法人の定めた規定に準じて厳正に管理致します。

7) 個人情報の委託処理に関する措置

- ◆当法人では、業務委託等に伴い個人情報を外部に預託する場合は、当法人が規定した個人情報の保護水準を満たしている業者のみを選定し委託契約や覚書等により、その保護水準を保障しております。

個人情報を預託している業務例

臨床検査委託業者、情報システム関連業者、給食委託業者 清掃業者 等

8) 患者さん・利用者さんの権利

- ◆患者さん・利用者さんは、当法人に提供した自らの個人情報に関し、開示や訂正、使用拒否の権利を有し、当法人はサービス提供上不可欠な個人情報を除いてこれに応じる必要があります。詳細につきましては各施設の個人情報相談窓口にお問合せください。

9) 個人情報の利用をご承諾いただけない場合

- ◆1) に記載されている中で、①、②、③については、保健・医療・福祉サービスを提供する上で不可欠な項目ですので、ご同意いただけない場合はサービス提供上大きな障害となる可能性があります。

一方、④、⑤、⑥につきましては、同意をいただけない場合でも一定のサービス提供は可能ですが、保健・医療・福祉機関が社会的責任を果たす為に大変重要な項目ですので、極力ご同意いただけますよう、お願い申し上げます。

—個人情報に関するお問合せ先—

手稲溪仁会医療センター	個人情報保護担当: 情報システム部	村岡 義克 (011-681-8111)
はまなす訪問看護ステーション	個人情報保護担当:	馬場 貴久 (011-684-0118)