

訪 問 看 護 サービス

重要事項説明書
(医療保険)

株式会社YARUKA

いちい訪問看護ステーション えにわ

〒061-1431

北海道恵庭市有明町4丁目1番1号

Tel:0123-25-6313

Fax:0123-25-6314

いちい訪問看護ステーション えにわ

重要事項説明書（訪問看護サービス）

1. 訪問看護サービスを提供する事業者について

名称・法人種別	株式会社 Y A R U K A
代表者名	代表取締役 出口 和紀
本社所在地	北海道恵庭市恵み野南3丁目3番11
連絡先及び電話番号等	0123-21-9818
設立年月日	平成27年4月27日

2. 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名	いちい訪問看護ステーション えにわ
所在地	北海道恵庭市有明町4丁目1番1号
事業者指定番号	北海道 0161290044号
管理者・連絡先	野村 美穂 電話:0123-25-6313 FAX:0123-25-6314
通常の実施地域	恵庭市、千歳市、北広島市、長沼町

※ 上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 運営の方針

訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう支援していきます。

事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努めていきます。関係区市町村、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスを提供していきます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

区分	平日	日曜日・国民の祝日
営業時間	9:00~17:00	休日

(注)お盆(8月13日から15日)、年末年始(12月29日から1月4日)は休日の扱いになります。
常時24時間、利用者やその家族からの電話等による連絡が可能な体制をとっています。

(4) 事業所の職員体制

職種	人員
管理者	1名
訪問看護師	7名(常勤職員7名、常勤職員は管理者と兼務)
准看護師	2名(常勤職員2名)
理学療法士	5名(常勤職員4名、非常勤職員1名)
作業療法士	3名(常勤職員3名)

管理者は、所属職員を指揮・監督し、適切な事業の運営が行われるように統括します。
看護職員は、主治医の指示による訪問看護計画書及び報告書を作成し、訪問看護を担当します。
理学療法士・作業療法士は、訪問看護（在宅におけるリハビリテーション）を担当します。

3. 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

- ① 訪問看護計画書の作成及び利用者又はその家族への説明。
利用者の希望、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載する。
(サービス内容の例)
病状・障害の観察、清拭・洗髪等による清潔の保持、食事および排泄等日常生活の世話、床ずれの予防・処置、リハビリテーション、ターミナルケア、認知症患者の看護、療養生活や介護方法の指導、カテーテル等の管理、その他医師の指示による医療処置。
- ② 訪問看護計画書に基づく訪問看護。
- ③ 訪問看護報告書の作成。

(2) 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等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為。

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

利用者からいただく利用者負担金は、医療保険の法定利用料に基づく金額で、料金表に定めるとおりです。

4. その他の費用について

- (1) 業務の実施地域を超える場合は交通費として、片道 50 km 超は 500 円頂きます。
- (2) サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を越える場合には、全額自己負担となります。
- (3) 利用者のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。
- (4) エンゼルケア 10,500 円（死化粧、死後処理）。
- (5) 日常生活に必要な物品を利用者の選択、希望により提供した場合は実費を頂きます。

5. 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等	ア 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いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者様にお届け（手渡し又は郵送）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等	ア 利用者指定口座からの自動振替 毎月 27 日（当日が金融機関休業日の場合は翌営業日）に振替させていただきます。 預金残高不足により自動振替が出来ない場合は、再振替できませんので当社指定の金融機関口座へお振込願います。 口座振替開始までは 1 ヶ月から 2 ヶ月程お時間がかかりますのでご了承ください。 イ お支払いいただきますと、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。 (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。)

※ 利用料及びその他の費用の支払いについて、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。

6. 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について

<p>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、右のご相談担当者までご相談ください。</p>	<p>ア 相談担当者氏名 (氏名) 野村 美穂 イ 連絡先電話番号 (電話番号) 0123-25-6313 同ファックス番号 (ファックス番号) 0123-25-6314 ウ 受付日及び受付時間 (受付曜日と時間帯) 月曜日～土曜日 可能であれば月曜日～金曜日の連絡で御願い致します。 9時00分から17時00分</p>
--	---

