

訪問看護重要事項説明書（医療保険）

指定訪問看護事業者 医療法人溪仁会 はまなす訪問看護ステーション

当事業所が提供する訪問看護サービスについての相談・苦情窓口
 電話：011-684-0118 FAX：011-684-0455
 管理者：馬場 貴久
 ご不明な点は、お気軽におたずねください。

1 事業所の概要

事業所名	医療法人溪仁会 はまなす訪問看護ステーション		
所在地	札幌市手稲区前田2条10丁目1-10		
事業所番号	指定訪問看護	04.9018.1号	
サービス提供地域	札幌市（手稲区、西区一部、北区一部） 石狩市、小樽市（銭函まで）		

2 事業所の職員体制等

職種	従事する業務	人員
管理者	業務全般の管理	1名
サービス担当職員	サービスの担当	17名（常勤専従16名、常勤兼務1名、非常勤専従0名）
内 訳	保健師	0名（常勤 名、非常勤 名）
	看護師	10名（常勤専従9名、常勤兼務1名、非常勤専従0名）
	准看護師	0名（常勤 名、非常勤 名）
	理学療法士	4名（常勤4名、非常勤0名）
	作業療法士	2名（常勤2名、非常勤0名）
	言語聴覚士	0名（常勤 名、非常勤 名）
事務員	業務の事務全般	2名（常勤2名、非常勤 名）

3 営業時間

営業日	月～金曜日。土・日・祝日休み。年末年始休み。
営業時間	平日：午前8時30分から午後5時20分。 ※ただし、24時間の電話連絡体制を整えております。

4 運営の方針

- 訪問看護の実施に当たっては、ご利用者様の心身の特性を踏まえて、日常生活動作の維持、向上を図るとともに、ご利用者様の生活の質が高められるような在宅療養生活の充実に向けて支援します。
- 事業の実施に当たっては、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努め、総合的な支援を心がけます。

5 サービスの内容

- 「訪問看護」は、ご利用者様の居宅において看護師その他省令で定める者が療養上の世話又は必要な診療の補助を行うサービスで、主治医の指示に基づき、次の内容のサービスを行います。
 - ①病状・全身状態の観察
 - ②清拭・洗髪等による清潔の保持
 - ③食事及び排泄等日常生活の世話
 - ④褥そうの予防
 - ⑤リハビリテーション
 - ⑥ターミナルケア
 - ⑦認知症患者の看護
 - ⑧療養生活や介護方法の指導
 - ⑨カテーテル等の管理
 - ⑩その他医師の指示による医療処置
- 「リハビリ」は、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の訪問については、その訪問が看護業務の一環としてのリハ

ビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに訪問させるという位置付けのものである。

(3) 事業者は、ご利用者様のご希望する日程により訪問看護サービスを提供します。

6 ご利用者様負担金

- (1) ご利用者様の方からいただくご利用者様負担金は、医療保険の法定利用料に基づく金額で、下表のとおりです。
- (2) ご利用者様負担金は、サービスを受けた日ごと、又は月ごとの支払いとし、支払方法はご利用者様が選択できます。月ごとのお支払いの場合は、サービス実施月の翌月27日にご指定の金融機関の口座から引き落とさせていただきます。都合により、口座引き落としをご利用できない場合は、事業者の指定する銀行への振込（振込手数料はご利用者様の負担となります）、または現金にてお支払いいただきます。

◆ご利用者様負担金（医療保険法定利用料）

「高齢者の医療の確保に関する法律」の対象の方	・(基本療養費+管理療養費+加算分+その他)×負担分(1割～3割)となります。 ※上限額は、ご利用者様世帯の課税状況により異なります。
一般の健康保険等を使用する場合	・(基本療養費+管理療養費+加算分+その他)×負担割合となります。
公費負担制度の対象の方	・重度身心障害者医療、母子家庭医療費の受給者をお持ちの方 ※市町村の定めによる負担割合と上限額となります。(別表をご参照ください) ・特定疾患医療受給者証をお持ちの方 ※公費で負担する為、自己負担はありません。

