

訪問看護重要事項説明書

事業所の概要

事業所名	おうちでくらそう訪問看護ステーション
運営法人	株式会社りぶる
法人所在地	北海道札幌市東区北 21 条東 23 丁目 5-7
事業所所在地	北海道札幌市北区北 22 条西 5 丁目 2-15 レジデンス 22 306
電話	011-299-3562
FAX	011-299-3563
介護保険指定番号	0160291373
医療保険指定番号	0291373
管理者	村中 蓮

運営方針

当事業所は、利用者が可能な限り住み慣れた地域・家庭で療養生活を継続できるよう、主治医の指示および（介護保険の場合は）居宅サービス計画に基づき、訪問看護サービスを提供します。サービス提供にあたっては、利用者の心身の状態や生活状況を踏まえ、関係機関（主治医・医療機関・ケアマネジャー等）と連携し、適切な看護およびリハビリテーション（PT/OT/ST 等）を行います。

また、個人情報の保護、虐待防止、事故防止、感染症・災害時の業務継続等に配慮し、安全で質の高いサービス提供に努めます。

事業の実施地域・営業日等

【事業の実施地域】札幌市全域および石狩市の一部（詳細は当事業所へお問い合わせください）。

【営業日・営業時間】月曜日～金曜日 9:00～18:00

【休業日】土日、年末年始（12月30日～1月3日）

【24時間対応（緊急時対応）】当事業所は、必要に応じて24時間の連絡・相談体制を整え、緊急時には主治医等と連携し適切に対応します。24時間対応体制（オンコール）および緊急時訪問看護加算等（該当する場合）の適用・費用については、事前に説明し同意を得た場合に限り適用します（同意は最終ページのチェック欄で確認します）。

提供するサービスの内容

当事業所は、主治医の指示に基づき、利用者の心身の状態および生活状況に応じて、訪問看護を提供します。介護保険での利用の場合は、居宅サービス計画に基づき提供します。

提供内容の例は次のとおりです。

- 療養上の世話（清潔の保持、栄養・排泄、服薬支援、生活上の助言等）
- 診療の補助（状態観察、医師の指示に基づく医療処置〔例：点滴、吸引（サクション）、褥瘡処置等〕、医療機器管理等）
- リハビリテーション（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士等による）
- 主治医、医療機関、ケアマネジャー等との連携・調整

※具体的なサービス内容、回数、時間等は、訪問看護計画書等により定め、説明のうえ同意を得て実施します。

利用開始・計画書等の作成

訪問看護の提供にあたっては、主治医の指示に基づき、利用者の心身の状態等を踏まえて訪問看護計画書を作成し、内容を説明のうえ同意を得て実施します。

介護保険での利用の場合は、居宅サービス計画に基づき訪問看護計画書を作成します。

状態の変化等によりサービス内容を変更する場合は、必要に応じて計画書を見直し、説明のうえ同意を得て実施します。

利用料金・支払方法

訪問看護の利用料金は、介護保険または医療保険の定めに基づき算定します。利用者負担割合、各種加算、自己負担額の目安、ならびに自費サービス等の費用は、料金表に定めます。

お支払い方法は、口座振替／振込／集金のいずれかとします。

料金は月末締めとし、翌月 25 日までにお支払いいただきます（25 日が金融機関休業日の場合は翌営業日）。

口座振替が不能となった場合等は、振込または集金によりお支払いいただきます。

【請求書・領収書等】当事業所は、毎月の利用料金について請求書等を作成し、利用者に交付（郵送等）します。領収書は、お支払い確認後に交付します。※交付方法（郵送・手渡し等）や時期の詳細は、当事業所よりご案内します。

※制度改定等により料金に変更となる場合は、事前に説明し書面等でお知らせします。

交通費・駐車場料金

当事業所のサービス提供に係る交通費・駐車場料金は、別途請求しません。

キャンセルの取扱い

訪問予定の変更・中止がある場合は、分かり次第（可能であれば前日までに）当事業所へご連絡ください。

利用者都合により、原則として訪問予定時刻のおおむね 2 時間前以降にキャンセルとなった場合は、キャンセル料をご負担いただきます（保険請求は行いません）。

ただし、急病・救急搬送・悪天候・災害等、社会通念上やむを得ない事情がある場合は請求しません。

※キャンセル料は、当該訪問に相当する費用の10割相当額とし、取扱いの詳細は料金表に定めま
す。

記録の作成・閲覧等

当事業所は、訪問看護の提供に関する記録を作成し、適切に保管します。

利用者本人は、当事業所が作成した記録について閲覧を求めることができます。写しの交付を希
望される場合は、所定の手続きにより対応します。

※写しの交付に要する費用（コピー代・郵送代等の実費相当額）が生じる場合があります。

なお、記録は札幌市の基準条例等に基づき、記録の種類に応じて保存します（例：計画書・サー
ビス提供記録等は「完結の日から2年間」又は「介護給付があった日から5年間」のいずれか遅
い日まで等）。

