

## 15. 相談・苦情の対応

訪問看護の提供に関するご相談やご不満、ご意見などの苦情の申し出があった場合、誠意をもって速やかに対応を行う等、適切に苦情に対応するための必要な措置を行います。

事業者は、利用者または家族が苦情申立機関に苦情申し立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益、不公平な対応も致しません。

相談・苦情等に関しては、下記にご連絡ください。

### 相談・苦情の連絡先

担当者 佐山 純子

電話 086-901-1373

受付時間 9時00分～17時00分まで

上記以外にも、下記の相談窓口があります

岡山市；介護保険課 電話 086-803-1241

岡山市事業者指導課 電話 086-212-1012

国保連合会；介護サービス苦情相談窓口 電話 086-223-8811

## 16. ご利用にあたってのお願い

保険証や医療受給者証等を確認させていただきます。これらの書類について内容に変更の生じた場合、必ずお知らせください。

やむを得ず予定変更を生じた場合、必ず前日までにご連絡をお願いいたします。

訪問看護師に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お断りしています。

令和 年 月 日

訪問看護の提供開始にあたり、利用者及びご家族に対して本書面に基づき、重要な事項および個人情報の利用について説明し、同意を得ました。

事業者 公益社団法人 岡山県看護協会 会長 二宮 一枝 ㊞

所在地 岡山市北区兵団 4-31

事業所 岡山訪問看護ステーション看護協会 Myステーション看護協会北長瀬(サライト)

所在地 岡山市中区竹田 155-7 岡山市北区北長瀬表町二丁目 17-80

説明者 所長 佐山 純子 ㊞

私は訪問看護を利用するにあたり、本書面により、事業者から訪問看護についての重要な事項および個人情報の利用について説明を受け、同意しました。

利用者 住所：

氏名： ㊞

連絡先：

家族 住所：

氏名： ㊞（続柄 ）

連絡先：

代理人 住所：

氏名： ㊞（続柄 ）

連絡先：

## 訪問看護 重要事項説明書

### 1. 事業所の概要

事業所名	岡山訪問看護ステーション看護協会	Myステーション看護協会北長瀬(サライト)
所在地	岡山市中区竹田 155-7	岡山市北区北長瀬表町二丁目 17-80
連絡先	TEL 086-901-1373 FAX 086-901-1377	
事業所番号	3360190031号	
管理者	佐山 純子	
営業日	月曜日～金曜日(国民の祝日、8月13日～15日、12月29日～1月3日を除く)	
営業時間	8時30分～17時00分	
サービス実施地域	岡山市(中区、東区は上道・旭東中学校区、南区は芳田・福浜中学校区、北区は岡山中央・岡輝・桑田・石井・御南・京山・岡北・中山・香和・吉備中学校区)の区域とする。	
事業の目的・方針	<p>&lt;目的&gt; 主治医が訪問看護の必要性を認めた要支援・要介護状態にある高齢者、または療養生活をしているすべての人に対し、主治医との連携下に、適正な訪問看護を提供することを目的とします。</p> <p>&lt;方針&gt; 在宅療養をしている利用者の「生活の質」を確保するため、保健・医療・福祉関係者と密接な連携のもとに、在宅療養が継続できるよう支援します。また、適切な運営に努め、在宅ケアの推進を図ります。</p>	

### 2. 当事業所の法人概要

事業者名	公益社団法人 岡山県看護協会	
所在地・連絡先	岡山市北区兵団 4-31	TEL 086-226-3638
代表者	会長 二宮 一枝	

### 3. 職員体制など

看護師( 名) 理学療法士等( 名) 事務員(2名)

### 4. 訪問看護サービス内容

主治医の指示を文章で受けたくうえで、各保険区分と予め計画された内容に沿って、訪問看護計画に基づき、指定時間帯にサービスを提供します。

<ul style="list-style-type: none"><li>身体的状況や病状の観察、健康管理</li><li>栄養、清潔、排泄の世話</li><li>機能訓練などのリハビリテーション</li><li>認知症の方への看護・精神疾患の方への看護</li><li>ターミナルケア</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>福祉用具や住宅改修のアドバイス</li><li>在宅療養に関するご相談や助言</li><li>医療処置や医療機器の管理(主治医の指示がある場合)</li></ul>
--	--

### 5. 利用料金のお支払方法

毎月10日以降に前月分の請求書を作成いたします。預貯金口座振替又は訪問時に現金でお支払いください。入金確認後に領収証を発行します。

ただし、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、お客様は1ヵ月につき利用料の金額をお支払いください。