※ 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、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7. サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」、主治の医師の指示並びに利用者の心身の状況、また利用者や家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (3) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。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、必要に応じて変更することができます
- (4) 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ないますが、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ないます。

8. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 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においても継続します。 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、その秘密を保持するべき旨を、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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p>
-----------------	---

9. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者には病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等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。

利用者の主治医	氏 名	
	所属医療機関	
	所在地	
	電話番号	
	診療科	
	入院設備	有 無
	救急指定の有無	有 無
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	

10. 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、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、その完結の日から2年間保存します。

また、利用者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を行います。なお、当事業所は社団法人全国訪問看護事業協会と訪問看護事業者（ステーション）賠償責任保険契約を結んでおります。

11. 身分証携行義務

訪問看護師は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

12. 心身の状況の把握

訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

13. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問看護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

14. 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、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。
- (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。

15. 衛生管理等

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 看護職員等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。
- (5) 指定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。

16. 業務継続計画の策定等

事業所は、契約の有効期間中、地震、台風、大雨等の天災その他やむを得ない事情により、指定訪問看護の提供ができなくなった場合には、利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。しかし事業所は感染症及び災害に係る業務継続計画を策定し速やかにサービス再開に努めます。

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

17. 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。責任者（管理者）氏名：野村 美穂
- (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ています。
- (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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。

18. サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制及び手順
 - ア 提供した訪問看護に係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ための窓口を設置し、指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します（下表に記す事業者の

窓口のとおり)。苦情の内容等について記録し、その完結の日から2年間保存します。
 イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

① 相談及び苦情の対応

- ・相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応します。管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告します。

② 確認事項

- ・相談又は苦情のあった利用者の氏名。
- ・提供したサービスの種類、年月日及び時間。
- ・サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)。
- ・具体的な苦情・相談内容、その他参考となる事項。

③ 相談及び苦情処理回答期限の説明

- ・相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明します。

④ 相談及び苦情処理

- ・管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催します。
- ・利用者に対し管理者が事情説明を直接行います。
- ・居宅介護支援事業者に、苦情又は相談の状況について報告します。
- ・市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告します。
- ・事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図ります。

(2) 苦情申立の窓口

① サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当事業所お客様相談・ 苦情受付窓口	電話番号	0123-25-6313
	FAX番号	0123-25-6314
	相談員(管理者)	野村 美穂
	対応時間	月曜日～土曜日 9時00分から17時00分 可能であれば月曜日～金曜日の連絡で御願 い致します。

② 公的機関においても、次の機関において苦情申立等ができます。

北海道庁 保健福祉部 福祉局 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	011-204-5274
	対応時間	9:00～17:00 (土日・祝日は除く)

北海道国民健康保険団体連 合会(国保連)	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目
	電話番号	011-231-5161
	対応時間	9:00～17:00 (土日・祝日は除く)

北海道社会福祉協議会	所在地	北海道札幌市中央区北2条西7丁目
	電話番号	011-241-3976
	対応時間	8:45～17:15 (土日・祝日は除く)

恵庭市役所	0123-33-3131	保健福祉部 介護福祉課
千歳市役所	0123-24-3131	保健福祉部 高齢者支援課
長沼町役場	0123-82-5555	保健福祉課 介護支援係
江別市役所	011-381-1067	健康福祉部 介護保険課
北広島市役所	011-372-3311	保健福祉部 高齢者支援課

19. オンライン資格確認について

- (1) 訪問看護職員が居宅同意取得型のオンライン資格確認等システムにより取得した診療情報等を活用して訪問看護を実施しています。
- (2) マイナ保険証の利用を促進する等、医療DXを通じて質の高い医療を提供できるよう取り組んでいます。
- (3) マイナ保険証がない場合は、健康保険証や資格確認書により資格確認を行うこととなります。