

指定訪問看護事業重要事項説明書  
(医療保険)

ステーションコード 15,9011,0

奥州市総合水沢病院

水沢病院訪問看護ステーションきらり

## 1 指定訪問看護事業を提供する事業者

(1) 事業者名	奥州市総合水沢病院
(2) 代表者名	奥州市病院事業管理者 朝日田 倫明
(3) 所在地・連絡先	岩手県奥州市水沢大手町三丁目1番地 電話番号 0197-25-3833 ファックス 0197-47-3843
(4) 設立年月日	平成28年4月1日

## 2 指定訪問看護事業を担当する事業所

(1) 事業所名	水沢病院訪問看護ステーションきらり ステーションコード 15,9011,0
(2) 所在地・連絡先	岩手県奥州市水沢大手町三丁目1番地 奥州市総合水沢病院内 電話番号 0197-25-3833 ファックス 0197-47-3843
(3) 事業所管理者	菊地 浩子
(4) 事業実施地域	奥州市・金ヶ崎町
(5) 事業者指定	指定居宅サービス事業者（訪問看護） 指定介護予防サービス事業者（介護予防訪問看護）

## 3 事業の目的

利用者が疾病又は負傷により居宅において継続して療養を受ける状態にあり、主治の医師（以下「主治医」といいます。）が必要と認めた方に対し、快適な在宅生活を送るための支援を提供することを目的とします。

## 4 事業の運営方針

在宅療養者の生活の質の確保に資する見地から、利用者の家庭における療養生活を支援し、その心身の機能の維持回復を目指します。

また、地域との結びつきを重視し、他の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携に努めます。利用者の人権の擁護、虐待防止の為、必要な体制の整備を行うとともに従事者に対し研修を実施するなどの処置を講ずるものとします。

## 5 事業所窓口の営業日、営業時間等

(1) 営業日	月曜日から日曜日（ただし、12月29日から翌年1月3日までを除きます。）
(2) 休業日	12月29日から翌年1月3日まで
(3) 営業時間	午前8時30分から午後5時15分まで
(4) サービス提供日	通常は営業日と同様。ただし、特別な事情により必要と認めた場合には、休業日にもサービスの提供を行います。

## 6 事業所の従業者体制

職種・職務の内容	員数
(1) 管理者（※看護職員を兼務） 管理者は、従業者にこの規定を遵守させるために、必要な指導命令を行うとともに、適切な事業運営が行われるよう総括します。	常勤1人
(2) 看護職員等 看護職員等は、主治医が交付する指示書に基づき、訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成し訪問看護の提供にあたります。	常勤6人（管理者含む） 理学療法士（病院兼務）2人
(3) 事務職員 事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行います。	1名以上

## 7 指定訪問看護サービスの内容

- (1) 健康状態の観察と相談
- (2) 日常生活支援（栄養・排泄・清潔・移動など）
- (3) 精神・心理面のケア
- (4) リハビリテーション（理学療法士等）
- (5) 医師の指示による医療処置
- (6) 緩和・終末期のケア
- (7) 認知症患者の看護
- (8) 家族の健康問題や悩みの相談
- (9) 主治医への状態報告・相談
- (10) 緊急時対応
- (11) 各種サービスの情報提供
- (12) 介護用品・機器の紹介

## 8 看護職員の禁止行為

看護職員は、サービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- (1) 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- (2) 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- (3) 利用者の同居家族に対するサービス提供
- (4) 利用者の居宅での飲酒、喫煙及び飲食
- (5) 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除きます。）
- (6) 利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動その他迷惑行為

## 9 指定訪問看護サービスの利用料

健康保険制度、後期高齢者医療制度による訪問看護サービスの利用料は、基本療養費と加算の合計金額になります。

【基本利用料金明細】

(単位：円/回)

