

重要事項説明書

< 医療保険・介護保険（介護・介護予防） >

1 事業の目的

指定訪問看護および指定介護予防訪問看護事業（以下「訪問看護事業」という。）の運営により、在宅での療養を希望する利用者に対し、療養生活に必要な知識・技術の提供と指導を行い、利用者やその家族がＱＯＬ（生活・生命・人生の質）を高められるように、指定訪問看護および指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という。）を提供することを目的としています。

2 運営の方針

訪問看護事業の実施にあたっては、関係医療機関および地域の保健・医療・福祉・介護・介護予防等のサービス事業所と連携をとりながら、利用者等の心身の特性を理解して、その有する能力に応じ、自立した在宅生活を営む事が出来るよう、療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指します。

3 事業所の概要

事業所名称	世羅中央訪問看護ステーション
事務所の所在地	広島県世羅郡世羅町大字本郷 918 番地 3
サービスの種類	指定訪問看護・指定介護予防訪問看護
代表者・電話番号	管理者 電話：0847-22-3145

4 事業所の職員体制

管理者 1名 看護職員 6名以上
事務員 1名以上 作業療法士または理学療法士 ※必要に応じて若干名
看護補助者 ※必要に応じて若干名

5 職員の職務の内容

(1) 管理者

- ①事業の利用の申し込みに係る調整
- ②主治医や関係機関との連携
- ③適切な訪問看護の計画、実施、記録、報告に係る必要な指導および管理
- ④職員の清潔保持および健康状態の管理や設備および備品の衛生的な管理
- ⑤業務の実施状況の把握その他の管理
- ⑥虐待の防止のための措置を適切に実施するための担当者
上記を一元的に行い、職員にこの規定を遵守させるため必要な指示命令を行う

(2) 看護職員（看護師・准看護師）

- ①訪問看護の実施
 - ②訪問看護に関する計画、報告書の作成
- #### (3) 作業療法士・理学療法士 ※必要に応じて
- ①訪問看護（在宅におけるリハビリテーション）の実施
 - ②訪問看護（在宅におけるリハビリテーション）に関する計画、報告書の作成

(4) 事務職員

- ①事業の事務全般

(5) 看護補助者 ※必要に応じて

- ①主治医若しくは看護師の指示を受けて行う看護補助業務
- ②管理者および看護職員の指導の下に行う業務

6 営業日・時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	8：30～17：15
営業をしない日	土曜日・日曜日・国民の祝日・12月29日～1月3日

7 訪問看護の提供方法

- (1) 利用者が、かかりつけの医師（以下「主治医」という。）（介護保険による場合は居宅介護支援事業所または介護予防支援事業所（以下「支援事業所」という。））に申出て、主治医からス

テーションに交付された訪問看護指示書により訪問看護計画書を作成し、支援事業者等と連携をとりながら訪問看護を実施します。

- (2) 利用者またはその家族からステーションに直接連絡があった場合は、主治医に(介護保険による場合は、支援事業所との連携をとりながら)訪問看護指示書の交付を求めます。
- (3) 利用者に主治医がない場合は、関係機関に連絡し対応します。

8 訪問看護の内容

訪問看護の内容は、主治医の指示書に基づき、次のとおりです。

- (1) 病状の観察：病気や障害の状態、血圧・体温・脈拍等のチェック
- (2) 療養生活上の看護：清潔（清拭・洗髪等）の保持・食事（栄養）や排泄の介助・指導、薬の管理・指導
- (3) 褥瘡（床ずれ）の予防・処置：褥瘡（床ずれ）の防止の工夫や指導、褥瘡（床ずれ）の手当て
- (4) リハビリテーション：拘縮予防や歩行等の機能訓練、在宅で必要な生活行為の練習
- (5) 医療処置：点滴・注射、カテーテル等の管理
- (6) 医療機器の管理・指導：在宅酸素、人工呼吸器等の管理・指導
- (7) ターミナルケア：がんや老衰等の在宅療養や看取りのケア
- (8) ご家族等への介護支援：療養生活や介護の方法の指導および助言、相談対応

