

重要事項説明書

ご利用者に対する訪問看護の提供開始にあたり、厚生省令第37号（厚生労働省令第79号改正）第8条に基づいて、当事業所があなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

1. 事業者概要

事業者名称	医療法人 耕仁会
所在地	札幌市西区山の手5条5丁目1-1
代表者名	理事長 太田 健介
電話番号	011-644-5111
設立年月日	昭和31年12月25日

2. ご利用事業所

事業所名称	訪問看護ステーションやまのて
指定番号	0160490025
所在地	札幌市西区山の手3条6丁目4-6
電話番号	011-614-2033
FAX番号	011-614-2039
管理者	谷藤 伸恵
設立年月日	平成5年10月27日
実施しているその他の事業	無し

3. 事業の目的及び運営方針

事業の目的

訪問看護ステーションやまのては、健康保険法及び高齢者の医療の確保に関する法律による指定訪問看護、介護保険法による指定訪問看護・介護予防訪問看護を行う事業所として、在宅療養者等の生活の質の確保に資する見地から、ご利用者の居宅における療養生活及び心身の機能の維持回復を支援することを目的とする。

運営の方針

訪問看護ステーションやまのては、自宅で療養されているご本人とご家族を尊重し、その人らしい生活が住み慣れた地域で継続できるよう配慮するとともに、市町村及び地域との結びつきを重視し、他の保健、医療又は福祉サービスとの密接な連携をとりながら、ご利用者の健康が増進されるよう努めるものとする。

4. ご利用事業所の職員体制

職種	職務内容	員数	勤務体制	
			常勤	非常勤
管理者	従業者の管理及び業務の管理、調整を行う	1	1 (兼務)	
保健師	指定訪問看護サービスの提供	1	1 (兼務)	
看護師	指定訪問看護サービスの提供	6	6	
准看護師	指定訪問看護サービスの提供	1		1
理学（作業）療法士 言語聴覚士	指定訪問看護サービスの提供			
事務員	必要な事務を行う	1	1	

※看護職員総数に占める7年以上勤続看護職員の割合：30%以上の届出をしているため、サービス提供体制強化加算Ⅰ（6単位）を算定しております。

5. 営業日、休業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日	営業時間	午前9時～午後5時
休業日	毎週土・日曜日、国民の祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日 その他臨時に休日とする日（事前にご連絡いたします）		

6. サービス実施地域

札幌市西区・手稲区・中央区

（この地域外でもご利用になれます。ご希望の方はご相談下さい。）

7. 訪問看護及び介護予防訪問看護の内容

（1）訪問看護及び介護予防訪問看護は医師の指示に基づき、個別に訪問看護計画を立て実施・記録し（5年間保存します）、月毎に医師への報告を行う。

（2）内容

- 症状・障害の状態観察と処置
- 清拭、洗髪、入浴介助、陰部洗浄などの清潔の看護
- 食事、水分・栄養摂取の管理・排泄ケア
- 褥瘡や創傷の処置
- 機能回復・機能訓練（リハビリテーション）
- ターミナルケア
- 認知症や精神障害者の看護
- 療養生活指導
- 療養上の医療機器、カテーテル等の操作援助・管理
- 服薬管理
- ご家族に対する介護指導、相談
- その他医師の指示による診療の補助業務
- 社会資源の活用

8. 利用料

基本利用料として健康保険法または高齢者の医療の確保に関する法律及び介護保険法に規定する厚生労働大臣が定める額の支払いを利用者から受けるものとします。(別紙「ご利用料金表」参照)

介護保険の給付対象とならないサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、超えたサービス利用料金の全額（10割）が利用者の負担となります。

利用料金の支払い方法

料金・費用は1ヶ月毎に計算し請求します。(毎月10日前後の訪問時に利用料明細書＝請求書を提示します)

お支払い方法は、口座振替になります。特別な事由がある場合に限り、現金もしくは銀行振り込みとなります。

口座振替の場合、手続きに1ヶ月程かかる為、初回は現金でのお支払いとなります。また手続き完了後の振替日は毎月17日（休日の場合は翌営業日）となっております。

*利用料の請求にあたり、介護保険証・健康保険証等を毎月1回確認させていただきます。保険証の変更、更新時にはご連絡ください。

*利用者が正当な理由なく利用者負担金を2ヶ月以上滞納した場合、当事業者は契約を解除する旨の催告をします。この催告をした時には、事業者は居宅サービス計画を作成した介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービスの変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。