訪問看護療養費		料金	利用者負担額		
			1割	2割	3割
訪問看護基本療養費Ⅰ (1日につき)	週3回まで	5,550	555	1,110	1,665
	週4日以降(厚生労働大臣が定める疾病等)看護師の場合	6,550	655	1,310	1,965
	理学療法士・作業療法士の場合	5,550	555	1,110	1,665
訪問看護基本療養費Ⅱ (1日につき) (同一建物居住者)	週3回まで	5,550	555	1,110	1,665
	週4日以降(厚生労働大臣が定める疾病等 別紙②)看護師の場合	6,550	655	1,310	1,965
	理学療法士・作業療法士の場合	5,550	555	1,110	1,665
訪問看護基本療養費Ⅲ (在宅療養に備えた外泊時)	入院中に1回 厚生労働大臣が定める疾病等は入院中に2回	8,500	850	1,700	2,550
訪問看護管理療養費 (1日につき)	月の初日	7,670	767	1,534	2,301
	2日目以降	3,000	300	600	900

【病状によって下記の料金が加算されます】

訪問看護加算		料金	利用者負担		
			1割	2割	3割
長時間訪問看護加算(週1回まで) (15歳未満の超重症児または準超重症児は週3回まで)		5,200	520	1,040	1,560
緊急時訪問看護加算 (1日につき)	月14日目まで	2,650	265	530	795
	月15日以降	2,000	200	400	600
特別管理加算 (1月につき)	I ※1	5,000	500	1,000	1,500
	II ※2	2,500	250	500	750
乳幼児加算(6歳未満)	6歳未満	1,300	130	260	390
	厚生労働大臣が定める者※3	1,800	180	360	540
難病等複数回訪問看護加算(週4日以上訪問)	1日2回	4,500	450	900	1,350
	1日3回以上	8,000	800	1,600	2,400
退院時共同指導加算	退院後1回 (利用者の状態に応じ月2回を限度 ※4)	8,000	800	1,600	2,400
特別管理指導加算	退院後1回 特別管理加算の対象者に退院時共同指導を行った場合	2,000	200	400	600

退院支援指導加算（週4日以上 退院日算定）	6,000	600	1,200	1,800
専門管理加算（1月につき）認定看護師 特定行為看護師	2,500	250	500	750
在宅患者連携指導加算（1月につき）	3,000	300	600	900
在宅患者緊急時カンファレンス加算（1月につき2回）	2,000	200	400	600
看護・介護職員連携強化加算（1ヶ月につき）	2,500	250	500	750
ターミナルケア療養費	25,000	2,500	5,000	7,500
複数名訪問看護加算 看護師：週1回、1日につき	4,500	450	900	1,350
複数名訪問看護加算 看護補助者：週3回、1日につき	3,000	300	600	900
早朝・夜間加算（6：00～8：00・18：00～22：00）	2,100	210	420	630
深夜加算（22：00～6：00）	4,200	420	840	1,260
訪問看護ベースアップ評価料（Ⅰ）	780	78	156	237
訪問看護医療DX情報活用加算（1月につき）	50	5	10	15

【利用者のご希望により契約された場合下記の料金が加算されます】

	料金	利用者負担額		
		1割	2割	3割
24時間対応体制加算（1月につき）	6,800	680	1360	2,040
情報提供療養費（1回につき）	1,500	150	300	450

【保険対象外となる利用料】

(1) サービスを提供するに当たって、以下の内容に該当する場合は、医療保険の対象外となり、医療保険サービスの自己負担額に以下の料金が追加されます。

項目	内容	料金（税込）
エンゼルケア料	サービスと連続して行った場合	8,000

(2) サービス提供のために利用する電気、ガス、水道、電話等の費用については、利用者のご負担となります。

(3) 利用者の自己負担額は、原則、被保険者証に記載されている負担割合より算定されたが額となりますが、生活保護法に基づく医療扶助や自立支援医療等の公費負担医療制度を受けている場合は、この限りではありません。

【加算内訳】

(1) 訪問看護基本療養費Ⅰ

週3日を限度（厚生労働大臣が定める疾病等、厚生労働大臣が定める状態等、急性増悪時及び特別管理加算の対象者を除く）として行います。なお、理学療法士等のみの訪問は出来ませんので最低3か月に1回以上の看護師の訪問が必要です。