苦情相談窓口

当事業所のサービスに関するご相談・苦情は、次の窓口で受け付けます。

【事業所窓口】おうちでくらそう訪問看護ステーション（管理者）

電話：011-299-3562／FAX：011-299-3563

受付時間：月～金 9:00～18:00

なお、当事業所以外に、次の外部機関でも相談・苦情を受け付けています。

外部機関	連絡先
市区町村（介護保険担当課）	お住まいの市区町村の介護保険担当窓口
札幌市 （札幌市内の利用者の場合）	札幌市保健福祉局 高齢保健福祉部 介護保険課（事業指導担当） 〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階 電話：011-211-2972／FAX：011-218-5117（平日 8:45～17:15）
北海道国民健康保険団体 連合会 （国保連）	介護サービス苦情相談窓口 〒060-0062 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館1階 電話：011-231-5175（平日 9:00～17:00）／FAX：011-233-2178

事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合、当事業所は速やかに必要な応急処置を行い、主治医、医
療機関、家族等へ連絡するとともに、状況に応じて関係機関（ケアマネジャー等）へ報告します。

また、事故の状況および対応内容を記録し、再発防止に努めます。

虐待防止・身体拘束等の適正化

当事業所は、利用者の人権を尊重し、虐待の防止に努めます。虐待防止のための体制整備（責任者の設置、研修の実施、相談・報告体制の整備等）を行います。

また、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は、原則として行いません。やむを得ず実施する場合は、必要性・方法・期間等について検討し、説明のうえ同意を得て、記録を作成します。

災害・感染症等における業務継続（BCP）

当事業所は、災害（地震・大雪等）、感染症の流行、停電・断水・通信障害、交通障害等により通常どおりのサービス提供が困難となる場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定し、利用者の安全確保を最優先に対応します。

状況に応じて、医療依存度・緊急度等を踏まえた訪問の優先順位の調整、訪問回数・時間の変更・短縮・中止、電話等による状態確認・助言等の代替対応を行うことがあります。

また、当事業所は、近隣の訪問看護ステーションと相互応援に関する協定等の連携体制を整えており、必要に応じて相互支援（代行訪問を含む）によりサービス継続に努めます。

※実施内容の変更が生じる場合は、可能な範囲で事前にご説明します。

文書の変更（改定）

法令改正、制度改定、事業所の運営体制の変更等により、本書面の内容（料金表を含む）を変更する場合は、事前に説明し、書面等でお知らせします。

看護師等の勤務体制

【職員の職種・員数および配置の概要】

- 看護職員：常勤換算 2.5 人以上を配置します。
- 理学療法士（PT）：利用状況に応じて 1 名以上を配置します。
- 言語聴覚士（ST）：利用状況に応じて 1 名以上を配置します。
- 作業療法士（OT）：利用状況に応じて配置を検討します。
- その他事務職員等：事業運営に必要な職員を配置します。
- なお、実際の職員数は採用状況により変動しますが、人員基準を下回らないよう管理します。

【勤務体制】

- 通常の訪問は、営業日・営業時間内に実施します。
- 夜間・早朝・休日の連絡・相談体制（オンコール）および緊急時の対応は、前記【24 時間対応（緊急時対応）】に記載のとおり、事前に説明し同意を得た場合に限り適用します。

第三者評価の実施状況

当事業所は、現在、第三者評価は実施していません。実施する場合は、結果を公表します。

利用の中止・サービス内容の見直し

利用者の入院、転居、心身の状態の変化等により、訪問看護の継続が困難となった場合は、主治医および関係機関（ケアマネジャー等）と連携し、必要に応じてサービス内容の見直しまたは利用の中止を検討します。

また、当事業所の体制等により、やむを得ずサービス提供の継続が困難となる場合は、事前に説明のうえ、関係機関と連携して支援の継続に努めます。

※契約の終了・解除等の取扱いは、訪問看護サービス契約書に定めるところによります。

守秘義務

当事業所の職員は、業務上知り得た利用者および家族等の個人情報・秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。退職後も同様とします。

ただし、法令に基づく場合、生命・身体の保護のために緊急に必要な場合、または利用者の同意に基づく関係機関との連携のために必要な場合は、この限りではありません。

その他の留意事項

- 緊急時の連絡先（家族等）や連絡方法について、事前に確認します。
- 訪問時の感染症対策（手指衛生、必要に応じたマスク着用等）にご協力ください。
- 利用者宅の鍵の預かり等が必要となる場合は、方法を相談のうえ適切に管理します。