*事業者は前項に定める調整の努力を行い、同前項に定める期間が満了した場合には、この契約を文書により解除することができます。

利用の中止・変更

やむを得ず訪問の予定変更を希望される場合は、必ず当日の朝までにご連絡をお願いいたします。その場合キャンセル料はいただきません。ただし、キャンセルの連絡がない場合は以下の金額をキャンセル料として申し受けることになります。

*医療保険ご利用の方…交通費

*介護保険ご利用の方…事業所からの距離に応じて算出された交通費（下記参照）

往復10km未満	200円
往復10km以上	400円
公共交通機関を利用した場合	実費（最大600円まで）

9. サービスの利用に関する留意事項

- (1) サービス提供を行う訪問看護師

サービス提供時に、担当の看護師を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては事業者の都合により、複数の看護師が交替でサービスを提供する場合があります。
- (2) 訪問看護師の交替
 - ① 利用者からの申し出

選任された訪問看護師の交替を希望される場合は、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして事業者に対し訪問看護師の交替を申し出ることができます。但し、特定の看護師の指名はできません。
 - ② 事業者からの訪問看護師の交替

事業者の都合により訪問看護師を交替することがあります。交替する場合、サービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。
- (3) その他
 - ① 訪問看護師、事業者に対する謝礼・贈り物等は固く辞退させていただきます。
 - ② 看護師等は年金の管理、金銭の貸借など金銭の取扱いはできません。
 - ③ 看護師等は利用者の心身機能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、これ以上の行為については対処できません。

10. 利用料滞納以外における契約解除について

利用者とともに事業者とその職員の人権を守る観点から、以下の事由等により契約を解除する場合があります。

- (1) 利用者が事業者へ著しい不信行為を行う場合
- (2) 利用者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係団体及び暴力団、暴力団員、暴力団でなくなった時から5年を経過しない者又は関係者、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ又は特殊知能暴力団、その他の反社会的勢力、又は暴力団関係者との利害関係者であることが判明した場合（札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づく）
- (3) 職員に対して、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為などが発生し、関係者間で協議した結果、解決困難で健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合

11. 損害賠償

訪問看護及び介護予防訪問看護中に利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償いたします。但し、事業所の責めに帰すべき事由によらない場合はこの限りではありません。

12. 衛生管理等

- (1) 看護師等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事務所の整備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2) 感染症の発生・蔓延防止のための措置を講ずるものとします。
 - ① 指針の整備
 - ② 感染対策委員会の開催
 - ③ 研修及び訓練の実施

1 3. 秘密保持と個人情報の保護

- 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 事業者及び職員は、サービス提供を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 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においても継続します。
- ④ 事業者とその職員は、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、職員である期間及び職員でなくなった後においてもその秘密を保持すべき旨を、その雇用契約の内容とします。
- ⑤ 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。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、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。
- ⑥ 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（紙によるものの他、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。
- ⑦ 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、遅滞なく調査を行い、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などが必要な場合は利用者の負担となります。）。

1 4. 虐待防止

事業者は、利用者等への人権の擁護・虐待等ハラスメントの防止等のために、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 虐待防止責任者 管理者 谷藤 伸恵
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (4) 成年後見人の利用を支援
- (5) 苦情解決体制を整備
- (6) サービス提供中に従業者が養護者（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速やかにこれを市町村に通報

15. 緊急時における対応方法

(1) 訪問看護の提供により利用者の病状に急変、その他の緊急事態が発生した場合は、市町村・主治医・ご利用者の家族（緊急連絡先）、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行い、次の必要な措置を行います。

- ① 状況の把握と対処
- ② 主治医に指示を受け利用者の安全確保
- ③ 状況及び事故に際して採った処置について事故報告書に記録
- ④ 原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講ずる
- ⑤ 賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償についての相談に応じます。

①主治医	氏名	
	所属医療機関の名称	
	〃 所在地	
	〃 電話番号	
②協力医療機関	医療機関の名称	医療法人耕仁会 札幌太田病院
	院長名	太田 健介
	所在地	札幌市西区山の手5条5丁目1-1
	電話番号	011-644-5111
	診療科目	内科・神経内科・心療内科・精神科・老年精神科・放射線科
	入院設備	総許可病床数 234 床 (うち、介護療養型医療施設32床)
	救急指定の有無	無
	当事業者との関係	当事業者と同一医療法人が経営する病院
③緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	

