

訪問看護重要事項説明書

当事業所は契約者様に対して指定訪問看護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意頂きたいことを次の通り説明します。

事業所の概要

事業所名	株式会社 Big pot 訪問看護ステーションまあとと城西
所在地	愛知県名古屋市西区城西町 90 番地の 1 アブニール 303 号
管理者の氏名	山岡久美子
電話番号	052-325-2290
FAX 番号	052-325-2291
介護保険事業所番号	2360490201
サービスの種類	指定訪問看護・指定介護予防訪問看護

1 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

要支援、要介護状態になられた方々に対し、心身の機能の維持回復を目指すとともに、可能な限り居宅においてその能力に応じ自立した生活を営む事ができるような適切な訪問看護を提供することを目的とします。

(2) 運営方針

- 1) 利用者様の要介護状態の軽減を図るとともに、その状態の悪化防止や要介護状態となるとの予防に資するよう、生活上の目的を設定し計画的に行うものとします。
- 2) 自らその提供する訪問看護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとします。
- 3) 訪問看護の提供にあたっては、親切丁寧に行うことを旨とし、利用者様又はその家族に対し、生活上の必要な事項について理解しやすいように助言又は説明を行います。
- 4) 訪問看護の提供にあたっては、医学の進歩に対応し、適切な看護技術をもって行います。
- 5) 常に利用者様の病状、心身の状況及びその置かれている環境などの的確な把握に努め、利用者様又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

2 職員体制

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1		1
看護師	2 (管理者含む)	4	6
理学療法士	1	1	2
事務員		1	1

3 営業日及び営業時間

営業日：土日、国民の祝日、8月14日、15日、12月30日から1月3日までを除く日
ただし、緊急時はこの限りではありません。

営業時間：9時～18時（緊急時 24時間対応可能）

4 サービスの内容

- (1) 療養生活や介護方法についての相談
- (2) 食事・入浴・排泄などの日常生活の世話
- (3) リハビリテーション
- (4) 床ずれなどの手当て、医療機器やカテーテルの管理
- (5) がん、難病、認知症の方の看護
- (6) その他

5 提供するサービスについて

- (1) サービス提供にあたっては、主治医の訪問看護指示書や居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って「訪問看護計画書」を作成し、これに従って行います。
- (2) サービスの内容や提供方法等の変更を希望される場合は、その変更が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内で可能なときは主治医に相談の上、「訪問看護計画書」の変更等の対応を行います。
- (3) 主にリハビリを目的としたケアプランの場合、看護師の代わりに理学療法士等が訪問することがあります。その場合、看護師は定期的な訪問を行うことで利用者様の身体状況を把握し、適切にリハビリが行われるよう「訪問看護計画書」を理学療法士等と共同して作成します。
- (4) 訪問看護ステーションに所属する理学療法士等は、看護師の代わりに利用者様宅を訪問しサービスを提供しますが、医療行為を行うことはできません。

6 サービス提供地域

名古屋市（西区、北区、中区、中村区）、清須市、北名古屋市

7 介護保険被保険者証及び医療証の提示

サービス利用の際には、介護保険被保険者証及び療養の給付を受けるための医療証等の提示をお願いします。

8 利用料（料金表別表）

(1) 利用者負担金

- 1) 利用者様から頂く利用料は、健康保険法及び介護保険法の定める利用料の範囲とします。
- 2) 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額利用者様の負担となります。
- 3) その他、サービスの実施に必要な利用者宅の水道、ガス、電気、電話などの費用は、利用者様の負担となります。

(2) キャンセル料

利用者様の都合によりサービスを中止する場合は、提供前日 18 時までにご連絡ください。ご連絡がない場合や当日のキャンセルについてはキャンセル料（金 1,000 円）が発生することがあります。

9 利用料支払

- (1) 利用者様負担金については、ご利用月の翌月 15 日までに請求書を発行します。

集金または指定口座への振り込みのどちらかでお支払い下さい。集金の場合は訪問時

に訪問看護員に直接お支払い下さい。振込の場合は25日までに指定の口座への振り込みをお願いします。振り込みに係る手数料は利用者様の負担となります。

- (2) 事業者が利用者様に対して、10日以内に滞納額を支払うよう勧告したにも関わらず全額の支払いがないとき、事業者は利用者様の健康・生命に支障がない場合に限り、全額の支払いがあるまで利用者様に対する訪問看護サービスの全部または一部の提供を一時停止することができます。
- (3) 事業者が利用者様に対し前項の一時停止の意思表示をした後、2週間経過しても全額の支払いがないとき、事業者は利用者様の健康・生命に支障がない場合に限り、この利用契約を解除することができます。