①厚生労働大臣が定める疾病等

末期の悪性腫瘍、多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋委縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患（進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症、パーキンソン病（ホーエン・ヤールの重傷度分類がステージ3以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る）、多系統萎縮症（線条体黒室変性症、オリーブ橋小脳萎縮症、シャイ・ドレーガー症候群）、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジスト

ロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷または人工呼吸器を使用している状態

②厚生労働大臣が定める状態等

在宅悪性腫瘍患者指導管理、在宅気管切開患者指導管理、在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、人工肛門または人工膀胱がある状態、在宅患者訪問点滴注射管理指導料、真皮を超える褥瘡の状態ある者等

③急性増悪時など一時的に頻回の訪問看護が必要な場合、主治医より頻回の訪問が必要とする旨の訪問看護指示書（「特別訪問看護指示書」という）交付を受け、月1回に限り（別に厚生労働大臣が定める者については2回）、当該指示のあった日から14日を限度として頻回の訪問が可能となります。

厚生労働大臣が定める者：気管カニューレを使用している状態にある者

重度の褥瘡（真皮を超える褥瘡の状態にある者）

(2) 訪問看護基本療養費（Ⅱ）

同一建物居住者に対し、同一日に3人以上他の利用者にも訪問した場合に算定します。

(3) 訪問看護基本療養費（Ⅲ）

在宅療養に備えて一時的に外泊をする利用者に対して、訪問看護指示書及び訪問看護計画書に基づき、入院中に1回（別に厚生労働大臣が定める疾病等は2回）に限り訪問看護を行った場合算定します。

(4) 訪問看護管理療養費（月に2日目以降の訪問の場合）

※Ⅰの場合

利用者のうち、同一建物居住者であるものが占める割合が7割未満であって、次の①又は②に該当するものであること。

① 別表7に掲げる疾病の者及び別表8に掲げる者の合計が月に4人以上いること。

② 精神科訪問看護基本療養費を算定する利用者のうち、GAF尺度による判定が40以下の利用者の数が月に5人以上であること。

※Ⅱの場合

利用者のうち、同一建物居住者であるものが占める割合が7割以上であること又は当該割合が7割未満であって上記の①もしくは②いずれにも該当しないこと。

(5) 長時間訪問看護加算

所定の訪問時間（1時間30分）を超えて訪問看護を提供した場合、以下のいずれかに該当する利用者に加算されます。

①15歳未満の超重症児又は準超重症児

②特別な管理を必要とする者

③特別訪問看護指示書に係る訪問看護を受けている者

※5の場合 上記①及び②（15歳未満の小児）

(6) 緊急時訪問看護加算

緊急の訪問の求めに応じて、診療所または在宅療養支援病院の医師との連携により訪問看護を行った場合、1日につき1回限り算定されます。

- ①利用者又はその家族等からの電話等による緊急の求めに応じて、主治医の指示により緊急に訪問看護を実施した場合は、その日時、内容及び対応状況を訪問看護記録書に記録する事。
- ②緊急時訪問看護加算を算定する場合には、算定する理由を訪問看護療養費明細書に記載する事。

(7) 特別管理加算

訪問看護に対し特別な管理を必要とする利用者に対し、訪問看護を提供する場合には加算されます。特別な管理を必要とする利用者とは、厚生労働大臣が定める状態をいいます。

※Ⅰの場合

在宅麻薬等注射指導管理、在宅腫瘍化学療法注射指導管理又は在宅強心剤持続投与指導管理料若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態にある者、気管カニューレ、留置カテーテルを使用している状態にある者

※Ⅱの場合

在宅自己腹膜還流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅人工呼吸指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理、在宅肺高血圧患者指導管理、在宅患者訪問点滴注射管理指導を受けている状態、人工肛門若しくは人工膀胱を設置している状態、真皮を超える褥瘡の状態にある者

