

八戸医療生活協同組合

**生協訪問看護
ステーション虹**

**指定訪問看護
〔指定介護予防訪問看護〕
重要事項説明書**

八戸医療生活協同組合 生協訪問看護ステーション虹
指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕重要事項説明書
 （令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日現在）

1. 訪問看護事業者（法人）の概要

名称・法人種別	八戸医療生活協同組合（生活協同組合）
代表者名	理事長 中道 博章
所在地・連絡先	〒031-0004 八戸市南類家1丁目17番2号 電話 0178-71-3456 FAX 0178-73-1175

2. 当事業所の概要

（1）事業所名・所在地及び提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	八戸医療生活協同組合 生協訪問看護ステーション虹
所在地	〒031-0004 八戸市南類家1丁目13-10 電 話 0178-44-8300 ファックス 0178-44-8310
介護保険指定番号	0260390141 指定訪問看護、指定介護予防訪問看護
サービスを提供する地域	八戸市 （その他の地域は相談に応じます。）

（2）当事業所の職員体制（従業者は全員女性です）

任 務	資 格	常 勤	非常勤	業 務 内 容	計
管理者兼サービス提供責任者	正看護師	1名	0名	従業者の管理及び技術指導、連絡調整。訪問看護計画に基づく看護処置及びケア等。	1名
従業者	正看護師 准看護師	5名 1名	2名 0名	訪問看護計画に基づく看護処置及びケア等。	8名
	介護福祉士	0名	0名	複数名訪問時同行・雑務	
事務職員	事 務	0名	1名	事務業務・雑務	1名

（3）指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供時間帯

平日	午前9時～午後5時
土曜	午前9時～正午
※当事業所は、24時間対応できる体制を整備しています。訪問看護師が直接電話での相談に応じ、緊急時は常時対応できる体制を整えています。 訪問時間は随時相談に応じます。	

（4）休業日

日曜日、8月13日～15日、12月31日～1月3日

3. 指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)の内容

病気や障がいの影響を最小限にとどめ、自立した日常生活を営むことができるよう利用者の生活機能の維持又は向上を目的として看護計画を立てて訪問看護を実施します。

主な訪問看護(介護予防訪問看護)の内容

- | | |
|---------------------|-----------------|
| ○症状の観察、体温、脈拍、血圧等の測定 | ○食事及び排泄等日常生活の援助 |
| ○医師の指示による医療処置 | ○清潔保持の援助 |
| ・床ずれの予防と処置 | ・全身清拭、入浴介助、洗髪など |
| ・各種カテーテルの管理 | ○認知症ケア及び家族支援 |
| ・経管栄養、胃ろう、中心静脈栄養 | ○ターミナルケア |
| ・膀胱洗浄、人工肛門(ストーマケア) | ○療養の相談、介護指導 |
| ・在宅酸素の管理 | ○関係機関との連携 |
| ・吸入、吸引の実施 | ○緊急時の訪問看護 |
| ○人工呼吸器等の管理 | |
| ○リハビリテーション | |
| ○口腔ケア及び栄養改善における指導援助 | |

※当事業所は、毎月主治医に報告書・計画書を提出するほか、主治医とは必要に応じて連絡を取り合っています。

※主治医及び関係機関への情報提供については、個人情報ですので利用者の同意を得て行います。

4. 利用料金

(1) 利用料金

別紙料金表を参照下さい。

- ① 介護保険からの指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕(以下「サービス」という)を利用する場合は、原則として基本料金の1～2割です。ただし、介護保険の給付の範囲をこえたサービスの利用は、全額ご利用者負担となります。
- ② 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者を支払われない場合があります。その場合は、介護保険適用外の場合の料金をいただきます。サービス提供証明書を後日市町村の窓口に出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。
- ③ 基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。
- ④ 上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、ご利用者の居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた時間を基準とします。
- ⑤ 計画によって訪問したにも関わらず連絡なしにキャンセルされた場合、キャンセル料(利用者負担金の全額)を頂きます。
キャンセルご希望の方は当事業所看護師がお伺いする前までにご連絡ください。
- ⑥ 24時間連絡体制の内容は、緊急時の連絡のとおりです。
- ⑦ ご利用者がご自宅で病状の急変により、医師の指示に基づき「特別指示書による訪問看護」をおこなった場合は、医療保険制度での給付となります。その場合の自己負担額は、各医療保険の負担割合に応じた料金となります。

(2) 交通費

- ① 前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の方は、従業者がおたずねするための交通費の実費が必要です。なお自動車を使用した場合の交通費は原則として次の額をお支払いいただきます。

