

重要事項説明書

(介護保険用)

事業者：合同会社 ウェルネスアトリウム
訪問看護ステーションフレンド

重要事項説明書 (訪問看護)

1. 事業所の概要

事業所名	合同会社 ウェルネスアトリウム 訪問看護ステーション フレンド
所在地	〒262-0018 千葉県千葉市花見川区畑町 432-1 畑町MHビル 102 号室
事業所指定番号	千葉市 1260191064
所長・連絡先	奥 朋子 電話：043-301-6676
サービス提供地域	千葉市全域 上記以外の地域については要相談

2. 事業所の目的

指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]事業の適切な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態（介護予防にあたっては要支援状態）の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]の提供を確保することを目的とする。

3. 運営の方針

利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、自立した日常を営む事に配慮して、その療養生活を支援し心身機能の維持回復を図る。要介護状態の軽減もしくは悪化の防止・または介護予防に資するように目標設定し計画を行う。実施にあたっては利用者の心身機能・環境状況などを把握し介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性、柔軟性を配慮した上で意思及び人格を尊重し常に利用者に対場に立ったサービス提供に努める。

利用者の所在する市町村・居宅介護支援事業所・地域包括支援センター、保健医療・福祉各サービスを提供するものとの連携に努める。指定訪問看護の提供終了に関しては利用者又は家族に対して適切な指導を行うとともに主治医・居宅介護支援事業者への情報提供を行う。

4. 営業日及び営業時間

営業日	営業時間
月曜日から金曜日まで ただし、12/29～1/3 までを除きます	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分

注) 年末年始 (12/30～1/3)、土・日・祝日はお休みとさせていただきます。

※ご利用者様の状況に応じて、必要な場合には営業時間以外での訪問看護を行っています。

緊急時訪問看護加算

5. その他

カテーテルやチューブなどが装着されている場合、特別管理加算を算定させていただきます。
がんの化学療法、症状緩和の対応が行われている場合、専門管理加算を算定させていただきます。
病状により 2 名以上の看護師による訪問看護が必要な場合、複数名加算を算定させていただきます。

6. 事業所の職員体制

管理者	(職名) 看護師 (氏名) 奥 朋子
-----	--------------------

職種	従事するサービス内容等	人員
管理者	1 主治医の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います 2 訪問看護提供書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います 3 従業者に、法令等の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行います	1名 (常勤)
看護職員の内主として計画作成等に従事する者	1 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治医から文書による指示を受けるとともに、主治医に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。 2 主治医の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者への説明を行い同意を得ます 3 利用者への訪問看護計画を交付します 4 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います 5 利用者またはその家族に対し、療養上必要な事項について理解しやすいように指導又は説明を行います 6 常に利用者が病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者との連携を図ります 8 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します	1名 (常勤) (管理者含む)
看護職 (看護師)	1 訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します 2 訪問看護の提供に当たっては適切な技術を持って行います	1名 (常勤) 2名 (非常勤)
理学療法士	状態の安定している方へリハビリテーションを行います。	0名
事務職員	医療療養費・介護給付金等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	0名

7. サービス内容

〔サービス提供にあたって〕

- 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（有効期限、一部負担金の割合等）を確認させていただきます。
- 2 サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。かかりつけの医師の指示のもと、対象者の心身の特性を踏まえて、生活の質を重視し、健康管理・全体的な日常動作の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅医療が継続できるよう計画の立案を行います。なお「訪問看護計画」は利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更を行います
- 3 看護職員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いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- 4 訪問看護の実施にあたっては、関係市町村、地域の医療、保健、福祉サービス機関との密接な連携に努め、協力と理解のもとに適切な運営を図るものとします。

〔訪問看護の提供〕

- ① 健康状態の観察（血圧・体温・呼吸の測定、病状の観察）
- ② 日常生活の看護（清潔・排泄・食事など）
- ③ 在宅リハビリテーション看護（寝たきりの予防・手足の運動など）
- ④ 療養生活や介護方法の指導
- ⑤ 認知症の介護・お世話と悪化防止の相談
- ⑥ カテーテル類の管理・褥瘡の処置など医師の指示に基づいての看護
- ⑦ 生活用具や在宅サービス利用についての相談
- ⑧ 終末期の看護
- ⑨ 服薬管理
- ⑩ 血糖管理・インスリン注射
- ⑪ その他医師の指示による医療処置・指示内容等