(8) 乳幼児加算

6歳未満の乳幼児等に対して、吸引や経管栄養等医療処置に加え、両親の精神的支援を提供した場合には加算します。

※3の場合

- ①超重症児又は準超重症児
- ②特掲診療科の施設基準等別表第7に掲げる疾病等の者

(9) 難病等複数回訪問看護加算

上記(1)の①、②の利用者に必要に応じて1日2回以上の訪問看護を実施した場合算定します。

(10) 退院時共同指導加算

医療機関に入院中または老人保健施設に入所中の利用者に対して、その退院または退所にあたり、医師および看護師等と共に在宅医療に必要な指導を提供した場合に加算されます。

※4の場合

- ①末期の悪性腫瘍等厚生労働省が定める疾病等の者
- ②特別な管理を必要とする者

行われた日に加算されます。また、退院日に長時間にわたる医療上必要な指導を行ったときにあつては別に加算されます。ただし、利用者が退院日の翌日以降の訪問看護行われる前に死亡または再入院した場合は、死亡日または再入院日加算します。

(12) 専門管理加算

緩和ケア、褥瘡ケア若しくは人工肛門ケア及び人工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師又は保健師助産師看護師法37条の2第2項第5号に規定する指定研修期間において行われる研修を修了した看護師が、指定訪問看護に実施に関わる計画的な管理を行った場合には、専門管理加算として、

月 1 回限り、下記に掲げる区分に従い、いずれかを所定額に加算します。

- ①緩和ケア、褥瘡ケア又は人工肛門ケア及び人工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師が計画的な管理を行った場合（悪性腫瘍の鎮痛療法若しくは化学療法を行っている利用者、真皮を超える褥瘡の状態にある利用者（区分番号 C013 に掲げる在宅患者訪問褥瘡管理指導料を算定する場合にあっては真皮までの状態の利用者）又は人工肛門若しくは人工膀胱を造設している者で管理が困難な利用者に対して行った場合に限る。）
- ②特定行為研修を修了した看護師が計画的な管理を行った場合（医科点数表の区分番号 C007 の注 3 又は区分番号 I012・2 の注 3 に規定する手順書加算を算定する利用者に対して行った場合に限る。）

(13) 在宅患者連携指導加算

医師や関係職種間で共有した情報を踏まえて、療養上の留意点や内容について、利用者・家族へ指導を行うと共に、関係職種へ情報提供した場合に加算されます。

(14) 在宅患者緊急時カンファレンス加算

在宅での療養を行っている方の急変等に伴い、医師等と共に自宅でカンファレンスを行い、共同で療養上必要な指導を行った場合に加算されます。

(15) 看護・介護職員連携強化加算

喀痰吸引等を行う介護職員等に対し、利用者の病態の変化に応じて、下記について支援した場合に算定されます。

- ①喀痰吸引等に係る計画書や報告書の作成及び緊急時等の対応についての助言
- ②介護職員等に同行し、利用者の居宅において喀痰吸引等の実施状況について確認
- ③利用者に対する安全なサービス提供体制整備や連携体制確保のための会議に出席

(16) ターミナルケア療養費

下記の支援をした場合に加算されます。

在宅で死亡した利用者に対して、死亡日及び死亡前 2 週間以内に 2 回以上訪問看護を行い（退院支援指導を行った場合、これを 1 回とする）かつ訪問看護におけるターミナルケアに係る支援体制について利用者及びその家族に対して説明した上でターミナルケアを行った場合に算定します。（ターミナルケアを行った後、24 時間以内に在宅で死亡した場合も含む。）

(17) 複数名訪問看護・指導加算

利用者の同意を得た上で、利用者 1 人に対して以下のいずれかに該当し、同時に複数名の看護師等及び、看護補助が同行訪問したときに加算されます。（別に厚生労働大臣が定める疾病等については、回数制限はなし）