◆その他の利用料

項目	内 容	金 額
超過料金	30分毎に加算(移動時間を含めて2時間を超えた場合)	1,100円
休日料金	営業日以外(土・日・祝日・年末年始)に訪問した場合(1回につき)	2,200円
死後の処置料	—	11,000円

交通費	往復の距離5km未満 往復の距離5km以上10km未満 往復の距離10km以上	275円 385円 550円
キャンセル料金	前日の営業時間(8:30~17:20)までに中止のご連絡を頂かなかつた場合(1回につき) (但し、病状変化により急に病院受診した場合は除きます。)	2,000円
オプションサービス	サービスの内容を医療保険外の自己負担(10割)で実施するサービスです。	別表オプション サービス内容の 料金参照

7 サービスに関する苦情窓口

(1) 当事業所が行う介護予防訪問看護サービスについてのご相談ご苦情については、下記窓口で承ります。

<ご相談窓口>

医療法人溪仁会 はまなす訪問看護ステーション 担当: 馬場 貴久

・電話の場合 684-0118

・面談の場合 場所 札幌市手稲区前田2条10丁目1番10号

(2) 当事業所以外に、市役所・区役所の苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

1. 各区役所(保健福祉サービス課) 手稲区681-2400・西区641-2400・北区757-2400

8 苦情処理の体制と手順

(1) ご利用者様やご家族様および居宅介護支援事業者から苦情があった場合は、直ちに詳しい事情をお聞きし、「苦情・事故受付処理簿」等に内容を記載し、管理者に報告をします。

- (2) 管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対処いたします。
- (3) 即時対応が可能な場合は速やかに処置いたします。
- (4) 事故（身体的事故、ご利用者様の所有物損壊等）に関する苦情の場合は、適切な事故処理、医療的措置等を行う一方、事故の内容によって、主治医や損害保険会社への報告、担当の介護支援専門員や行政等関係機関への連絡等を図り、必要な措置を講じます。
- (5) 受け付けた苦情、対応した事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者様やご家族様および居宅介護支援事業者への対応は次のとおりです。
 - ①十分な説明
 - ②管理者による謝罪
 - ③面談または文書による再発防止策の提示
 - ④損害賠償（事業者の責めに帰すべき事由がある場合）等その他必要な処置
- (6) 対応後、経過記録をご利用者様台帳、苦情・事故受付処理簿等に記載し、再発防止に役立てます。

9 緊急時および事故発生時の対応方法

- (1) 緊急時および事故発生時にあつては、緊急対応の上、ご利用者様の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。また登録されている緊急連絡先に連絡いたします。
- (2) 当事業者の提供する訪問看護サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は、事業協会損害賠償保険に加入しております。
- (3) 事業者は、契約の有効期間中、地震・台風・大雨等の天災、その他やむを得ない事情により、訪問看護サービスの実施が出来なくなった場合には、ご利用者様に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。しかし、事業者は、感染症および災害に係る業務継続計画（BCP）を策定し、速やかにサービス再開に務めます。（訪問看護ステーション手稲区管理者会においては、このような事態に備え、協カステーション体制を整えています）
- (4) 事業者は、現に訪問看護サービスの提供を行っている時に、ご利用者様の容態に急変が生じた場合、その他必要な場合は、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医に連絡を取るなどの対応を講じます。

10 個人情報保護

- (1) 事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者様やご家族に関する情報を適正に保護します。
- (2) 事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者様やご家族に関する個人情報については、ご利用者様又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (3) あらかじめ文書によりご利用者様やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。
- (4) 事業者は、業務上知り得たご利用者様及びそのご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とします。
- (5) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記8「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

- ①北海道 231-4111（総務部法制文書課行政情報センター）
- ②札幌市 211-2132（総務局行政部行政情報課）

11 その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- ①看護師等は、年金の管理、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看護師等は、「高齢者の医療の確保に関する法律」上、ご利用者様の心身の機能の維持回復のために療養上の世話や診療の補助を行うこととされており、同居ご家族に対する訪問看護サービスは禁止されていますので、ご了承ください。
- ③看護師等に対するお心付け（金銭）や物品の贈り物、ご自宅での飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