〔看護職員の禁止行為〕

看護職員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の提供
- 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に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

〔サービス利用上の禁止行為〕

利用者様またはご家族による看護師等に対する以下のハラスメント行為を禁止しています。

- ① サービスに必要な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

〔サービス提供の記録〕

- 1 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容をサービス提供の終了時に利用者の確認を受けるとこととします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- 2 指定訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は提供の日から5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

8. 秘密の保持と個人情報の保護について

- ① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について
 - (1) 事業者は、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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
 - (2) 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という）はサービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
 - (3) またこの秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後も継続します。
 - (4) 事業者は従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においてもその秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします
- ② 個人情報の保護について
 - (1) 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当学会議等において利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限りサービス担当学会議等において利用者の個人情報を用いません。
 - (2) 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの、電磁的記録を含む）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします
 - (3) 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅延なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料が必要な場合は利用者は実費負担となります。）

9. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行うなどの必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

10. 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について、衛生的な管理に努めます。

1 1. 身分証携行義務

訪問看護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または家族から掲示を求められた時は、いつでも身分証を掲示します。

1 2. サービス利用料及び利用者負担

別紙参照

1 3. 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求方法

- ・利用料利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。
- ・上記に関わる請求利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者宛にお届け（郵送もしくは手渡し）します。

② 利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法

- ・サービス提供時お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、現金にてサービス利用の翌月末日までにお支払いいただきます。
- ・お支払いの確認後、領収書をお渡ししますので必ず保管するようにお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります）

※利用料、利用者負担額及びその他の支払いについて正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

1 4. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、下記の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。（管理者） 奥 朋子
- 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、当該事業所又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護するもの）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。

1 5. 担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口

利用者のご事情により担当する訪問看護員の変更を希望される場合は下記の相談員までご相談下さい。

相談担当者氏名 : 奥 朋子
連絡先電話番号 : 043-301-6676
同 FAX 番号 : 043-301-6022
受付日及び受付時間 : 9:00~17:00 (月~金)

※担当する看護職員としては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承下さい。

16. 事故発生時の対応方法について

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、利用者の家族、利用者に関わる医療機関及び関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また利用に対する指定訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

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：あいおいニッセイ同和損保保険株式会社	保険名：訪問看護事業者賠償責任保険
保障の概要：身体の障害（傷害または疾病、これらに起因する障害または死亡を含む）または財物の損壊（滅失・損傷または汚損、以下「事故」という）について、被保険者が法律上の損害賠償責任を負担する。	

17. 相談窓口、苦情対応

- 1 提供した指定訪問看護に関わる利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付ける為の窓口を設置します。

電話番号	043-301-6676
FAX 番号	043-301-6022
担当者	奥 朋子
その他	相談・苦情については、所長及び担当訪問看護師が対応します。 不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し、担当者、管理者に引き継ぎます。

- 2 千葉市国民健康保険団体連合会においても苦情申し立て等ができます。

千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係	所在地：〒263-0016 千葉市稲毛区天台6丁目4-3
	電話番号：043-254-7428
	対応時間：月曜日～金曜日の9:00～17:00

- 3 千葉市保健福祉局高齢障害部 介護保険事業課でも苦情申し立て等ができます。

千葉市保健福祉局高齢障害部 介護保険事業課	所在地：〒260-8722 千葉市中央区千葉港1番1号
	電話番号：043-245-5062
	対応時間：月曜日～金曜日の9:00～17:00

- 4 その他、各区の保健福祉センター高齢障害支援課でも苦情申し立てを受け付けております。

- | | | | |
|------|-----------------|-------|-----------------|
| ●中央区 | 電話 043-221-2198 | ●花見川区 | 電話 043-275-6401 |
| ●稲毛区 | 電話 043-284-6242 | ●若葉区 | 電話 043-233-8264 |
| ●緑区 | 電話 043-292-9491 | ●美浜区 | 電話 043-270-4073 |