- ①末期の悪性腫瘍等厚生労働大臣が定める疾病等の者
- ②特別な管理を必要とする者
- ③特別訪問看護指示期間中であって、指定訪問看護を受けている者
- ④暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる者
- ⑤利用者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者
- ⑥その他利用者の状況等から判断して、上記のいずれかに準ずると認められる者



(18) 夜間・早朝、深夜訪問看護加算

計画内、もしくは緊急で早朝・夜間及び深夜に訪問看護を行った場合に加算されます。

(19) 訪問看護ベースアップ評価料（I）

当事業所が、主として医療に従事する職員の賃金の改善を図る体制にある場合には、訪問看護管理療養費を算定している利用者1人につき、月に1回に限り算定します。

(20) 訪問看護医療DX情報活用加算（1月につき）

当事業所が電子資格確認により、利用者の診療情報を取得した上で、訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合は、月に1回に限り所定額に加算します。

(21) 24時間対応体制加算

利用者及びその家族等から電話等により看護に関しての相談された場合に常時対応できる体制にあるものとして、東北厚生局に届出をしています。希望された場合加算されます。

次に掲げる区分に従い、月に1回に限りいずれかを所定額に算定します。

当事業所は24時間対応体制における看護業務の負担軽減の取り組みを行っています。

(22) 訪問看護情報提供療養費

利用者の同意を得た上で、利用者に対して下記のいずれかの関係機関へ訪問看護の状況を示す文書を提出した場合に算定します。

- ①別に厚生労働大臣が定める疾病等の者、特別な管理を必要とする者について市町村・指定障害児相談支援事業者・指定特定相談支援事業者からの求めに応じて情報提供した場合
- ②別に厚生労働大臣が定める疾病等のうち、保育園や学校等へ通園または通学する利用者について、学校からの求めに応じて情報提供をした場合、各年度1回限り算定。ただし、入園や入学、転園や転校等により学校等に初めて在籍することになる月については月1回限り別に算定可能
- ③医療機関、老健施設、介護医療院に入院、入所する者について主治医に情報提供した場合

## 10 指定訪問看護サービス利用料等の請求と支払方法

### (1) 利用料等の請求

利用料等の請求書は、実際に受けられたサービスごとに計算した利用明細書を添えて、利用月の翌月の20日までに利用者あてにお届けします。

### (2) 利用料等の支払い

請求書をご確認の上、月末までにお支払いください。なお、利用者から利用料等の支払いを受けたときは、利用者あての領収書を発行します。

## 11 サービスの提供を開始するまでの流れ

(1) 指定訪問看護サービスの利用を希望される場合、居宅サービス計画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。

（※被保険者証の記載内容を確認させていただきます。）

(2) 依頼を受け、事業者と指定訪問看護サービスの契約を取り交わします。契約書は、大切に保管してください。

(3) 契約の締結後、看護職員は、主治医から交付された指示書及び利用者やご家族のご意向などを踏まえて、訪問看護計画書を作成します。なお、作成した訪問看護計画書は、利用者又は

ご家族にその内容を説明しますので、ご確認いただくようお願いします。

(4) 訪問看護計画書の内容に同意をしていただきましたら、その計画に基づいて、サービスが開始されます。

(5) サービスの提供は、看護職員等が訪問看護計画に基づいて行います。

## 12 身分証明書の携行

当事業所では、常に身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族などから提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

## 13 看護職員の配置について

訪問する看護職員の配置は、多面的な視点で関わることを目的に、ローテーション制を採用しています。

## 14 サービス提供の記録の保管

(1) 事業者は、職員並びに設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するとともに、利用者に対する指定訪問看護の提供に関する諸記録を整備し、そのサービス満了の日から2年間保管します。

(2) 利用者は、サービスの提供に関する諸記録の閲覧及び写しの交付を請求することができます。

## 15 緊急時における対応方法

当事業所は、24時間連絡・訪問体制を取っています。緊急時は、利用者の主治医へ連絡を取り、医師の指示に従って対応します。緊急連絡先に連絡してください。

【緊急連絡先】水沢病院訪問看護ステーションきらり

電話番号：090-2369-9198

## 16 事故発生時における対応方法

利用者に対する指定訪問看護サービスの提供により事故が発生したときは、主治医、保険者及びご家族へ連絡を行います。また、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。

