訪 問 看 護 重要事項説明書

利用者

様

明石市立市民病院

訪問看護ステーション

1 事業者の概要

(1) 事業者の概要

事業者名	地方独立行政法人明石市立市民病院
所在地	〒673-8501 明石市鷹匠町1番33号
代表者	理事長職務代理者 副理事長 山中 邦人
連絡先	電話：(078) 912-2323 ファックス：(078) 914-8374
設立年月日	平成23年10月1日

(2) 事業所の概要

事業所名	明石市立市民病院訪問看護ステーション
所在地	〒673-8501 明石市鷹匠町1番33号
連絡先	電話：(078) 912-8720 ファックス：(078) 912-8721
所長	三津井 ゆかり
サービス種類	訪問看護・介護予防訪問看護
介護保険指定番号	2862090442号
サービス提供地域	明石市全域 神戸市西区の一部 神戸市垂水区の一部
開設年月日	平成30年5月1日

※サービス提供地域について、提供地域以外の方はご相談ください。

(3) サービス提供時間 (営業時間 午前8時30分～午後5時15分)

月曜～金曜	午前9時～午後5時(12月29日～1月3日を除く)
定休日	土曜日・日曜日・祝日

※緊急時対応契約の利用者様には24時間対応しています。

(4) 職員体制

		職員数	職務内容
訪問職員	管理者	常勤1名	管理業務及び訪問看護計画に基づき、医療処置や病状観察等を行います。
	看護師	常勤2.5名以上	訪問看護計画に基づき、医療処置や病状観察等のサービスを提供します。
	理学療法士	常勤1名以上	運動機能、日常生活能力の維持・向上を目的としたリハビリを行います。
事務職員		常勤1名	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。

(5) 事業所体制項目

緊急時訪問看護加算(24時間)
ターミナルケア
特別管理体制
サービス提供体制強化加算I

2 事業の目的・運営方針

事業の目的	看護師等が生活の場へ訪問し、その人らしく療養生活を送れるように、看護ケアの提供・自立への援助を促して療養生活を支援します。 また、ご自宅の環境や普段の生活を確認しながら、リハビリスタッフが一人おひとりに合ったリハビリテーションを行い、家族様に具体的なアドバイスをします。
運営方針	1. その人らしさ（利用者の権利と尊厳）を尊重し、住み慣れた地域で安心・安楽に生活が送れるように看護の専門性を生かして支援します。 2. 母体病院と効果的に連携し、緊急・迅速な対応を心がけます。 3. 介護支援専門員や他のサービス事業所と緻密に連携し、要支援・要介護状態悪化の防止に努めます。 4. 信頼される訪問看護師として自己研鑽を行い、常に前向きに努力します。

3 サービスの内容と利用方法

(1) サービスの内容

区分と種類	内容
訪問看護計画作成	主治医の指示並びに利用者様に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者様の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画を作成します。
訪問看護の提供	訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容例は以下の通りです。 ① 健康管理 ② 内服管理 ③ 日常生活のケア ④ 急変時の対応・入院の対応 ⑤ 緩和ケア ⑥ ターミナルケア ⑦ 床ずれ予防・処置、ストマケア等 ⑧ レスパイト入院 ⑨ 主治医の指示による医療処置 ⑩ 医療機器の管理 ⑪ 家族支援・相談 ⑫ 日常生活動作の練習・リハビリテーション ⑬ 環境整備 ⑭ 心身機能の維持・向上

※ 訪問する職員は、身分証明書を携行しています。

初回訪問時及び利用者様又はその家族様からの求めがある場合、これを提示します。

(2) サービスの利用開始

訪問看護計画作成と同時に契約を結んだ後、サービス提供を開始いたします。

(3) サービスの終了

① 利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までにお申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、当事業所からのサービス提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了日の1か月前までに、文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下に該当する場合は、通知が無い場合でも自動的にサービスが終了します）