16. 感染症蔓延防止及び災害等発見時の対応

- (1) 感染症や非常災害の発生時においては、本事業を継続的に実施するため、及び非常時の体制が早期の事業再開を図るため、次の措置を講ずるものとします。
 - ① 業務継続計画の策定
 - ② 研修・訓練の実施
 - ③ 必要に応じて業務継続計画の見直し、変更
- (2) 感染症蔓延及び災害発生時は、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。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の連絡を行います。
- (3) 指定感染症蔓延時には通常の業務を行えない可能性があります。感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて、必要な連絡を行います。

17. 苦情申し立て窓口

- (1) 利用者は、提供されたサービスに苦情がある場合、事業者、介護支援専門員、市町村、又は、国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- (2) 事業者は、前項の規定に基づき、利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者を次のように設置します。

当事業所における相談・苦情窓口

相談・苦情受付担当者①	谷藤 伸恵（管理者・保健師）
受付時間	午前9時00分～午後5時00分（月曜日～金曜日）
電話番号	011-614-2033
相談・苦情受付担当者②	篠田 崇次（人事担当）
受付時間	午前9時00分～午後5時00分（月曜日～金曜日）
電話番号	011-644-5123

苦情対応・解決方法

- ① 苦情は面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。苦情があった場合は直ちに苦情受付担当者が相手方へ連絡をとる、又は直接訪問するなどにより、詳しい事情を聞くとともに担当看護師からも事情を確認します。その内容を把握し記録します。
 - ② 苦情の内容によっては市町村・居宅介護支援事業所と連絡をとり検討します。
 - ③ 対応策の事項（サービス計画の変更、サービス提供の改善、連絡調整など）
 - ④ 対応策実行後の結果の確認
 - ⑤ 結果について迅速に誠意を持って苦情申出人に報告し、解決に努めます。
 - ⑥ 記録を整理し再発防止に役立てます。
- *事業者は利用者が苦情の申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取扱いをすることはありません。

行政機関その他の苦情受付窓口

札幌市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター	所在地	札幌市中央区大通西19丁目
	電話番号	011-632-0550
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
北海道国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情処理係	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目
	電話番号	011-231-5161
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
北海道福祉サービス 運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会	所在地	札幌市中央区北2条西7丁目
	電話番号	011-204-6310
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
札幌市保健福祉部 介護保険課	所在地	札幌市中央区北1条西2丁目
	電話番号	011-211-2547
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
北海道保健福祉部 施設運営指導課	所在地	札幌市中央区北3条西6丁目
	電話番号	011-231-4111（代表）
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
北区役所 保健福祉課	所在地	札幌市北区北24条西6丁目
	電話番号	011-757-2400
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
中央区役所 保健福祉課	所在地	札幌市中央区南3条西11丁目
	電話番号	011-231-2400
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
西区役所 保健福祉課	所在地	札幌市西区琴似2条7丁目1-1
	電話番号	011-641-2400
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
手稲区役所 保健福祉課	所在地	札幌市手稲区前田1条11丁目
	電話番号	011-681-2400
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）

特別管理加算対象者表 (医療保険)

(参考—1)

特別管理加算 1	特別管理加算 2
- 在宅悪性腫瘍患者指導管理 - 在宅気管切開患者指導管理 - 気管カニューレを使用している状態にある者 - 留置カテーテルを使用している状態にある者	- 在宅自己腹膜灌流指導管理 - 在宅血液透析指導管理 - 在宅酸素療法指導管理 - 在宅中心静脈栄養法指導管理 - 在宅成分栄養経管栄養法指導管理 - 在宅自己導尿指導管理 - 在宅人工呼吸指導管理 - 在宅持続陽圧呼吸法指導管理 - 在宅自己疼痛管理指導管理 - 在宅肺高血圧症患者指導管理 - 人工肛門又は、人工膀胱を設置している状態にある者 - 真皮を越える褥瘡の状態にある者 - 在宅患者訪問点滴注射管理指導料を算定している者

特別管理加算対象者表 (介護保険)

(参考—2)

特別管理加算 1	特別管理加算 2
- 在宅悪性腫瘍患者指導管理 - 在宅気管切開患者指導管理 - 気管カニューレを使用している状態にある者 - 留置カテーテルを使用している状態にある者	- 在宅自己腹膜灌流指導管理 - 在宅血液透析指導管理 - 在宅酸素療法指導管理 - 在宅中心静脈栄養法指導管理 - 在宅成分栄養経管栄養法指導管理 - 在宅自己導尿指導管理 - 在宅持続陽圧呼吸法指導管理 - 在宅自己疼痛管理指導管理 - 在宅肺高血圧症患者指導管理 - 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態にある者 - 真皮を超える褥瘡の状態にある者 - 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