10 個人情報の保護・開示請求への対応・個人情報の使用

個人情報保護法に基づく個人情報保護方針に基づき、個人情報を適正に保護・開示し、また適正に使用します。

11 緊急時等における対応方法

サービス提供にあたり事故が発生した場合や容態の変化があった場合は、主治医に連絡し適切に対応します。ご家族や介護支援専門員への連絡も行います。また状態によっては救急搬送などの処置を講じます。24時間体制をとり、必要に応じて営業時間外の訪問にも対応します。

【主治医】

氏名.....

病院名..... 電話.....

12 苦情申し立て窓口

- (1) 苦情処理に関しては、円滑、迅速に対応するため、以下の手順により処理体制を整備しています。
 - 1) 苦情があった場合、相談担当者が利用者様より事情を聴くと共に、その利用者様を担当した者からも事情を聴取します。また、内容によっては利用者様の元へ直接出向き詳しい事情を聴取・確認します。
 - 2) 苦情の内容により、利用者様への謝罪が必要と判断した場合は、管理者を含めて検討会を行います。また、検討の結果、利用者様への謝罪が必要な場合には速やかに対応します。
 - 3) 苦情相談の結果については、必ず記録・保管し再発防止に努めます。
 - 4) 苦情相談窓口は以下の通りです。

事業所管理者 山岡 久美子	052-325-2290
名古屋市役所 健康福祉局介護保険課居宅指導係	052-959-3087
愛知県国民健康保険団体連合会（国保連 苦情相談窓口）	052-971-4165
名古屋市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談センター	052-910-7976

13 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を6か月に1回以上開催し、職員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止の指針を整備しています。
- (3) 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- (4) サービス提供中に、当該事業者職員または養護者（利用者様の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者様を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

14 衛生管理等について

- (1) 訪問看護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) 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) 訪問看護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) 訪問看護事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について訪問看護員に周知徹底をしています。
 - 2) 訪問看護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) 訪問看護員に対し、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実施しています。

15 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、利用者様に対する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) 訪問看護員に対し、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。

16 社会情勢及び天災時の訪問看護について

- (1) 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱等により、訪問看護事業所の義務の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合があります。
- (2) 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱等により、訪問看護事業所の業務の履行が遅延、若しくは不能になった場合、それによる損害賠償責任を訪問看護事業所は負わないものとします。

17 その他

- (1) 訪問看護員は、契約者（利用者様）以外にサービスを提供することができません。ご家族へのサービス提供は行えませんので予めご了承ください。
- (2) 訪問看護員に対する贈り物や飲食などのもてなしは必要ありません。
- (3) 鍵や貴重品は原則としてお預かりできません。ただし、サービス提供において支障がある場合はご相談に応じます。
- (4) 訪問回数や訪問時間は利用者様の状況に合わせて決定します。交通事情や悪天候、

緊急対応などの理由により訪問時間が前後することがありますので予めご了承ください。訪問日や訪問時間の変更をお願いすることもありますので、ご協力をお願い致します。

- (5) 訪問看護員に対する暴言や暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為やセクシャルハラスメント、パワーハラスメント等のハラスメント行為はお止めください。場合によってはサービスを中止させて頂く事があります。
- (6) 訪問中の喫煙はご遠慮下さい。
- (7) 保険証の更新や保険情報に変更があった場合には提示をお願いします。
- (8) 主治医が変更になった場合には必ずお知らせください。
- (9) 医療機関に入院された場合は訪問看護のサービスは一時休止となります。入院が長期化し休止期間が1か月以上になった場合、訪問日や訪問時間、訪問回数に変更になる場合があります。
- (10) 緊急訪問の要請があった場合できるだけ速く訪問できるようにしますが、他の利用者様の訪問や交通事情により到着までに時間がかかることがありますので予めご了承下さい。
- (11) 感染症の防止及びまん延防止の観点から、訪問看護職員は状況に応じてマスク、ゴーグル、エプロン、スリッパ等を装着させて頂きます。訪問中に出たゴミなどはご家庭で処分をお願いします。
ケアの後、手洗いのため洗面所をお借りする事があります。
- (12) ご自宅には車で伺います。駐車場の確保にご協力をお願いします。

以上

令和6年4月1日 更新