

# 訪問看護 重要事項説明書

指定訪問看護（以下「サービス」という。）の提供開始にあたり、厚生省令第37号に基づき当事業者が説明すべき事項は次のとおりです。

## 1. 事業者（法人）の概要

法人名	医療法人 社団 創健会
法人所在地	島根県松江市上乃木三丁目4番1号
代表者名	理事長 内藤 篤
連絡先	電話 0852-27-8111
設立年月日	昭和61年4月14日

## 2. 利用事業所の概要

名称	訪問看護ステーションあゆみ
種別	訪問看護
所在地	島根県松江市上乃木二丁目27番21号
管理者	所長 森山 恵
連絡先	電話 0852-27-8334
営業日	月曜日から土曜日
営業時間	午前8時30分から午後5時30分
休日	日曜日、12月31日から1月3日
実施地域	松江市
事業者番号	3260190107
第三者による評価の実施状況等	なし

## 3. 事業の目的及び運営の方針

### (1) 目的

要介護状態にある者（以下「利用者」という。）が、可能な限り居宅においてその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、療養生活を支援し心身機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を目指します。

### (2) 運営の方針

事業所の従業者（以下「従業者」という。）は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定し計画的に行います。

- 従業者は、利用者の病状及び心身の特性、その置かれている環境の的確な把握に努め、適切に指導します。
- サービスの実施にあたっては、関係市町村をはじめ居宅介護支援事業者及び地域の保健、医療、福祉サービス事業者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

## 4. 従業者の職種及び員数、勤務体制の確保、職務の内容

### (1) 従業者の職種、員数

・管理者	1名以上	・看護職員	5名以上
・理学療法士	1名以上	・作業療法士	1名以上
・言語聴覚士	1名以上		

(2) 勤務体制の確保

看護師又は准看護師、保健師等を常勤換算法で2.5人以上確保します。

(3) 職務の内容

管理者は、従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、訪問看護計画の策定に参画し、サービスの提供にあたります。

2 看護職員は、訪問看護計画の策定に参画し、サービスの提供にあたります。

3 リハビリ職員（理学療法士、作業療法士、言語聴覚士）は、利用者の状況や実施した看護の情報を看護職員と共有するとともに、訪問看護計画について、看護職員とリハビリ職員が連携し策定を行い、サービスの提供にあたります。リハビリ職員がサービスを提供している利用者に対し、定期的な看護職員による訪問を実施し状態の変化等に対応します。

5. 営業日及び営業時間

上記「2. 利用事業所の概要」のとおりです。

電話等により、24時間常時連絡及び対応が可能な体制とします。

6. サービスの内容及び利用料その他の費用の額

(1) サービスの内容

- ① 介護保険法に基づく訪問看護
- ② 病状、障害の観察
- ③ 入浴、清拭、洗髪等による清潔の保持
- ④ 食事及び排泄等日常生活の世話
- ⑤ 褥瘡の予防、処置
- ⑥ リハビリテーション
- ⑦ 緩和ケア及びターミナルケア
- ⑧ 認知症患者の看護
- ⑨ 療養生活や介護方法の指導
- ⑩ カテーテル等の管理及び指導
- ⑪ 看護又は介護に関する相談
- ⑫ その他主治の医師の指示による処置

(2) 利用料その他の費用の額

介護保険給付対象となる厚生労働大臣が定める介護報酬の告示上の額に対し、介護保険負担割合証に示された利用者負担の割合がサービス利用料となります。サービス利用料及び介護保険給付対象外サービスの料金については、別紙「利用者負担一覧表」のとおりです。

2 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は、超えた額の全額をご負担いただきます。

3 介護保険被保険者証の要介護認定申請中のサービス利用料は、認定後一括してお支払いいただきます。尚、認定結果により自費が発生した場合、その料金については実費ご負担いただきます。

(3) 請求方法

利用料等のサービス利用料明細請求書（以下「請求書」と言う。）を翌月15日までに送付します。ただし、利用者が10日までに契約書第10条八号により契約を終了した場合は、終了月の請求書も併せて送付します。

#### (4) 支払方法

次のいずれかの方法によりお支払いください。

支払方法	要件等
口座引落 (合銀、郵便局、J A)	翌月 27 日（祝休日の場合は翌営業日）に引落します
銀行での振込	翌月 27 日（祝休日の場合は翌営業日）までに指定の口座にお振込ください
郵便局での振込	翌月 27 日（祝休日の場合は翌営業日）までに指定の振込用紙にてお振込ください

2 サービス利用料明細領収書は次月の請求書を送付する際に同封します。

#### 7. 通常の事業の実施地域

上記「2. 利用事業所の概要」のとおりです。

#### 8. 緊急時等における対応方法

サービス提供時利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに利用者家族、主治の医師、居宅介護支援事業者、関係行政機関等へ連絡し適切な措置を講じます。

