

【要 事 項 説 明 書】（介護保険・医療保険）

事業所の概要

事業所名	まごころ訪問看護ステーション
所在地	千葉県南房総市本織 40 番地 1
法人種別	医療法人
介護保険指定事業者番号	1263590015
通常の事業の実施地域	南房総市・館山市・鋸南町

1. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	医療法人光洋会が開設するまごころ訪問看護ステーション（以下「訪問看護ステーション」という。）が行う訪問看護の事業（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、訪問看護ステーションの看護師が、心身の障害を持つ者、病気療養中の者、要介護状態（介護予防にあっては要支援状態）にある利用者に対し、適正な指定訪問看護を提供することを目的とします。
運営の方針	一 訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活動作の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努めるものとします。 二 事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努めるものとします。 三 地域の結びつきを重視し、他の保健・医療福祉サービスの密接な連携に努めるものとします。

3. 営業日時

営業日	月曜日～土曜日まで ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始を除きます。
営業時間	午前 8 時 15 分～午後 5 時 15 分まで
電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制とします。	

4. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
管理者（看護師）	常勤 1 人
看護師	常勤 4 人
准看護師	非常勤 1 人
事務	非常勤 1 人

5. 提供管理者

管理責任者の氏名	管 理 者	忍足 悦子（看護師）
----------	-------	------------

6. 提供するサービスの内容と禁止行為について

（１） 提供するサービスの内容

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問看護計画の作成	主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅（介護予防）サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画を作成します。
訪問看護の提供	訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状の観察 ② 床ずれの予防及び処置 ③ 体位変換、食事、排泄の介助 ④ 入浴、清拭、洗髪の介助 ⑤ カテーテルなどの医療器具の管理 ⑥ リハビリテーションの指導 ⑦ 在宅ケアに関する諸サービスの情報提供 ⑧ ご家族・介護者の看護に関する相談や指導 ⑨ 介護や福祉制度の相談 ⑩ その他主治医の指示に基づく必要な看護 ⑪ 介護予防訪問看護（口腔ケア・栄養指導・リハビリ・身体維持機能など） ⑫ その他サービス（療養相談・助言・その他）

（２） 看護師等の禁止行為

看護師等はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、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・政治・営利活動、その他迷惑行為

(3) ハラスメント行為について

ご利用者又はご家族から以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合は契約を解除いたします。

- ① サービスに必要ながないことを強制的に行わせること
- ② 看護師等の指摘・指示を無視すること
- ③ 故意に必要な情報や連絡事項を与えないこと
- ④ 不必要な身体への接触
- ⑤ 容姿および身体上の特徴に関する不必要な発言・質問
- ⑥ 性的および身体上の事柄に関する不必要な発言・質問
- ⑦ 個人を中傷するうわさの流布及び個人のプライバシーの侵害
- ⑧ 交際・性的関係の強要
- ⑨ わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ⑩ 身体的暴力行為を行うこと
- ⑪ 人格を傷つける発言を行うこと
- ⑫ 一方的に恫喝すること
- ⑬ 私物を意図的に壊すことや隠すこと
- ⑭ その他前各号に準ずる言動を行うこと

7. 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、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、ご利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くともご利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターが作成する「居宅（介護予防）サービス計画（ケアプラン）」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。尚、作成した「訪問看護計画」は、ご利用者又はご家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。尚、「訪問看護計画」は、ご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。
- (5) 看護師等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ないます。実際の提供は、ご利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (6) サービス提供の時間は、別の訪問や緊急訪問等による遅れなど、時間帯が前後することがありますので、ご了承ください。尚、15 分程度の遅れの場合、連絡せずに最短で訪問できるように致しますのでご了承ください。
- (7) 代行訪問・振替訪問に関して、基本的には定期日時でスケジュールを組んでおりますが、担当者や業務の都合上、振替訪問及び代行者による訪問をご依頼する事がありますので、ご了承ください。

(8) 同行訪問に関して、事業者では研修や実務評価及びご利用者の情報共有を理由に複数名での訪問のご依頼をさせていただく事があります。尚、予めご了解をいただいてからの実施とし、別途料金もかかりません。

(9) 担当者の変更に関して、スタッフの異動や他のご利用者様のスケジュール等、業務上の理由により担当者を変更させていただく場合があります。

8. 虐待の防止について

事業者は、ご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	忍足 悦子
-------------	-------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 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。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（ご家族・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、速やかにこれを市町村に通報します。

9. 利用料

詳細は別紙料金表にてご説明します。

介護保険

お支払いいただく「ご利用者負担金」は、原則として介護保険法定利用料の1割から3割です。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

医療保険

お支払いいただく「ご利用者負担金」は、原則として医療保険法定利用料の1割から3割です。法令により、利用料の10円未満は四捨五入となります。

特別受給者証などをお持ちの方は各自治体により自己負担額が変わります。

10. キャンセル料

利用予定日の前日までにサービス提供をキャンセルした場合、キャンセル料は不要とします。利用予定日の当日にサービス提供をキャンセルした場合、基本利用料の全額をいただきます。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合、キャンセル料は不要とします。