ただし、事業者は、自己の責に帰すべき理由がなかった場合は、この限りではありません。

なお、事業者は、損害賠償保険に加入しています。

### 【事故発生時の連絡先】

水沢病院訪問看護ステーションきらり 電話番号：090-2369-9198

### 【損害賠償保険】

保険会社名：一般社団法人 全国訪問看護事業協会

保険名：訪問看護事業者賠償責任保険

## 17 個人情報に関する基本方針（プライバシー・ポリシー）

当事業所では、利用者に優しい安全で質の高い訪問看護サービスの実現を目指しています。利用者にとって最適な看護をさせていただくには、利用者の様々な個人情報が必要になってきます。利用者との信頼関係のもとに訪問看護サービスを受けていただくために、下記の基本方針に基づき利用者の個人情報保護には厳重な注意を払っております。

- (1) 個人情報保護法を遵守し、利用者の情報を管理します。
- (2) 利用者の個人情報を適切に取り扱うために責任者を置き、職員教育を行っております。
- (3) 訪問看護サービスの提供や運営管理に必要な範囲でのみ、利用者の個人情報を収集します。
- (4) 個人情報に関する不正アクセス、紛失、改ざん、漏洩を防止し、安全対策を講じます。
- (5) 利用者が最適な医療・介護サービスが受けられるように、訪問看護サービスの状況を病院、診療所、居宅介護支援事業者、介護サービス事業者等へ提供することがあります。また、訪問看護の質の向上のため学会や研究等で情報を利用する場合があります。
- (6) 利用者の情報については、必要に応じて開示しますが、訪問看護の継続に支障をきたす可能性がある場合には、開示しないことがあります。
- (7) 当事業所で得た情報については、厳重に管理するとともに、保存の必要性がなくなった時点で速やかにかつ適正に処分します。

### 【個人情報の利用目的】

- (1) 個人情報の主たる利用目的
  - ・当事業所が利用者等に提供する訪問看護サービスのため
  - ・介護保険、医療保険事務のため
  - ・ステーション運営管理、会計、経理等業務のため
  - ・介護、医療サービス業務の維持、改善のための基礎資料として
  - ・看護学生等の実習への協力のため
  - ・疫学調査、学会、症例研究等のため
- (2) 当事業所が他事業者への情報提供を伴う利用目的
  - ・利用者に居宅サービスを提携する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - ・利用者の診察に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
  - ・検体検査業務の委託、その他の委託業務
  - ・家族への心身の状態説明
- (3) 介護保険、医療保険業務の関連に伴う利用目的
  - ・審査支払期間へのレセプトの提出
  - ・審査支払機関または、保険者からの照会の回答
- (4) 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等に利用する場合があります。
- (5) 他の事業所等への情報提供に係る利用目的
  - ・当事業所の管理運営業務のうち外部監査機関への情報提供

## 18 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために、次のとおり必要な措置を講じます。

### 【虐待防止のための措置内容】

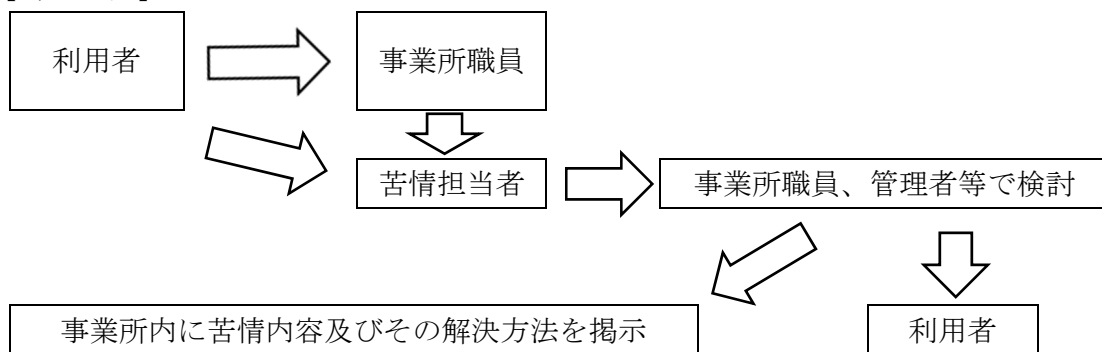
- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。  
責任者：管理者 菊地 浩子
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底しています。
- (5) 看護師等に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (6) サービス提供中に、当事業所看護師又は養護者に虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