- ・利用者様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者様の要介護認定区分が、非該当〔自立〕と認定された場合

※非該当〔自立〕と認定された場合は、条件を変更して再度契約することができます。

- ・利用者様が亡くなられた場合

④ 契約解除

- ・当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合・守秘義務に反した場合・利用者様や家族様などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合や、当事業所が破産した場合は、利用者様は即座に契約を解約することができます。
- ・利用者様が、利用者負担金の支払いを2か月以上遅延し、支払うように催告したにもかかわらず1か月以内に支払われない場合や、当事業所や当事業所のサービス従事者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することで、当事業所におけるサービス提供を即座に終了させていただく場合があります。
- ・利用者様、家族様が暴力、ハラスメント行為を行った場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。（・叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押しさえつける・性的な嫌がらせ、誹謗中傷、過剰な要求など）

⑤ その他

- ・利用者様が、病気・怪我などで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合は、サービスの変更または中止する場合があります。
- ・訪問看護のサービスご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止する場合があります。その場合は、家族様または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。
- ・利用者様に、感染症等の疾患が明らかになった場合は、速やかに事業所に申告してください。治癒するまで、サービスのご利用はお断りする場合があります。

(4) 職員の禁止行為

当事業所の職員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- ① 医師の指示のない医療行為
- ② 利用者様又は家族様の金銭、預貯金通帳、証書、書類のお預かり
- ③ 利用者様又は家族様からの金銭、物品、飲食の授受

- ④ 利用者様の同居家族様に対するサービス提供
- ⑤ 利用者様の居宅での飲食、喫煙
- ⑥ 利用者様の身体拘束および行動を制限する行為（生命や身体保護のためやむを得ない場合を除く）
- ⑦ 利用者様又は家族様に対しての宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

4 利用者負担金

当該指定訪問看護が法定代理受領サービスであるときは、利用料として一部の支払いを受けるものとする。利用者様は、利用者負担金として明石市立市民病院訪問看護ステーション利用料金表（別紙）に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料および、サービスを提供するうえで、別途必要になった費用を支払うものとします。また、法定代理受領サービスに該当しない場合、サービス提供証明書を交付します。ただし、利用限度額を超えた場合は全額利用者の自己負担とする。

(1) 利用者負担金の請求方法

毎月、15日前後に前月分の請求書をお届けいたします。

(2) 利用者負担金の支払い方法

利用者様は、請求月の月末を目途に下記のいずれかの方法によりお支払いください。

口座振込 ※振込手数料は利用者様のご負担となります。	金融機関名	三井住友銀行	
	支店名	明石支店	
	預金種別	普通預金	
	口座番号	7118741	
	口座名義	地方独立行政法人 明石市立市民病院	
	フリガナ	ミナト クリヰ ヨウセイホウジン アカシシツミンビョウイン	
	金融機関名	ゆうちょ銀行	
	支店名	四三八（ヨンサンハチ）	
	預金種別	普通預金	
	口座番号	8317038	
	口座名義	地方独立行政法人 明石市立市民病院	
	フリガナ	ミナト クリヰ ヨウセイホウジン アカシシツミンビョウイン	
	現金によるお支払	請求書をお持ちになり、訪問看護ステーションに直接お支払いいただくか、訪問する看護師にお支払いください。	

※なお、お支払いを確認しましたら、領収証をお渡しますので、必ず保管してください。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。

5 サービス利用の変更およびキャンセル

(1) サービスの利用変更

利用者様がサービス利用の変更または中止を希望する場合、すみやかに訪問看護ステーションまでご連絡ください。

(2) キャンセル料金

利用者様の都合で連絡をいただかないまま、サービスをキャンセル（訪問スタッフが自宅まで訪問）した場合、所定のキャンセル料をお支払いいただきます。

キャンセル料	利用料の 100%
--------	-----------

※ ただし、利用者様の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。

6 緊急時の対応方法

当事業所におけるサービスの提供中に、利用者様に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者など、関係各位へ連絡します。