* 当事業所から、前記の(1)の地域を越えて片道おおむね30キロメートル未満の交通費は無料です。

* 当事業所から、前記2の(1)の地域を越えて片道おおむね30キロメートル以上32キロメートルまで200円、1キロメートル増すごとに50円を加算いたします。

- ② 前項に規定する交通費をお支払いいただく場合には、あらかじめご利用者又はそのご家族に対し、提供するサービスの内容及び費用について説明を行い同意を得るものとします。ただし交通費について支払いが困難であると管理者が認めたご利用者については、減額又は免除いたします。

- ③ 当事業所は自動車にてご自宅に伺います。ご自宅に駐車スペースがなく有料パーキングを利用した際はその料金を請求させていただきます。

(3) その他ご利用者の費用負担

ご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、電気等の費用はご利用者の負担となります。

(4) 利用料のお支払いの方法

- ①ご利用者は、サービスの対価として1ヶ月分の利用料の合計額を、翌月末日までにお支払いいただきます。
- ②事業者は、ご利用者の当月1ヶ月分の利用料の合計額を、翌月15日までに書面で請求いたします。
- ③お支払い方法は、現金、郵便振込、銀行又は郵便局口座自動引き落としから選ぶことができます。お支払いいただきますと領収書を発行します。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

サービスを希望される方は、主治医に申し出て「訪問看護指示書」を受け取ってください(所定の用紙をお渡しいたします)。当事業所では、この指示書により契約を結び「訪問看護計画書」を作成しサービスの提供を開始します。居宅サービス計画(ケアプラン)の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

- ①ご利用者の都合およびご利用者の意思で指定訪問看護を終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。また当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合や守秘義務に反した場合、ご利用者やそのご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合などは、ご利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

- ②当事業所の都合および当事業所の意思でサービスを終了する場合

当事業所がサービスの目的が達成できない等、やむを得ない事情によりサービスの提供を終了させていただく場合がございます。

また、ご利用者が利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも

かかわらず14日以内に支払わない場合や、ご利用者やそのご家族などが当事業所や当事業所の従業者に対して、物を投げたりなどの暴力又は乱暴な言動、腕を引き抱きしめるなどのセクシャルハラスメント、その他ストーカー行為など、本契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合等、信頼関係が回復困難な程度に損なわれた場合、文書で通知することにより即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

- * 利用者が介護保険施設に入所、または医療施設へ入院した場合
- * 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- * ご利用者がお亡くなりになった場合
- * 契約期間が満了し更新がされない場合
- * この契約に基づき適法に解約・解除された場合

6. 当事業所のサービスの特徴等

(1) 指定訪問看護の運営の方針

- ① 当事業所が実施する指定訪問看護は、利用者が要介護状態となった場合においても可能な限りその居宅において自立した日常生活を営むことができるように配慮し、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図ることを目標に行います。
- ② 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するようその療養上の目標を設定し、計画的に行います。
- ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- ④ 利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。
- ⑤ サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行います。

(2) 指定介護予防訪問看護の運営の方針

- ① 当事業所が実施する指定介護予防訪問看護は、利用者が要支援状態となった場合においても可能な限りその居宅において自立した日常生活を営むことができるように配慮してその療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図ることを目標に行います。
- ② 利用者の介護予防に資するようその目標を設定し、計画的に行います。
- ③ サービスの実施に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めます。
- ④ サービスの実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。
- ⑤ サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行う

とともに、主治医及び地域包括支援センターへ情報の提供を行います。

(3) サービスの利用のために

事 項	内 容
訪問看護従業者の変更	変更を希望される方はお申し出下さい。
男性訪問看護従業者の有無	無
従業者への研修の実施	年2回の研修を実施しています。

7. 身分証携行義務

当事業所の従業者は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者や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。

8. 緊急時及び災害時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、主治医、救急隊、親族、担当介護支援専門員等へ連絡をいたします。

また、災害時は利用者様の救援のため、マニュアルに沿って最大限の努力をいたします。なお、救援にあたっては、職員、職員の家族の生命を守る観点から、やむを得ず救援に出向けない場合がある事をご了解いただきます。