## 19 相談及び苦情

提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族から相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。なお、相談及び苦情を円滑かつ適切に対応するために、下記の対応手順に基づき行います。

- (1) 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を把握するよう、必要に応じ状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。
- (2) 対応内容に基づき、必要に応じた関係者への連絡調整を行うとともに、利用者への対応を含めた結果を報告します。
- (3) 相談、苦情処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録、整備、保管します。
- (4) 当事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口など関係機関との協力により、適切な対応方法を検討し処理します。

### 【対応方法】



<b>【事業者の窓口】</b> 水沢病院訪問看護ステーション きらり	所在地 奥州市水沢大手町三丁目1番地 受付時間 午前8時30分～午後5時15分 電話番号 0197-25-3833 担 当 菊地 浩子
--	--

<b>【関係機関】</b>	
奥州市総合水沢病院	電話番号 0197-25-3833
県民医療相談センター	電話番号 019-629-9620
県南振興局長寿社会課	電話番号 0197-22-2850
奥州市地域包括支援センター	電話番号 0197-24-2111

## 20 訪問看護指示書について

サービスは、主治医の文書による指示に従って提供いたします。利用者または、その家族から同意を得た上で、主治医へ訪問看護指示書の発行を依頼します。なお、訪問看護指示書発行にあたり文書料が発生いたしますので、かかりつけ医窓口にてお支払いください。

## 21 業務継続計画の策定等について

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問看護サービスの提供を継続的に実施するため、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下、「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じています。

- ① 事業所は、従業者に対し、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っています。
- ② 事業所は、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っています。

## 22 身体的拘束等の適正化

- (1) 利用者の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合に除き、身体的拘束等を行いません。
- (2) 身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、やむ得なかった理由を記録します。

## 23 その他留意事項

- (1) 災害発生時は、看護師自身の安全の確保に努めるよう指示しているため早急に利用者宅に訪問できない場合があります。地域の避難場所の確認をお願いします。
- (2) 当事業所は、適切な訪問看護サービスの提供を確保する観点から、職場及び訪問先において行われるセクハラメント、パワハラメント及びその他すべてのハラメント的言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の就労環境が害されることを防止するための方針を明確化等、必要な措置を講じます。

24 重要事項の説明年月日 令和 年 月 日

私は、この重要事項説明書に基づき重要事項を説明しました。

【事業者】 岩手県奥州市水沢大手町三丁目1番地  
奥州市総合水沢病院  
奥州市病院事業管理者  
代表者 朝日田 倫明 印

【事業所】 岩手県奥州市水沢大手町三丁目1番地  
水沢病院訪問看護ステーションきらり  
管理者 菊地 浩子 印

【説明者】 印

利用者は、重要事項説明書及びサービス内容書に基づいて、事業所から重要事項及びサービス内容の説明を受け、その内容を理解し、以下の必要事項及び訪問看護サービス提供開始について同意します。

〈必要事項〉

- ・ 24時間対応体制加算を希望  します  しません
- ・ 他関係職種に対する情報提供を同意  します  しません
- ・ 複数名訪問看護加算に同意  します  しません
- ・ 個人情報の基本方針に同意  します  しません
- ・ 研修生の訪問許可に同意  します  しません
- ・ 退院時共同指導加算に同意  します  しません

【利用者】住所  
(ふりがな)  
氏名

【署名代行者】住所  
(ふりがな)  
氏名  
(利用者との関係： )