

# 重要事項説明書（訪問看護／介護予防訪問看護）

## 1 事業の目的

一般社団法人横浜市港北区医師会（以下「運営法人」という。）が開設する港北区医師会訪問看護ステーション（以下「事業所」という。）が行う指定訪問看護事業及び指定介護予防訪問看護事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の保健師又は看護師（以下「看護職員等」という。）が、訪問看護が必要な方及び要介護者又は要支援者（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護等」という。）を提供することを目的とします。

## 2 運営の方針

- (1) 事業の実施にあたっては、心身の特性を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援することにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。また、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。
- (2) 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、ほかの指定サービス事業者、ほかの予防介護支援事業者、そのほかの保健医療サービスおよび福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携をはかり、総合的なサービスの提供に努めます。
- (3) 事業の実施にあたっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。

## 3 サービスの内容

訪問看護は、看護師が訪問して、病気や障害のために支援を必要とされる方の看護を行うサービスで、介護保険制度の他、医療保険制度でも利用出来る方もいます。

主治医の治療方針やケアプランに沿って、他のサービスと連携しながら看護を行いますので安心して在宅療養が続けられます。訪問看護を利用する場合は主治医の指示書が必要です。指示書は訪問看護ステーションに提供されます。看護計画書を発行し、原則毎月説明し承諾を得ます。医師への報告は原則毎月報告書を発行します。（必要時は都度行います）

訪問看護サービスの内容は、

①病状・障害の観察 ②食事・水分・栄養管理 ③清拭・洗髪等による清潔の保持 ④排泄ケア ⑤療養上の世話 ⑥褥瘡の予防・処置 ⑦認知症患者の看護 ⑧療養生活や介護方法の指導 ⑨ターミナルケア ⑩カテーテルなど医療機器の管理 ⑪医師の指示による医療処置 ⑫看護師によるリハビリテーション ⑬保健・福祉サービスなどの活用についての相談 などを行います。

#### 4 事業所の概要

|          |                                                                                                                         |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業所名     | 港北区医師会訪問看護ステーション                                                                                                        |
| 所在地      | 〒222-0011 横浜市港北区菊名七丁目 8 番 27 号                                                                                          |
| 事業者指定番号  | 介護保険 1460990010 医療保険 0990010                                                                                            |
| 管理者・連絡先  | 山崎 賀子 電話 045-423-2652                                                                                                   |
| サービス提供地域 | 港北区、鶴見区・神奈川区の一部<br>具体的には以下参照<br>鶴見区馬場、北寺尾、獅子ヶ谷、駒岡町、上の宮全域<br>神奈川区松見町、大口仲町、西大口、西寺尾、白幡向町、白幡上町、白幡仲町、白幡西町、白幡東町、立町、七島町、神之木台全域 |

#### 5 事業所の職員体制等(ただし事業所の状況により、増減します)

| 職 種    | 従事するサービス種類、業務 | 人員                   |
|--------|---------------|----------------------|
| 管 理 者  | 業務の管理等        | 1 名                  |
| 看護職員   | 訪問看護業務等       | 13 名(常勤 6 名、非常勤 7 名) |
| 理学療法士等 | リハビリテーション     | 2 名 (常勤 1 名、非常勤 1 名) |
| 事務担当職員 | 一般事務、会計、請求業務等 | 4 名 (常勤 2 名、非常勤 2 名) |

#### 6 営業時間

|      |                              |
|------|------------------------------|
| 営業時間 | 平日 9:00 から 17:00 まで          |
| 休業   | 土、日、祭日、12 月 29 日から 1 月 3 日の間 |

ただし、営業時間外も 24 時間連絡体制を取っており、携帯電話による相談や必要時の訪問を行っています。

#### 7 サービス利用料及び利用者負担(詳細については別紙参照)

- (1) 介護保険の要介護・要支援被保険者(認定を受けられた方)についてはサービス利用料の介護負担割合証に明記された割合を利用者負担として頂きます。交通費はこの中に含まれます。
- (2) 介護保険の認定を受けていない方や、厚生労働大臣が定める疾病等に該当する方、または医師より特別指示を受けてから 14 日間については、健康保険法等で定められた自己負担分をいただきます。
- (3) (2)の方については、交通費として公共交通機関を利用した場合の往復や利用料金をいただきます。
- (4) 訪問看護の料金は原則として自動引き落としでの支払いをお願いします。

#### 8 サービスの中止を希望する際には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。

連絡先電話番号 045-423-2652

## 9 緊急時の対応

事業の実施に際して、事故、ご利用者のけがや体調の急変があった場合及び災害時等にはご家族、主治医等の連絡その他適切な措置を迅速に行います。

## 10 相談窓口、苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

|                      |          |                 |
|----------------------|----------|-----------------|
| 港北区医師会<br>訪問看護ステーション | 電話番号     | 045-423-2652    |
|                      | FAX 番号   | 045-423-2654    |
|                      | 相談員(責任者) | 山崎 賀子           |
|                      | 対応時間     | 月～金曜 9:00～17:00 |