9 利用料および利用者負担とその他の費用

利用料の金額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。なお、法改正により金額の変更があったときは、改定後の金額を適用します。訪問看護の利用料および利用者負担とその他の費用は、別表に記載したとおりです。

- ①医療保険制度による利用料は、健康保険法の規定に基づき算定します。
 - ②介護保険制度による利用料は、介護保険法の規定に基づき算定します。
 - ③保険の種別により、公費医療制度が適用されることがあります。
 - ④保険適用条件の範囲外で、訪問看護を提供した場合の利用料は、厚生労働大臣が定める基準と同額とし、その全額を利用者の自己負担とします。
- (2) 以下の場合は、その他の費用として、実費徴収いたします。
 - ①逝去時のケア（死後の処置）料と、実施時に使用した材料費
 - ②通常の事業の実施（サービスの提供）地域以外の居宅を訪問して行う訪問看護に要した交通費

10 サービスの提供地域

世羅町、三原市（久井町、大和町）

11 緊急時における対応方法

- (1) 訪問看護の実施中に利用者の病状に急変あるいは緊急事態が生じた場合は、主治医に連絡を取り、必要な処置を行います。主治医への連絡が困難な場合は緊急搬送等の適切な対応を講ずるものとします。ただし在宅看取り希望の利用者は家族と相談の上、その旨を主治医に連絡します。
- (2) 看護職員等は、前項についてしかるべき処置をした場合は、速やかに管理者および主治医に報告します。

12 虐待の防止と発生および疑い時の対応

- (1) 訪問看護事業の実施にあたり、虐待の未然防止（発生の防止）、悪化防止（早期発見・迅速かつ適切な対応）、再発防止の対策をはかることを役割とし、虐待の発生あるいは疑われる事案（以下「虐待等」という。）を認識した場合は、国が定める虐待防止法に基づき、通告・通報義務を優先し、速やかに市町に通報します。
- (2) 虐待等を受けたことが明らかな場合や、被害が深刻、緊急性の高い場合は、直ちに市町、警察・消防等に通報し、利用者の生命・身体・権利等の保全を優先します。
- (3) その他、必要と思われる関係機関および関係者等に連絡を行い、連携により必要な対応を講じます。なお、行政機関等からの調査・指導・処分等については、法令に従い適切に対応します。
- (4) 虐待等に係わる相談・通報・苦情については、「16 苦情の対応」の項に記載した窓口において受け付けます。

13 身体的拘束の適正化

- (1) 指定訪問看護の提供にあたり、利用者または他者等の生命や身体を保護するため、緊急性があ

り、やむを得ない場合を除き、身体的拘束・その他の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行いません。

(2) 緊急性があり、やむを得ない理由については、以下の 3 つの要件を満たすこととし、判断は極めて慎重に行い、その具体的な内容について記録をします。

①切迫性：利用者本人または他者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。

②非代替性：身体的拘束・その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないこと。

③一次性：身体的拘束・その他の行動制限が一時的であること。

※ただし、肢体不自由や特に体幹機能障害がある利用者にベルト類を装着し、身体を固定する行為は、残存機能を生かせるよう、安定した着座位姿勢を保持するための工夫の結果とし、その行為を行わないことが、かえって虐待等に該当する場合があります。

14 非常災害（自然災害）が発生した時の対応

(1) 非常災害（自然災害）が発生した時または警報等が発令された場合は、訪問看護の提供を中断および中止する場合があります。また、建物の倒壊や道路の遮断等により、訪問看護事業の実施が著しく危険であると判断した場合は、訪問日および訪問時間を変更することがあります。

(2) 災害時の情報・状況を把握し、安全を確保した上で、利用者やその家族の安否確認を行い、主治医や関係機関と連携し、必要時には訪問看護を実施します。

15 感染症の予防および、まん延防止のための対策

(1) 看護職員等は、根拠に基づいた最新の感染対策を行い、感染予防に注意を払いながら、利用者および家族が感染する可能性や、看護職員等が感染する可能性を想定した対応を行います。