#### 9. その他運営に関する重要事項

##### (1) サービスの提供方法

サービスの提供にあたっては、主治の医師が交付した指示書に基づき訪問看護計画を策定し実施します。

2 訪問日時等については、居宅介護支援事業者等と連携して決定し、訪問看護計画に基づき実施します。

##### (2) 訪問看護計画書及び報告書の作成

従業者は、利用者及び家族の希望、主治の医師の指示に基づき、利用者の心身の状況等を踏まえて療養上の目標及び当該目標を達成するための具体的サービス内容を盛り込み訪問看護計画書を作成します。

2 従業者は、利用者に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿った訪問看護計画書を作成します。

3 訪問看護計画書の作成にあたっては、従業者はその内容を利用者又はその家族に説明し、同意を得て、交付します。

4 従業者は、提供したサービス内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。

5 従業者は、訪問看護計画書及び報告書の作成後、速やかに主治の医師へ報告します。

##### (3) 荒天時のサービス休止

災害警報が発令され公共交通機関が運休した場合、又は従業者の生命の安全が保たれないと当法人が判断した場合は、サービスの休止の措置を講じます。

##### (4) サービス利用に当たっての留意事項

サービス提供の際、各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱いはできませんのであらかじめご了承ください。

2 従業者に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

3 サービス利用の中止を希望する場合は、利用日の前日までに、緊急やむを得ない事由がある場合は当日できる限り早めにご連絡ください。

(5) 衛生管理等

従業者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 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 感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成します。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努めます。

(6) 秘密保持等

従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。なお、従業者でなくなった後においても同様とします。

- 2 サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を、また緊急時・災害時において生命、身体の保護のため利用者の安否情報を行政に提供することがあります。

(7) 苦情処理

利用者及びその家族は、事業所の提供するサービス等に対し苦情がある場合は、いつでも専用窓口申し立てることができます。

- 2 事業所の管理者は、サービス等に関する相談・要望又は苦情について常設の窓口を設け担当者を選任し、担当者は以下の手順に従い対応を行います。

相談・要望担当者 地域連携課相談員 電話番号：0852-29-0166

苦情担当者 管理者 電話番号：0852-27-8334

(対応手順)

- ① 担当者は、サービス等に関する相談・要望又は苦情内容について状況を調査します。
  - ② 担当者は報告書を作成し、部署管理者へ報告します。
  - ③ 部署管理者は、法人管理会議に報告し、改善を提案します。
  - ④ 法人管理会議において再発防止のための改善策を決定します。
  - ⑤ 法人管理会議による決定が困難な重要案件については、関係行政機関との協議を踏まえ役員会に諮ります。
  - ⑥ 改善内容等について担当者から申出者へ報告し、謝罪の必要な案件については申出者の理解をいただけるよう誠意をもって謝罪します。なお、謝罪を行う者については法人管理会議において決定します。意見箱による匿名の苦情については、改善内容を公表します。
- 3 事業所の管理者は、申し立てのあった苦情について速やかに事実関係を調査し、調査結果及び改善の必要性の有無、改善の方法等を利用者又はその家族へ報告します。
  - 4 利用者及びその家族は、介護保険法に基づき市町村及び国民健康保険団体連合会等の苦情申し立て機関に対し、苦情を申し立てることができます。

松江市役所 介護保険課 電話番号：0852-55-5689

国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口

電話番号：0852-21-2811

- 5 利用者及びその家族は、前各項の苦情申し立てについて一切の不利益を被ることはありません。

(8) 事故発生時の対応

従業者は、以下のとおり事故の発生及び再発の防止に努め、発生の際は速やかに対処します。

- ① 法人内で多職種（医師、薬剤師、看護職員、介護職員、リハビリ職員、管理栄養士等）による医療安全管理対策委員会を月1回定期に開催し、事業所の指針に基づく事故の発生及び再発の防止に効果的な対策を講じます。

- ② サービスの提供にあたって事故が発生した場合は、速やかに利用者家族へ連絡するとともに、法人内の事故調査委員会です事故原因の究明を行い、関係機関へ連絡し必要な措置を講じます。賠償すべき事由のものについては、速やかに損害賠償を行います。
- ③ 事故防止対策に関する研修を年2回以上継続的に実施し、従業者の専門性の向上に努めます。

(9) 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講じます。

- ① 虐待を防止するため従業者に対する研修の実施
  - ② その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業所は当該事業所の従業者又は擁護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人など利用者を現に擁護する者）により虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村へ通報します。
- 3 他のサービス事業所や行政機関との連携を図ります。
- 4 利用者又は家族の声を聴取し、身体的・精神的なサインを見逃さないように支援します。
- 5 教育・協議の場を設けて継続的に取り組みます。
- 担当者 身体行動制限廃止・虐待防止委員会委員

(10) ハラスメント対策に関する事項

事業者は適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

(11) 身体的拘束等の適正化に関する事項

事業所は、サービスの提供にあたり利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束及びその他利用者の行動を制限する行為を行いません。

- 2 前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

(12) 事業継続計画（BCP）の策定等に関する事項

事業所は事業継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続してサービスの提供を受けられるよう、事業継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施します。