

MERU訪問看護ステーション 重要事項説明書(医療保険)

1 指定訪問看護サービスを提供する事業者

事業者名称	株式会社 Charm
代表者氏名	代表取締役 富山 友紀子
本社所在地 連絡先及び電話番号等	〒530-0052 大阪府大阪市北区南扇町 3-25 エスキュート梅田東 202 TEL: 080-1517-7920
法人設立年月日	令和5年8月8日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所

(1)事業所の所在地等

事業所名称	MERU訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	2765091836 号
事業所所在地	大阪府東大阪市足代3-11-13-302
連絡先 相談担当者名	TEL:06-4306-3499 FAX:06-4306-3965 MERU訪問看護ステーション 管理者 富山 友紀子
サービス提供地域	大阪府下、兵庫県(尼崎市、伊丹市、西宮市、宝塚市)

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問看護の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、利用者に対して看護サービスを提供し、居宅において利用者が有する能力に応じ、可能な限り自立した生活を送ることができるように支援することを目的とする。
運営の方針	1. 事業の実施にあたり、利用者の意思や主体性を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。 2. 当事業者の職員は利用者の成長・発達促進、全体的な日常生活の維持・回復を図るとともに生活の質の確保を重視した在宅療養が出来るように支援する。 3. 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村とその他の保健・医療・福祉サービスの提供に努めるものとする。

(3)営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 *ただし、祝日、12月31日～1月3日までを除く
営業時間	午前10時～午後7時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～日曜日 *祝日を含む
サービス提供時間	午前9時～午後8時

(5)事業所の職員体制

管理者	富山 友紀子
-----	--------

職種	職務内容	人員数
管理者	1 主治医の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 2 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 3 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1名
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	1 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治医から文書による指示を受けるとともに、主治医に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主医師との密接な連携を図ります。 2 主治医の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い同意を得ます。 3 利用者へ訪問看護計画を交付します。 4 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 5 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。 6 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。 7 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 8 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。	常 勤 7名
看護職員 (看護師・ 准看護師) 作業療法士	訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。	常 勤 7名 非常勤 1名
事務職員	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。	常 勤1名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問看護の提供	訪問看護計画に基づき、訪問看護サービスを提供します。 具体的な訪問看護の内容 (1) 病状・心身状態の観察 (2) 清拭・洗髪等の清潔援助 (3) 食事及び排泄等の日常生活援助 (4) 褥瘡(床ずれ)予防・処置 (5) リハビリテーション (6) ターミナルケア (7) 認知症・精神障害者の看護 (8) 療養生活・介護方法等の指導 (9) カテーテル等の医療用具の管理 (10) ご家族のサポート (11) その他医師の指示による医療処置 * 必要に応じて書類を画像として記録することがあります。

(2) 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、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く)
6. その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額(医療保険を適用する場合)について

※サービス利用料は別紙をご参照ください。

後期高齢者の対象の方	(基本療養費 + 管理療養費 + 加算分) × 負担割合 となります。		
	(1)	一般((2)(3)以外の方)	1割負担 月額上限 18,000円
	(2)	住民税非課税世帯の方	1割負担 月額上限 8,000円
	(3)	収入が一定以上の方 *1	3割負担 所得により異なる
一般健康保険の方	(1)(基本療養費 + 管理療養費 + 加算分) × 負担割合 となります。 (2)重度心身障害者医療、ひとり親家庭等の受給者証をお持ちの方は各市町村により自己負担額が変わります。		
自立支援・難病等医療の対象の方	(基本療養費 + 管理療養費 + 加算分) × 負担割合 となります。 自己負担額は、世帯収入と症状によって負担額の上限が定められます。		

※ 1ヶ月に支払った利用者負担金、負担限度額を超えた場合、越えた金額を市町村へ申請しますと、超えた金額が高額医療費として支給されます。

*1 いずれも医療費控除の対象になります。

4 その他の費用について

項目	内 訳		金 額
超過料金	平日2時間を超えた30分毎に必要		1,000円
休日料金	営業日以外に訪問した場合に必要		2,100円
時間外料金	営業時間外に訪問した場合	19時～22時 22時～6時 6時～9時	2,100円
キャンセル	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡を頂いた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。		
	24時間前までのご連絡の場合		当日のご連絡の場合
	キャンセル料は不要です。		1提供あたりの料金の100%を請求します。
*ただし、利用者の利用者の病状の急変や急な入院等の場合にはキャンセル料は発生しません。			

5 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

1. 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求方法等	- 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 - 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌日末日までに利用者あてお届け(郵送)します。
2. 利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法等	- サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の△日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い - お支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)

※利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2か月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問看護員の変更をご希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名	管理者 富山 友紀子
	イ 連絡先電話番号	06-4306-3499
	同ファックス番号	06-4306-3965
	ウ 受付日及び受付時間	運営時間帯

※担当する看護職員は、利用者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などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたって

- (1) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (2) 看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 富山 友紀子
-------------	------------

- (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) 従業者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。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による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、これを市町村に通報します。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

当事業所が行う指定訪問看護において、業務上知りえた利用者の情報は硬く秘密を保持します。従業員が退職後も在職中に知りえた情報を漏らすことが無いよう、必要な措置を講じます。

10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	企業総合補償保険

12 身分証携行義務

訪問看護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または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。

13 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

14 サービス提供の記録

- 1 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- 2 指定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、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者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。
- 4 提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。

15 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。

16 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手順

- 1 提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- 2 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - 苦情または相談があったときは、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じて訪問を実施し、状況の聴取や事情の確認を行う。
 - 管理者は訪問看護職員に事実関係の聴取を行う。
 - 相談担当者は、把握した状況を事業所にて検討を行い、次回の対応を決定する。
 - 対応内容に基づき、必要に応じ関係者への連絡調整を行い、利用者へ必ず対応方法を含めた結果の報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する)

※ご不明な点は、大小に関わらず担当看護師か責任者にお尋ねください。

(2) 苦情申立の窓口

【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地:大阪市中心区常盤町一丁目3番8号中央大通 FNBビル 電話番号:06-6949-5418 受付時間:9:00~17:00 (土日祝休み)
【事業者の窓口】 MERU訪問看護ステーション 担当者 富山 友紀子(管理者)	所在地 大阪府東大阪市足代3-11-13-302 電話番号 06-4306-3499 ファックス番号 06-4306-3965 受付時間 9:00~19:00

※上記以外に、お住まいの市役所の苦情窓口等に苦情を伝えることができます。