

## (予防)訪問看護重要事項説明書

当事業所が提供する訪問看護サービスについての相談・苦情窓口

電話:079-227-0064 FAX:079-228-2086

管理者:鶴元 繭子

ご不明な点は、お気軽におたずねください。

### 1. 事業所の概要

事業所名	サンテラス訪問看護事業所	
所在地	姫路市兼田928-4	
介護保険事業所番号	指定訪問看護	2864091430号
サービス提供地域	姫路市、高砂市、加古川市、たつの市、揖保郡 (家島、坊勢含む)	

### 2. 事業所の職員体制等

職種	従事する業務	人員
管理者:鶴元 繭子	業務全般の管理	1名
サービス担当職員	サービスの担当	10名(常勤専従7名、非常勤専従3名)
内 訳	看護師	5名(常勤専従3名、非常勤専従3名)
	准看護師	0名(常勤専従0名)
	理学療法士	4名(常勤専従4名)
	作業療法士	0名
事務員	業務の事務全般	0名

### 3. 営業時間

営業日	月～金曜日(土・日・祝日休み お盆、年末年始休み)
営業時間	平日 9:00～18:00
サービス提供時間	24時間 365日対応しています

※ 通常の営業日又は営業時間外であっても、ご本人様及び家族の要請に基づき、管理者が担当介護支援専門員と連携し、訪問看護による訪問が必要だと認めた場合は、ご訪問いたします。

#### 4. 運営の方針

1. 訪問看護の実施に当たっては、ご利用者様の心身の特性を踏まえて、日常生活動作の維持、向上を図るとともに、ご利用者様の生活の質が高められるような在宅療養生活の充実に向けて支援します。
2. 事業の実施に当たっては、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努め、総合的な支援を心がけます。

#### 5. サービスの内容

(1)ご利用者様の居宅において看護師その他省令で定める者が療養上の世話又は必要な診療の補助を行うサービスで、「居宅サービス計画」に応じて次の内容のサービスを行います。

- ①リハビリテーション ②病状・障害の観察 ③食事及び排泄等日常生活の世話
- ④褥そうの予防 ⑤清拭・洗髪等による清潔の保持 ⑥ターミナルケア ⑦認知症患者の看護
- ⑧療養生活や介護方法の指導 ⑨カテーテル等の管理 ⑩その他医師の指示による医療処置

(2)事業者は、「居宅サービス計画」に定められた日程により訪問看護サービスを提供します。

#### 6. ご利用者様負担金

(1)ご利用者様の方からいただくご利用者様負担金は、介護保険の法定利用料に基づく金額で、下表のとおりです。

(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、全額自己負担となります。ただし、介護保険外のサービスとなる場合には、「居宅サービス計画」を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、ご利用者様の同意を得ることになりますので、介護支援専門員にご相談ください。

(3)下記のご利用者様負担金は、「法定代理受領(現物給付)」の場合について記載しています。

居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者様が利用料(10割)を支払い、その市区町村に対して保険給付分(9割)を請求することになります。

(4)・利用者は、サービスの対価として【契約書別紙】に定める利用単位毎の料金を基に計算された月毎の合計金額を支払います。

- ・事業者は、当月料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月 20 日までに利用者へ送付します。
- ・利用者は、当月料金の合計額を翌月 28 日までに事業者の指定する方法で支払います。

(口座振替(料金自動引き落とし)を選択いただく場合、口座振替申込書を提出いただく時期によっては、引き落とし処理が間に合わず、料金の請求が翌月に繰り越しになり、当月分と翌月分の利用料金を合算して引き落とし処理をさせていただく場合がございますので、予めご了承ください。)

(5)・利用者は事業所に対して、サービスの実施日を前営業日 17 時までには通知することにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。

- ・利用者が、サービス実施日の前営業日の 17 時までには通知することなくサービスの中止を希望した場合は、事業者は利用者に対してサービス料金全額を請求することができます。