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

|                                 |        |                  |
|---------------------------------|--------|------------------|
| 港北区介護保険相談窓口                     | 所在地    | 横浜市港北区大豆戸町26-1   |
|                                 | 電話番号   | 045-540-2325     |
|                                 | FAX 番号 | 045-540-2396     |
|                                 | 対応時間   | 月～金 8:45～17:15   |
| 鶴見区介護保険相談窓口                     | 所在地    | 横浜市鶴見区鶴見中央3-20-1 |
|                                 | 電話番号   | 045-510-1770     |
|                                 | FAX 番号 | 045-510-1897     |
|                                 | 対応時間   | 月～金 8:45～17:15   |
| 神奈川区介護保険相談窓口                    | 所在地    | 横浜市神奈川区広台太田町3-8  |
|                                 | 電話番号   | 045-411-7019     |
|                                 | FAX 番号 | 045-324-3702     |
|                                 | 対応時間   | 月～金 8:45～17:15   |
| 横浜市 はまふくコール<br>(横浜市苦情相談コールセンター) | 所在地    | 横浜市中区本町6-50-10   |
|                                 | 電話番号   | 045-263-8084     |
|                                 | FAX 番号 | 045-550-3615     |
|                                 | 対応時間   | 月～金 9:00～17:00   |
| 神奈川県国民健康保険団体<br>連合会(国保連)        | 所在地    | 横浜市西区楠町27-1      |
|                                 | 電話番号   | 045-329-3447     |
|                                 | 対応時間   | 月～金 9:00～17:00   |

### (3) 苦情に対する対応方針

事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応します。  
そして、自ら提供したサービスに関し、医療保険法及び介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提供、若しくは提示の求め、又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、および利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って行います。

## 11 当社の概要

|         |                                   |
|---------|-----------------------------------|
| 名称・法人種別 | 一般社団法人 横浜市港北区医師会                  |
| 代表者名    | 鈴木 悦朗                             |
| 法人所在地   | 〒222-0011 横浜市港北区菊名七丁目 8 番 27 号    |
| 電話番号    | 電話番号 045-433-2367                 |
| 業務の概要   | 休日急患診療所、訪問看護業務、ケアマネジメント業務、在宅医療相談室 |
| 事業所数    | 4                                 |

【併設サービス事業所】港北区医師会ケアマネジメントステーション

## 12 事故発生時の対応

事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。そして、事故及び事故に際して実施した処置について記録します。

そして、利用者に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。

## 13 個人情報の保護

利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。そして、事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での訪問看護の提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとします。

## 14 事業所は従業者の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設け、業務体制を整備します

- ・採用時研修 採用後1か月以内
- ・継続研修 年2回

## 15 介護保険の場合は、いかなる場合も交通費を徴収致しません。

## 16 虐待の防止について

サービス提供中に、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを管轄の地域ケアプラザまたは区役所に通報します。事業者は、虐待の発生または再発を防止するため、次の各号に定める処置を講じます。

- 1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- 2) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- 3) 事業所において、職員に対し虐待防止のための研修を定期的実施します。

4) 前3号に掲げる処置を適切に実施するための担当者を置きます。

## 17 その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避ける為、次の事項にご留意ください。

- 1) 年金などの管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
- 2) 看護師などに対する贈り物や飲食などのもてなしは、ご遠慮させていただきますのでご了承ください。
- 3) 看護師個人の連絡先についてはお教えできないことになっております。
- 4) 天候や交通渋滞及び交通機関遅延、他の利用者の容態の変化等により訪問時間の変更や遅刻等を行うことがありますのでご了承ください。(別紙参照:災害や大雨・大雪時の対応について)
- 5) 担当看護師の変更や時間変更をお願いすることがありますのでご了承ください。
- 6) 訪問時応答がなく、ご家族に連絡がつかない場合、鍵が開いている時は安否確認のため入室させていただきます。
- 7) 看護教育等の実習にご協力ください。(別紙参照:看護教育等における実習生の受入について)
- 8) ペットはゲージに入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。職員がペットにかまれた場合は、治療費等のご相談をさせていただく場合があります。
- 9) 厚生労働省が定義する「介護現場におけるハラスメント」は固くお断りします。
  - ①身体的暴力:身体的な力を使って危害を及ぼす行為  
例) たたく・蹴る・ひっかく・つねる・唾を吐く・髪を引っ張る・服を引きちぎる等
  - ②精神的暴力:個人の尊厳や人格を言葉によって危害を及ぼす行為  
例) 大声を発する・怒鳴る・批判的な言動をする・威圧的な態度で文句を言う  
理不尽な要求をする等
  - ③セクシャルハラスメント:性的ないやがらせ行為  
例) 必要もなく職員の体をさわる・性的な話をする・卑猥な言動や写真などを見せる  
下着姿でいる等
- 10) やむを得ず訪問の予定変更を希望される場合は必ず前日までにご連絡をお願いいたします。  
利用者の都合により、サービスを中止する場合は、次のキャンセル料を頂きます。  
但し、利用者の病状の急変や、やむを得ない事情の場合は不要です。

|                                              |               |
|----------------------------------------------|---------------|
| 利用予定日の前日午後 5 時 00 分までに申し出があった場合              | 無料            |
| 利用予定日の前日午後 5 時 00 分までに申し出がなかった場合キャンセル料が発生します | 利用料 10 割の 50% |

緊急時は訪問看護ステーションの 24 時間連絡体制(携帯電話による対応)をご利用ください。