感染症まん延の際は当法人が定めたマニュアルに沿って最大限の努力をいたします。

9. 秘密保持

- ①当事業所及び従業者は、ご利用者又は第三者の生命、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、ご利用者に対するサービスの提供にあたって知り得たご利用者及びそのご家族に関する秘密を漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ②当事業所は、その従業者が退職後、在職中に知り得たご利用者及びそのご家族に関する秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- ③ 事業所は、ご利用者のご家族の個人情報をを用いる場合は、ご利用者のご家族の同意を得ない限りサービス担当者会議等において、その個人情報を用いません。
- ④ ご利用者は、サービス担当者会議等において、自己に対する介護サービス提供に必要な範囲で自己の個人情報をを用いることに同意します。
- ⑤ご利用者は、従業者が必要な場合には主治医、歯科医師に意見を求めることに同意します。

10. 接待等への対応

従業者は、利用者またはその家族から金銭および高価なものをもらうことはもとより 原則として茶菓子などの接待は受けません。

11. 指定訪問看護の内容に関する相談・苦情窓口及び処理方法

①当事業所相談・苦情窓口

電話 0178-44-8300 ファックス 0178-44-8310

受付時間 月～金曜日 午前9時～午後5時 土曜日 午前9時～12時

○苦情受付担当者(種市 文子)

○苦情解決責任者(澤内 絹子)

○第三者委員 (一山 義夫)

第三者委員 (工藤 堅治)

※生協診療所・組合員センター、介護事業所に備え付けている「虹の箱」に、ご意見・ご要望・苦情等を投函することができます。

<行政機関その他の苦情処理受付機関>

・八戸市健康部介護保険課

住 所 八戸市内丸1丁目1番1号 八戸市庁

電 話 0178(43)2111(代表)

・おいらせ町介護福祉課 (電話) 0178-56-4705 (FAX) 0178-56-4264

・五戸町福祉保険課 (電話) 0178-62-7956 (FAX) 0178-62-6317

・階上町保健福祉課介護グループ (電話) 0178-88-2115 (FAX) 0178-88-2117

<認定に関する不服の申立>

・青森県健康福祉部 高齢福祉保険課(青森県介護保険審査会)

住所 青森市長島1-1-1 青森県庁

電話 (017) 734-9298

<サービスに関する苦情・相談>

・青森県国民健康保険団体連合会(国保連)

住所 青森市新町2丁目4番1号 青森県共同ビル3F

電話 (017) 723-1301

②相談・苦情等の処理体制・手順(別紙苦情報告・事故発生報告フローもご覧下さい)

処理体制	窓口の体制について 窓口を事務所内に設置し、事業所の管理者以下「苦情受付担当者」というのが苦情相談等の対応にあたる。
対応方法	(1)窓口に管理者等がいる場合は、直接対応する。 ①サービスへの苦情・相談等については、内容をよく聞き、誠心誠意対応する。サービスを提供する従業員個人の資質に係わるものについては管理者が当該従業者を指導する。 ②他の居宅サービス事業者が提供するサービスに関する苦情・相談等については、内容をよく聞き、必要に応じて居宅介護支援事業者及び当該サービス事業者へ連絡し、事実を確認の上、事業者との協同により誠心誠意対応する。

対応方法	<p>(2)窓口管理者等がいな場合は、他の職員にて対応する。</p> <p>①苦情・相談等の内容がその場で解決できる事については、他の職員が親切丁寧な対応を行う。</p> <p>②苦情・相談の内容が、管理者等でなければ対応できないものである時は、受け付けた職員から管理者等に連絡し、速やかに必要に応じた対応を行い利用者の満足に対応する。なお、管理者等は携帯電話等にて連絡が取れる体制をとる事とする。</p>
------	---

対応手順	<p>①苦情処理台帳を置き受付順に記載する。</p> <p>②苦情についての事実確認を行う。</p> <p>③苦情の処理方法を記載し管理者に決裁を受ける。</p> <p>④処遇、処理については関係者と調整連絡を行う。</p> <p>⑤苦情処理の改善について利用者に確認を行う。</p> <p>⑥苦情処理はできるだけ短期間に行う。</p> <p>⑦苦情処理についての結果等を台帳に記載し、再発防止に役立てる。</p>
------	---

12. 損害賠償

- ①サービスの提供に伴ない当事業所の責めに帰すべき事由によってご利用者が損害を被った場合、当事業所は利用者に対して損害を賠償するものとします。ただし、当事業所に故意・過失がない場合はこの限りではありません。
- ②当事業所は、介護保険損害賠償保険に加入しています。

13. ご利用者へのお願い

サービスの利用の際は、介護保険被保険者証・介護負担割合証・健康保険証・お持ちの方は限度額認定証を提示願います。

生協訪問看護ステーション虹 事故発生報告手順