※心身の状態他やむを得ない場合はこの限りではありません。

#### 7. サービスに関する苦情窓口

(1)当事業所が行う訪問看護サービスについてのご相談ご苦情については、下記窓口で承ります。

<ご相談窓口>

サンテラス訪問看護事業所 担当:鶴元 繭子

- ・ 電話の場合 (079)227-0064
- ・ 面談の場合 場所 姫路市兼田928-4

・ 担当者で対応困難な場合は、サンテラス介護グループ代表:家永秀則が対応いたします。  
当事業所以外に、役場、国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- ・ 兵庫県国保連合会 (078)332-5168
- ・ 姫路市窓口 (079)221-2923

#### 8. 苦情処理の体制と手順

(1)ご利用者様やご家族および居宅介護支援事業者から苦情があった場合は、直ちに詳しい事情をお聞きし、「苦情・事故受付処理簿」等に内容を記載し、管理者に報告をします。

(2)管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対処いたします。

(3)即時対応が可能な場合は速やかに処置いたします。

(4)事故(身体的事故、利用者の所有物損壊等)に関する苦情の場合は、適切な事故処理、医療的措置等を行う一方、事故の内容によって、主治医や損害保険会社への報告、担当の介護支援専門員や行政等関係機関への連絡等を図り、必要な措置を講じます。

(5)受け付けた苦情、対応した事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者様やご家族および居宅介護支援事業者への対応は次のとおりです。

①十分な説明 ②管理者による謝罪 ③面談または文書による再発防止策の提示

④損害賠償(事業者の責めに帰すべき事由がある場合)等その他必要な処置

(6)対応後、経過記録を利用者台帳、苦情・事故受付処理簿等に記載し、再発防止に役立てます。

(7)さらに詳しいことは当事業所で定めている手順書に沿ってご説明をいたします。

#### 9. 緊急時および事故発生時の対応方法

(1)緊急時および事故発生時にあつては、緊急対応の上、ご利用者様の主治医又は、主治医が指定する医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。

(2)当事業所の提供する訪問看護において事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業者は、訪問看護事業者賠償責任保険に加入しております。

病院名	
主治医氏名	
連絡先	
ご家族氏名	
連絡先	
緊急連絡先氏名	
連絡先	

#### 10. 個人情報保護

(1)事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者様やご家族に関する情報を適正に保護します。

(2)事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者様やご家族に関する個人情報については、ご利用者様又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終

了後、第三者に漏らすことはありません。

(3)あらかじめ文書によりご利用者様やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

(4)事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、看護師等の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とします。

#### 11. 高齢者虐待防止

事業者は、ご利用者様等の人権の擁護・虐待防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)研修を通じて、看護師等の人権意識の向上や知識の向上に努めます。

(2)訪問看護計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

(3)看護師等が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整える他、看護師等がご利用者様等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

(4)虐待防止のための指針を作成しています。

虐待防止に対する最終責任者 家永 秀則(サンテラス介護グループ代表)

虐待防止に対する担当者 鶴元 繭子(サンテラス訪問看護事業所管理者)

#### 12. 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そのご家族から提示を求められたときはいつでも身分証を提示いたします。

#### 13. 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議などを通じて、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または福祉サービスの利用状況の把握に務めるものとします。

#### 14. 居宅介護支援事業者などとの連携

①指定訪問看護の提供にあたり、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「訪問看護計画書」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へ送付します。

#### 15. サービス提供の記録

①指定訪問看護の実施毎に、そのサービスの提供日・内容及び利用料などを、サービス提供の終了時に利用者へ確認して頂きます。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

②指定訪問看護の実施毎に、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保管します。

③利用者は、事業者に対して保管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。

④提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療記録に係るページに必要な事項を記載します。

## 16.衛生管理など

- ①看護職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指定訪問看護事業所の設備及び備品などについて、衛生的な管理に努めます。

## 17.その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- (1)看護師等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
- (2)看護師等は、介護保険制度上、ご利用者様の心身の機能の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、同居ご家族に対する訪問看護サービスは禁止されていますので、ご了承ください。
- (3)看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮致します。

