

## 指定人吉市医師会訪問看護ステーション重要事項説明書

(趣旨)

1. 「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」の規定に基づき、一般社団法人 人吉市医師会が行う、医療保険，介護保険のどちらからでもサービス提供できる指定訪問看護事業としています。

2. 事業所の設置

事業所の名称 人吉市医師会訪問看護ステーション

事業所の所在地 人吉市南泉田町 72-2

事業者名 一般社団法人 人吉市医師会

サービス種類 訪問看護・介護予防訪問看護

事業所番号 介護保険 4360390019

医療保険 03.9001.9

電話番号 0966-22-7780

ファックス番号 0966-22-3073

3. 事業の目的

指定訪問看護事業は、介護保険、医療保険どちらでも利用でき、全ての年齢の在宅療養を行っている難病患者、重度障害者、末期がん患者等の QOL を確保し、地域住民の高齢化に伴う老人の増加と看護等の多様なニーズへの対応を図り、患者の病状に応じた適切な看護を提供し、家庭においてより安定した療養生活を送れるよう支援することを目的とする。

4. 運営の方針

人吉市医師会訪問看護ステーション（以下「ステーションという。」）は、全ての年齢の在宅療養者に対して心身の機能の維持と回復を図るとともに、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、良質の在宅ケアサービスを提供するものとする。

5. 事業所の職員体制

職	職員定数	職務内容
・管理者 (看護師)	1名	統括責任者として管理、運営を図るとともに、職員の管理、適切な訪問看護への配慮、衛生管理、適切な訪問看護の実施に対する必要な管理、訪問看護計画書、訪問看護報告書の管理に努める。 事故発生時、自然災害、感染症発生時の対応、高齢者虐待の防止に努める。 関係機関及び地域との連絡調整にあたる。 職員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

・看護師	3名	医師の指示に従い指定訪問看護を実施し、その結果の記録及び報告を行う。 緊急時の対応、主治医との連携、秘密の保持、訪問看護計画書・訪問看護報告書の作成を行う。
・事務職員	1名	ステーションの運営に係る事務及び老人訪問看護療養費、訪問看護療養費、介護給付費の請求等の事務を行う。

## 6. 業務日及び業務時間

1. 業務日は、原則として次に掲げる日以外の日とする。
  - (1) 日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日
  - (2) 12月29日から翌年の1月3日までの日
2. 業務時間は、月曜日から金曜日までは午前8時30分から午後5時30分までとし、土曜日は午前8時30分から午後12時30分までとする。  
但し、特別指示書の交付、携帯電話による24時間連絡体制によるもの又は利用者の希望（曜日、時間）の場合はこの限りではない。

## 7. 指定訪問看護の内容

1. 指定訪問看護の内容は主治医（かかりつけ医師）の指示書に基づき、次のサービスを提供するものとする。
  - (1) 療養上の世話  
食事、排泄、清潔の管理援助、ターミナルケア
  - (2) 診療の補助  
褥瘡の処置、カテーテル管理、静脈注射等の医療処置
  - (3) リハビリテーションに関すること
  - (4) 家族支援に関すること  
家族への療養上の指導、相談、家族の健康管理
2. 指定訪問看護の事業は主治医の訪問看護指示書に基づき、訪問看護計画書を作成し、当該計画書により実施するものとする。

## 8. 通常の事業の実施地域

人吉球磨地域

## 9. 利用料

1. 利用料は、基本利用料、訪問看護料及びその他の利用料とし、利用者から徴収する。
2. その他の利用料とは、交通費及び利用者の負担金をいう。
3. 利用料の額は、次のとおりとする。
  - (1) 基本利用料（医療保険）  
健康保険法等に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定した額とする。

(2) 訪問看護料（介護保険）

法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。また、法定代理受領サービス以外であるときは、介護報酬告示上の額とする。

(3) その他の利用料

ア 医療保険対象者

(ア) 交通費 1回当たり 100 円

(イ) 利用者の負担金は利用者が選定する特別の指定訪問看護に対する差額費用

○夜間・早朝訪問看護加算：2,100 円

（夜間：午後 6 時～午後 10 時まで）

（早朝：午前 6 時～午前 8 時まで）

○深夜訪問看護加算：4,200 円

（深夜：午後 10 時～午前 6 時）

○複数回訪問加算（同日 2 回以上）：2,500 円

○長時間訪問看護加算（90 分以上）：2,500 円

4. 利用料のお支払い方法

(1) 毎月月末締めとし、当該月分のご利用料金を翌月 10 日までに請求いたします。

(2) 当ステーションでは、現金または口座振替によるお支払いをお願いしています。口座振替は指定の用紙にてお申し込みが必要です。

(3) 振替ができなかった場合は、現金でお支払いいただくか、振り込みによるお支払いをお願いいたします。（振込手数料はご負担ください。）

(4) お支払いを確認しましたら、領収証を発行します。

（領収書の再発行はいたしませんので、大切に保管ください。）

10. 緊急時の対応等

1. 看護師等は、指定訪問看護を受けている者（以下利用者という。）の病状及び心身の状態が急変した場合は、直ちに主治医に連絡し主治医の指示に基づき必要な措置を講じ、主治医への連絡が困難な場合には、あらかじめ指定された医療機関への連絡あるいは救急搬送等の必要な措置を講じます。

2. 当ステーションは、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できなくなった場合には、利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。しかし当ステーションは感染症及び災害に係る業務継続計画を策定し速やかにサービス再開に努めます。（\*熊本県訪問看護ステーション連絡協議会管理者会においてはこのような事態に備え、協ラストーション体制を整えています）

## 11. 虐待の防止について

当ステーションは、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 大橋 美代
-------------	-----------