7 緊急時・事故および災害発生時の対応

緊急時の対応	サービス提供中に、利用者様に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の措置を講じるとともに、利用者様が予め指定する連絡先にも連絡します。
事故発生時の対応	(1) 訪問看護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者様の家族様、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。 (2) 利用者様に対する訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。
災害発生時の対応	災害発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者様の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

なお、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 保 険 名：あんしん総合保険制度

8 秘密の保持と個人情報の保護について

本事業所の職員は、個人情報使用同意書（別紙）に基づき、訪問看護を実施するうえで知り得た利用者様および家族様に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は契約が終了した後も継続します。

9 サービス提供の記録

- (1) 訪問看護の実施ごとに、サービス提供の終了時には、そのサービスの提供日及び時間等の確認を利用者様に受けることとします。
また、利用者様の確認を受けた後は、その控えを月ごとに利用者様に交付します。
- (2) 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、そのサービス提供記録は、サービス完結の日から5年間保存します。
- (3) 利用者様は、当事業所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。

10 衛生管理等

- (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等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 当事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 当事業所における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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について周知徹底しています。
 - ② 当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 当事業所の職員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

11 虐待の防止について

当事業所は、利用者様の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	所長 三津井 ゆかり
-------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 当事業所職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を年に2回、実施しています。
- (5) サービス提供中に、当事業所職員又は家族様等による虐待を受けたと思われる利用者様を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

12 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対応

- ① 提供した指定訪問看護に係る利用者様及びその家族様からの相談及び苦情を受付けるための窓口を設置します。

- ② サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者様の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行います。
- ③ 苦情があった場合は、誠意を持って対応し、苦情までも至らないケースであっても利用者様から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として今後のサービスの向上に努めます。

(2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 明石市立市民病院 訪問看護ステーション 管理者 三津井 ゆかり	明石市鷹匠町1番33号 電話: (078)912-8720 ファックス: (078)912-8721 受付時間 平日 月曜～金曜 8:30～17:15 ※ 担当する訪問職員の変更をご希望される場合もこちらに相談ください。 担当する訪問職員については、利用者様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等により、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。
【市役所の窓口】 明石市福祉局高齢者総合支援室	明石市中崎1丁目5-1 電話: (078)918-5091 ファックス: (078)919-4060 受付時間 平日 月曜～金曜 8:55～17:40
明石市福祉局福祉施設安全課	明石市中崎1丁目5-1 電話: (078)918-5279 ファックス: (078)918-5114 受付時間 平日 月曜～金曜 8:55～17:40
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801 電話: (078)332-5617 ファックス: (078)332-5650 受付時間 平日 8:45～17:15

利用者様及び家族様からの暴力（身体的・精神的暴力・セクシャルハラスメント・その他悪質クレーム・ストーカー行為等）に対して、利用者様の改善が見受けられない場合は、「兵庫県訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等の相談窓口」へ相談、複数従事者による訪問看護サービスの実施、暴力のレベルに対して行政への通報、契約解除などの適切な措置を講じます。

1.3 業務継続計画の策定等について

- (1) 当事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者様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、当事業所業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 当事業所の職員に対し、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。
- (3) 当事業所は定期的に業務継続計画の見直しを行います。

1.4 その他

上記、重要事項説明書に記載した内容に変更が生じる場合は、利用者様にその内容を記載した書類を交付し、口頭で説明します。

指定訪問看護の開始にあたり、上記、重要事項説明書に基づき利用者様に説明を行いました。

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

事業所	所在地	明石市鷹匠町1番33号
	事業所名	明石市立市民病院 訪問看護ステーション
	管理者名	所長 三津井 ゆかり
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業所から確かに受けました。

利用者様	住所	
	氏名	

家族様 または 代理人様	住所	
	氏名	