また、利用料を3ヵ月以上滞納した場合は、1ヶ月以内の期限を決めて督促し、なお払いのない時はサービス提供を中止とします。

## 6. 利用料金など

令和6年6月改定

保険種別など	介護保険による訪問看護 (介護予防訪問看護を含む)	医療保険による訪問看護費
訪問看護利用できる方	主治医が訪問看護の必要を認めた方 ①介護保険の要支援者・要介護者	主治医が訪問看護の必要を認めた方 ① 介護保険の対象でない(非該当)方 ② 介護保険の要支援者・要介護者のうち厚生労働大臣が特に定めた疾患や病状の方
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険負担割合証に記載された負担割合に基づきます</li> <li>介護保険の支給限度を超えたサービス利用については全額自己負担となります</li> <li>利用料金については別紙の「利用料金表」とおりとなります</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>診療報酬の該当保険の一部負担金分を自己負担いただきます</li> <li>利用料金については別紙の「利用料金表」とおりとなります</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本料金に対してサービス提供時間が早朝(6~8時)・夜間(18~20時)は25%増し、深夜(22~6時)帯は50%増しとなります</li> <li>訪問看護計画に基づいて初回利用する際と、入院中・入所中に病院等とサービス調整、情報共有に当たる際に加算が算定されます</li> <li>ターミナルケア加算、ターミナル療養費は在宅での看取りを希望された利用者に対して、計画書に同意を得て、ターミナルケアを行った際に算定されます</li> </ul>	
その他の利用料金など	<ul style="list-style-type: none"> <li>通常の実施地域以外の交通費： 実施地域を越えた所から 片道5km未満 200円/1回 片道5km以上 300円/1回</li> <li>病院に同行した場合の交通費：実費</li> <li>保険外訪問看護利用料：基本料金 3,000円 30分につき 3,000円加算</li> <li>訪問看護提供後の死後の処置料：18,000円 営業時間外加算あり</li> <li>キャンセル料：自己負担額の100% 訪問当日の午前8時半までに連絡がない場合はキャンセル料を頂く場合があります</li> </ul>	

※ 利用料金は、介護報酬、診療報酬に準じます。また、各種保険の他、公費負担医療もお取扱いいたします。

## 7. 秘密保持・個人情報の利用

事業所の従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密保持を厳守します。また、事業者は、職員が知り得た秘密を漏らすことのないよう必要な措置を講じます。

事業者が、利用者及び家族の個人情報をを用いる場合は利用者の同意を、家族の個人情報をを用いる場合は家族の同意をあらかじめ文章により得ます。

利用者の個人情報を含むサービス計画、各種記録等については、関係法令及びガイドライン等に基づき個人情報の保護に努めるものとします。

個人情報の取り扱いに関する利用者からの苦情については、苦情処理体制に基づき適正かつ迅速に対応するものとします。

個人情報の訂正・開示請求等に関するご連絡先

個人情報管理統括責任者 二宮 一枝

担当者 佐山 純子

電話 086-901-1373

受付時間：9時00分~17時00分

## 8. サービス提供について

訪問看護サービスにおいて、利用者が故意に常識を逸脱する行為をなし改善しようとししないなどの理由で訪問看護の目的が達せられないと判断した時、また、終了せざるを得ない状況が生じた場合は、1ヶ月以内の予告期間をもってサービス提供を終了とします。

常識を逸脱する行為とは

- 身体的な力を使って危害を及ぼす行為
- 尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- 性的言動・好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為 等

## 9. 事故発生時の対応

訪問看護サービスの提供時に事故が発生した場合、速やかに利用者の家族、主治医、居宅介護支援事業者、市町村等に連絡を行うとともに、誠意をもって必要な措置を行います。

訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合、損害賠償を速やかに行います。

## 10. 緊急時の対応

訪問看護の提供時に緊急事態が発生した場合、速やかに利用者の家族、主治医等に連絡を行うとともに、主治医の指示に従い必要な措置を行います。

また、緊急の場合は、下記にご連絡ください。

緊急時のご連絡先(日中・夜間・休日)

電話 086-901-1373

携帯電話 090-7127-1995

## 11. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために必要な措置を講じています。

高齢者虐待防止のための指針の整備をし、虐待防止に関する責任者を選定、虐待防止委員会を開催しています。また、従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

サービス提供中に、当事業所の従業員又は養護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、これを市町村に通報します。

虐待防止に関する責任者

佐山 純子

## 12. 身体拘束の禁止

原則として利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。

但し、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

## 13. 非常災害時の対策

事業者は、非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知するようにします。

災害の状況によりできる限りの安全確保をしたうえで、訪問を打ち切ることもあります。災害のための緊急依頼には対応できないこともあります。

## 14. 業務継続へむけた取り組み

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定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。

従業員に対しては、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に行います。また、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。