2. 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
3. 虐待防止のための指針の整備をしています。
4. 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な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（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

## 12. 秘密の保持と個人情報の保護

1. 当ステーションは、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとします。
2. 職員は、業務上知り得た利用者又は扶養者若しくはその家族等に関する秘密及び個人情報を、正当な理由無く第三者に漏らしません。また、退職後においても同様とします。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
3. 但し、次の各号についての情報提供については、当ステーションでは利用者及び扶養者から、あらかじめ同意を得た上で行うこととします。
  - (1) 介護保険サービス利用のために市町村、居宅介護支援事業者その他の介護保険事業者等への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関等への療養情報の提供。
  - (2) サービス担当者会議等において、利用者への介護サービスが円滑に行われるよう、利用者の個別情報の提供。

## 13. 衛生管理等

1. 看護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。
2. 指定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。
3. 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
  - (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
  - (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に実施します。

14. 業務継続計画の策定等について

1. 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、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、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
2. 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実施します。
3. 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。

15. 苦情処理

利用者及び扶養者、家族は、当ステーションの提供する訪問看護サービスに対しての要望及び苦情について、担当相談委員に申し出ることができ、又、当ステーションの管理者に対し申し出ることも出来ます。

## 措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
  - (1) 苦情処理担当者 大橋 美代
  - (2) 電話番号 0966-22-7780  
(携帯) 090-3884-6729
  - (3) FAX 0966-22-3073
  - (4) 営業時間 午前8時30分～午後5時30分
  - (5) 担当者不在時の対応 管理者又は携帯電話にて対応する。
2. 提供した指定訪問看護に対する苦情に対処するための体制・手順
  - (1) 苦情処理担当者が苦情を申し立てた利用者、家族の居宅を訪問するなどして、苦情内容の詳細を把握する。
  - (2) 苦情内容について、対応策を検討する。
  - (3) 苦情担当者の利用者宅訪問などにより検討結果の説明を行う。
  - (4) 苦情内容、処理結果等について台帳管理を行い再発防止に努める。
  - (5) 苦情については迅速に対応し早期の解決に努める。
  - (6) 検討結果について、利用者の納得が得られず、利用者が他の訪問看護事業所への変更を希望する場合、訪問看護事業所情報の提供等必要な協力を行う。
3. その他参考事項
  - ・上記の処理によっても利用者等の納得が得られず、利用者等が指定訪問看護事業所に対する苦情を国民健康保険団体連合会へ申し立てる場合には、利用者に対し必要な援助を行う。
  - ・自ら提供した訪問看護に関し利用者等が市町村に対して苦情を申し立てた場合、市町村が行う照会に応じ、調査に協力するとともに、指導、助言を受けた場合には、指導、助言に従い必要な改善を行う。
  - ・自ら提供した指定訪問看護に関し、利用者等が国民健康保険団体連合会に対して苦情を申し立てた場合、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに指導、助言を受けた場合には、指導、助言に従い必要な改善を行う。
  - ・苦情内容が指定訪問看護の提供により賠償すべき事故に対するものであった場合、速やかに損害賠償を行う。

### 利用者苦情相談窓口

熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口

〒862-0911 熊本市健軍1丁目18番7号

TEL 096-214-1101 FAX 096-214-1105

### 16. 事故発生時の対応及び賠償責任

1. 当ステーションは、利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に関わる居宅介護支

援事業者等に連絡を行うとともに必要な措置をする。

2. 訪問看護サービスの提供に伴って当ステーションの責に帰すべき事由によって利用者が損害を被った場合、当ステーションは利用者に対して損害を賠償するものとします。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険
補償の概要	訪問看護業務の遂行に起因して発生した対人・対物事故について負う法律上の損害賠償責任を補償

3. 利用者の責に帰すべき事由によって当ステーションが損害を被った場合、利用者及び扶養者は、連帯して当ステーションに対しての損害を賠償するものとします。

#### 17. その他

1. サービスの利用を中止する場合は、速やかに下記にご連絡ください。  
人吉市医師会訪問看護ステーション：TEL 0966-22-7780
2. 当ステーションが正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱した行為を行った場合、当ステーションが破産した場合は、利用者は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
3. サービスの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・金銭の借貸等、金銭の取扱いはできません。
  - (2) 看護師等は、利用者の心身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います。それ以外の業務（掃除・洗濯等家事）をすることはできませんので、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) サービス提供時、犬等ペットの放し飼いは訪問看護の妨げになります。また、噛み付く恐れがありますので、安全な場所に繋いで下さい。なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、治療費の請求をお願いする場合があります。
  - (5) 利用者やご家族の方などが、当ステーションや当ステーションの看護師等に対してサービスを提供し難いほどの背信行為を行った場合は、当ステーションにより文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます。

事業所は、訪問看護の提供開始に際し、利用者に対して本書面に基づいて、重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業所 所在地 熊本県人吉市南泉田町72番地2

事業所 人吉市医師会訪問看護ステーション

管理者 大橋美代 印

説明者 \_\_\_\_\_ 印

私は、本書面により事業者から重要事項説明書に基づいて説明を受けました。

令和 年 月 日

利用者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

家族または後見人・代理人（続柄： \_\_\_\_\_）

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

重要事項説明書について

事業所は、訪問看護の提供開始に際し、利用者に対して書面に基づいて、重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業所 所在地 熊本県人吉市南泉田町72番地2

事業所 人吉市医師会訪問看護ステーション

管理者 大橋美代 印

説明者 \_\_\_\_\_ 印

私は、書面により事業者から重要事項説明書に基づいて説明を受けました。

令和 年 月 日

利用者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

家族または後見人・代理人（続柄： \_\_\_\_\_）

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印