【契約書別紙】利用者負担金

要介護	単位数	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)
20分未満(回数で算定)	314 単位	321 円	642 円	962 円
30分未満(回数で算定)	471 単位	481 円	962 円	1,443 円
30分以上60分未満(回数で算定)	823 単位	840 円	1,681 円	2,521 円
1時間以上90分未満(回数で算定)	1,128 単位	1,152 円	2,303 円	3,455 円
理学療法士等が訪問した場合(1回あたり20分)	294 単位	300 円	600 円	901 円
支給限度額を超えた場合	—	実費	実費	実費

要支援	単位数	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)
20分未満(回数で算定)	303 単位	309 円	619 円	928 円
30分未満(回数で算定)	451 単位	461 円	921 円	1,382 円
30分以上60分未満(回数で算定)	794 単位	811 円	1,622 円	2,432 円
1時間以上90分未満(回数で算定)	1,090 単位	1,113 円	2,226 円	3,339 円
理学療法士等が訪問した場合(1回あたり20分)	284 単位	290 円	580 円	870 円
支給限度額を超えた場合	—	実費	実費	実費

病状によって加算される料金	単位数	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)
特別管理加算 I (1月につき)	500 単位	511 円	1,021 円	1,532 円
特別管理加算 II (1月につき)	250 単位	255 円	511 円	766 円
初回加算①(病院などから退院した日に初回の訪問看護を行った場合)	350 単位	357 円	715 円	1,072 円
初回加算②(病院などから退院した翌日以降に初回の訪問看護を行った場合。新規で計画書を作成した場合)	300 単位	306 円	613 円	919 円
複数名訪問加算(30分未満)(回数で算定)	254 単位	259 円	519 円	778 円
複数名訪問加算(30分以上)(回数で算定)	402 単位	410 円	821 円	1,231 円
長時間訪問看護加算(所要時間の通算が1時間30分を超えた場合)	300 単位	306 円	613 円	919 円
ターミナルケア加算(死亡月につき)	2,500 単位	2,553 円	5,105 円	7,658 円
退院時共同指導加算	600 単位	613 円	1,225 円	1,838 円
サービス提供体制強化加算(訪問1回につき)	6 単位	6 円	12 円	18 円

利用者の希望により契約した場合	単位数	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)
緊急時訪問看護加算 II (1月につき)	574 単位	586 円	1,172 円	1,758 円

- (注1) この料金表は、法に定められた介護給付単位数に地域単価の10.21円を乗じたものとなっております。
- (注2) 時間帯が、夜間・早朝(18時～22時、6時～8時)の場合25%、深夜(22時～6時)の場合50%が基本単位に加算されます。
- (注3) 准看護師による訪問看護は算定単位において10%減算されます。
- (注4) 理学療法士等が1日に2回を超えて訪問看護を行う場合、1回につき所定単位数に90/100を乗じた単位数、介護予防訪問看護は50/100を乗じた単位数で算定します。
- (注5) 理学療法士等の訪問回数が看護職員の訪問回数を超えている場合は1回につき8単位減算となります。(介護予防のみ、)利用開始月から12月を超えて介護予防訪問看護を行った場合、8単位の減算を受けている場合は15単位を減算。それ以外の場合は1回につき5単位を減算されます。
- (注6) 理学療法士等の訪問は1週間に6回を限度に算定します。
- (注7) 自己負担額は、介護報酬の計算上、端数に若干の差があります。
- (注8) 初回加算とは、新規に訪問看護計画書を作成し、訪問看護を提供した場合に加算されます。初回加算①・②のどちらか一方を算定します。
- (注9) 複数名訪問加算とは、同時に複数の看護師により訪問看護を行うことについて、ご利用者様やそのご家族等の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当する場合に加算されます。
- ①ご利用者様の身体的理由により1人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合。
  - ②暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合。
  - ③その他ご利用者の状況から判断して、①又は②に準ずると認められる場合。
- (注10) サービス提供体制強化加算とは、研修等を実施しており、かつ、3年以上の勤続年数のある者が30%以上配置されている場合に加算されます。
- (注11) 支給限度額を超えた場合等には、居宅サービス計画の未届けや保険料滞納の場合を含みます。