(2) 事業所内で、感染症が発生した場合には、保健所の指示に従い、事業所を一時的に休止することがあります。

16 ハラスメント対策の強化

(1) 訪問看護事業の実施にあたり、安全の確保と安心な環境下でサービスの提供ができるよう、職場におけるハラスメントおよび、サービスの提供に際する著しい迷惑行為（ハラスメント）について対策を強化し、防止に向け取り組みます。

(2) 次に掲げる行為は容認しません。

①身体的な力を使って、危害を及ぼす行為（暴行・傷害）

②個人の尊厳や価値を言葉や態度により傷つける、侮辱する、脅迫する、過大な要求をする等の行為（中傷・暴言・侮辱・脅迫）

③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求、性的な嫌がらせや相手が望まない性的言動等の行為

④手段・態様が社会通念上不相当な行為、著しく常識を逸脱する行為（恫喝・土下座の要求・不退出・居座り・監禁等）

⑤その他、職員の写真や、動画撮影、録音等を同意なく行う、無断で SNS 等に掲載するなどの行為

(2) 著しい迷惑行為（ハラスメント）の事象が事実であると確認された場合は、行為者に改善を求めます。また、改善されない場合や、被害が深刻、緊急性の高い場合等は、必要と思われる関係機関および関係者に連絡を行い、連携して対応にあたります。このとき、就業環境が害されると判断した場合は、一時的にサービスの提供を中止することがあります。

(3) 行為者から、違法行為をされたと判断した場合は、直ちに市町、警察・消防等に通報する等の対応をとることがあります。

17 苦情の対応

利用者に対するサービスの提供において、苦情があった場合は、下記の手順に従い必要な措置を講じます。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

1 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者 の設置

① 常設窓口：世羅中央訪問看護ステーション 広島県世羅郡世羅町大字本郷 918 番地 3
TEL：0847-22-3145 FAX：0847-22-1803

② 担 当：管理者

※担当者が不在の時は、他の職員が対応することがあります。

- ③ 受付日時：・月曜日～金曜日（営業日内） ・8：30～17：15（営業時間内）
（国民の祝日・12月29日～1月3日の間は除く）
- ④ その他：提供されるサービスやサービス事業者に関する苦情についての窓口
※・受付日：・月曜日～金曜日 ・受付時間：8：30～17：15
（国民の祝日・12月29日～1月3日の間は除く）
- 1) ケアプランを作成した居宅介護支援事業所または地域包括支援センター
 - 2) 保険者であり、最も身近な行政機関である市町の介護保険担当部署
 - ・世羅町福祉課・・・・・・・・・・広島県世羅郡世羅町本郷 947
TEL:0847-25-0072
 - ・三原市高齢者福祉課・・・・・・・・・・広島県三原市港町 3 丁目 5 番 1 号
TEL:0848-67-6240
 - ・高齢者相談センターは一もに一・・広島県三原市久井町和草 1906 番地 1
TEL: 0847-32-5007
 - ・高齢者相談窓口だいわ・・・・・・・・・・広島県三原市大和町和木 1538 番地 1
TEL: 0847-34-1214
 - 3) 介護保険法上、苦情処理機関として位置づけられた国民健康保険団体連合会
 - ・広島県国民健康保険団体連合会 介護福祉課
・・・・・・・・広島県広島市中区東白島町 19 番 49 号
TEL: 082-554-0783

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 利用者に身近な窓口として、迅速かつ適切に対応する。
- 利用者の家族、支援事業所、市町、その他関係する事業所の連携を強化し、医療機関や看護職員等の協力を得て、通常の相談業務として対応できるものについては対応し、必要な場合は国保連合会へ調査・改善結果の報告をする。

《処理体制・手順》

- ① 苦情処理担当者が調査等の必要性の有無の判定を行う。
↓
- ② 調査が必要と判定された案件について、利用者の家族、支援事業所、市町、その他関係する事業所の協力を得て調査を行う。
↓
- ③ 調査結果を利用者の家族、支援事業所、市町、その他関係する事業所に報告する。
苦情処理担当者は、調査結果に基づいて、改善すべき事項を提示する。
↓
- ④ 苦情申立て人に対し、調査結果および苦情を処理するために講ずる措置を報告する。