11. その他の費用

- ① ご利用者の居宅でサービス提供のために使用する、水道・ガス・電気等の費用はご利用者の負担となります。
- ② 死後の処置を行った場合は 12,000 円をご負担いただきます。
- ③ 訪問看護指示書料金について主治医の医療機関にお支払いが発生しますのでご了承ください。(利用者負担 1 割 300 円・2 割 600 円・3 割 900 円)

12. 支払い方法

利用料金は毎月の月末に計算し、毎月 15 日までに前月分の請求書をお渡しいたします。現金支払い、口座振替、銀行振込にてお支払いください。現金でお支払いされる場合は、同月末日までにお支払い下さい。

13. 担当職員の変更

- 1 ご利用者は担当職員の変更を申し出ることができます。その場合には、事前にご連絡ください。ただし、当事業者の判断により応じられない場合があります。
- 2 当事業者は、担当職員が退職等により、担当職員を変更する事があります。その場合には、事前にご連絡いたします。

14. 緊急時における対応方法

サービス提供中にご利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨機応変の手当てを行うとともに、速やかに主治医、救急隊、家族等へ連絡いたします。

利用者の主治医	医療機関名称	
	氏名	
	所在地	
	電話番号	

15. 事故発生時の対応

ご利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、ご利用者のご家族、ご利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。

16. 自然災害、感染症まん延時の対応

感染症のまん延時や、地震や豪雨など大規模災害が起こり、当ステーションの建物や職員が被災した場合は、業務を一時的に縮小させていただく場合があります。また、当ステーションのみでの訪問看護業務が困難な状況の場合は、近隣訪問看護事業所と連携し、情報共有を行い、協働させていただく場合があります。

大規模災害発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行えない可能性があります。当ステーションの建物や職員が被災して訪問が行えない状況になった時や、地域周辺・交通事情が危険と判断された場合などは、訪問看護の提供を中止させていただきます。また、訪問時に災害が発生した際は、ご利用者の安全確保に努め、訪問先より職員を退去させる場合があります。

17. 苦情相談窓口

①当事業所の訪問看護に関する苦情・相談および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての苦情・相談をお受けします。

事業所名 まごころ訪問看護ステーション（担当:忍足悦子）

電話番号 0470 - 36 - 3515

受付時間 月～金曜日 8時15分～17時15分

②事業所との間でサービス提供に関する苦情を解決することが困難な場合や、直接事業所に苦情を言いづらい場合などの苦情・相談は下記の機関で対応しています。

- | | | |
|---|---------------------------|------------------|
| 1 | 南房総市保健福祉部健康支援課 | 0470 - 36 - 1152 |
| 2 | 館山市健康福祉部高齢者福祉課 | 0470 - 22 - 3489 |
| 3 | 鋸南町保健福祉課 | 0470 - 50 - 1172 |
| 4 | 千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情処理係 | 043 - 254 - 7404 |

18. サービスの利用にあたっての留意事項

①体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又は当事業所の担当者へご連絡ください。

②看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、遠慮いたします。

③ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等のご協力をお願いします。

令和 年 月 日

事業者	訪問看護サービス提供開始にあたり、重要事項を説明しました。	
	住所	千葉県南房総市本織 40 番地 1
	名称	まごころ訪問看護ステーション 事業所番号 1263590015
	管理者	忍足悦子 印
	説明者氏名	印

ご利用者	私は、事業者より重要事項について説明を受け、同意しました。 また、この文書が契約書の別紙(一部)となることについても同意します。	
	氏名	印
	住所	〒 ー
連絡先 (署名代行者)	電話番号	()
	氏名	印
	住所	〒 ー
	電話番号	()
	緊急連絡先	昼間 ()
		夜間 ()
	本人との関係	

ご利用者の個人情報の使用に関する同意書

年 月 日

まごころ訪問看護ステーション 様

私(利用者及び家族)の個人情報については、下記の必要最小限の範囲で使用することを同意します。

1. 個人情報の利用目的

- (1) サービスの申し込み及びサービスの提供を通じて収集した個人情報が、 諸記録の作成、私へのサービス提供及び状態説明に必要な場合
- (2) サービスの提供に関することで、第三者への個人情報の提供を必要とする場合主治医の所属する医療機関、 連携医療機関、 連携居宅サービス事業所や居宅介護支援事業所若しくは介護予防支援事業所からの私のサービス等に関する照会への回答
- (3) サービスの提供に関すること以外で、 以下のとおり必要がある場合
医療保険 介護保険請求事務、 保険者への相談・ 届出、 照会の回答、 会計・経理、 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
※学生等の実習・研修協力(事前に確認し、 私の同意を得る)

2. 個人情報の保護

収集した私の個人情報は、 保存方法、 保存期間及び廃棄処分については、適用される法律のもとに処分すること。

ご利用者

住所 _____

氏名 _____ 印

署名代行者

住所 _____

氏名 _____ 印

(続柄 _____)