3 対応方針

秘密保持に最善を尽くし、利用者の不満の原因を考えながら、苦情を含めた個々の不満、要求を聞き取り調査し、サービスの向上を図る。

4 その他参考事項

利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応し、国保連合会への申し立てに関しては、利用者に必要な援助を行い、国保連合会の調査に協力する。

18 事故発生時の対応

利用者に対するサービスの提供において、事故が発生した場合は、下記の手順に従い必要な措置を講じます。

事故を処理するために講ずる措置の概要

- 1 事故に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
 - ① 常設窓口 広島県世羅郡世羅町大字本郷 918 番地 3
世羅中央訪問看護ステーション
TEL：0847-22-3145 ・ FAX：0847-22-1803
 - ② 担 当 管理者
※ 時間外における対応の方法
公立世羅中央病院
TEL：0847-22-1127（事務当直）⇒ 携帯（担当者）へ連絡する
- 2 円滑かつ迅速に事故の処理を行うための処理体制・手順
 - 利用者に身近な窓口として、迅速かつ適切に対応する。

- 利用者の家族、支援事業所、市町、その他関係する事業所の連携を強化し、医療機関や看護職員等の協力を得て、必要な場合は調査し、結果の報告をする。

《処理体制・手順》

- ① 事故処理担当者が調査等の必要性の有無の判定を行う。



- ② 調査が必要と判定された案件について、利用者の家族、支援事業所、市町、その他関係する事業所の協力を得て調査を行う。



- ③ 調査結果を利用者の家族、支援事業所、市町、その他関係する事業所に報告する。
事故処理担当者は、調査結果に基づいて、改善すべき事項を提示する。



- ④ 事故当事者に対し、調査結果および事故を処理するために講じた措置を報告する。

3 その他事項

- 事故処理にあたり、健康保険法令・介護保険法令・その他の諸法令の定めるものに従い、適切に事案を処理する事に努めます。
- 利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応し、国保連合会への申し立てに関しては、利用者に必要な援助を行い、国保連合会の調査に協力する。

19 訪問する看護職員等と訪問日程および訪問時間の調整・変更

当事業所は、前項「11 から 17」の各項に基づき、緊急時の対応や社会情勢および非常災害（自然災害）、社会秩序の混乱・変化等に、常時対応できることを想定した人員体制に取り組んでいます。

- (1) 予定していた看護職員等が訪問できなくなった場合の対応に備え、利用者の病状や自宅での状況等を情報共有し、現状把握をしておけるよう、看護職員等が同行あるいは交代して訪問日に訪問いたします。
- (2) 通常時の訪問は、定期日時でスケジュールを組んでおりますが、他の利用者の緊急訪問等の対応により、訪問予定時刻が前後することや、業務の都合上、訪問日を振り替えていただく等、日程・時間の調整をさせていただく場合があります。その場合は、ご連絡いたします。ご容赦ください。

20 地域医療・在宅医療・福祉分野を担う人材育成

当事業所は、地域医療・在宅医療および福祉分野を担う人材を育成する教育の観点から、年間を通じて医学部学生または看護学部学生の医療実習や高校生の職場体験等、学生の教育・指導を行なっています。そのため、利用者および家族には訪問実習のご協力をお願いすることがあります。看護職員等の訪問時、学生が同行し「8 訪問看護の内容」の項に記載したケア等の見学や実習を行います。

なお、学生が訪問に同行する場合には、事前にお伝えいたします。同行訪問に同意いただけない場合は遠慮なくお申し出下さい。

21 医療DX推進の体制に関する事項および情報の取得・活用等について

当事業所は、看護師等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、利用者の診療情報・薬剤情報等を活用して訪問看護・指導を実施し、マイナ保険証の利用を推進する等、医療DXを通じて質の高い医療を提供できるよう次のとおり取り組んでいます。

- 訪問看護療養費及び公費負担医療に関する費用の請求に関する命令に規定する電子情報処理組織の使用による請求（オンライン請求）を実施しています。
- 健康保険法に規定する電子資格確認（居宅同意取得型のオンライン資格確認）を行う体制を整備しています。