- ④医療介護専用SNS「メディカルケアステーション（MCS）」等のICTツールを活用し、他の訪問看護ステーション、訪問診療医、薬剤師、ケアマネージャー等と利用者さんの診療やケアに関する情報（過去90日間以内の診療情報、人生の最終段階における医療・ケアの希望、病状急変時の治療方針に関する希望を含みます）を共有し、多職種連携による計画的な管理をさせていただきます。
- ⑤服薬状況（残薬の状況を含む）を把握し、必要に応じて主治医や薬剤師へ情報提供を行い、適切な管理を支援させていただきます。

個人情報利用のご同意について

当センターでは、患者さん・ご利用者さんの個人情報を、「医療・福祉の質方針」に則り、保健・医療・福祉サービスを提供する必要性を確認した上で、以下のように運用管理しております。内容をご確認の上、個人情報の提供・運用に同意いただけます場合は、裏面の確認ご署名欄にご記載願います。

1) 利用目的

- ①患者さん・利用者さんへ良質な保健・医療・福祉サービスを提供する為
 - ◆利用者さんへ訪問看護内容の説明、ご家族へ説明、外部の医師等の意見・助言を求める場合、調剤薬局からの照会に対する返答、救急搬送時の搬送員との情報交換、他の医療・介護・福祉施設との連携など。
 - ◆サービス担当者会議、事業者等（介護サービス事業者や居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所、地域包括支援センター、民生委員、社会福祉施設、医療機関、訪問看護ステーション等）との連携、照会への回答。
 - ◆当施設での管理運営業務（介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料、実習生、研修生への協力、事例検討会等、満足度調査や業務改善のためのアンケート調査）。
- ②事務手続や保険業務を行う為
 - ◆利用料、その他費用請求の手続き、会計・事務手続き、審査支払機関又は保険者へのレセプトの提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答、介護に関する専門の団体への相談又は届出等、第三者機関への質向上・安全確保・介護事故対応・未然防止等のための報告など。
- ③行政上の業務への対応
 - ◆厚生労働省、地方公共団体等の保健・医療・福祉行政等に関する統計・調査への協力、公益性の高い疫学調査、保健所など公的機関に対する保健医療及び公衆衛生上の報告、病院立入検査や医療指導監査等への対応、公費負担医療に関わる行政機関へのレセプト（診療報酬明細書）提出など。
- ④経営分析や組織運営の為
 - ◆経営・運営の為の基礎データ、サービスの向上・紹介を目的とした資料の郵送、組織内部への報告書作成、システム開発時のテストデータなど。また、公正なる第三者評価機関（ISO審査登録機関、日本医療機能評価機構等）による審査・調査など。また、溪仁会グループ内他法人及び業務協定に基づく提携機関へのサービス向上のための情報提供。
- ⑤医療・介護の質向上への寄与
 - ◆臨床研究の為のデータ収集、医療従事者の教育や臨床研修、臨床治験、学会や研究発表会などでの利用者・関係者の（氏名・生年月日・住所等を消去することでの）匿名化をしての使用。
- ⑥その他問合せ
 - ◆患者さん・利用者さんの職場や学校等に対する情報提供、警察や裁判所からの問合せ、保険会社からの問合せ、審査支払機関または保険者からの照会への回答等。

2) 間接的な個人情報の収集

- ◆個人情報の収集は、基本的に十分な説明を行った上で当該個人からのみ行いますが、本人以外から情報を収集する場合は、原則事前に本人の同意を得て行います。但し、以下の場合には適法性・公正性を十分に考慮した上で、間接的に当該個人情報を取得することがあります。
 - a) 意識障がい・精神障がい・認知症等のある患者さん・利用者さん、乳幼児である患者さんで、情報をご家族から得る場合。
 - b) 意識障がい・精神障がい・認知症等のある救急搬送患者さんで、情報を搬送員又は当該個人の所有物等から得る場合。
 - c) 生活環境に問題がある場合で、近隣の住民及び職場の人等から情報を得る場合。

- d) 検査等において、対象項目外で偶発的に発見した異常値や、測定上同時に得られてしまう値等。
 - e) 他施設に検査結果等を問い合わせる場合。
 - f) 当該個人から家族歴等の調査の目的で当該個人以外の情報を取得する場合。
- * 尚、適法性・公正性の判断は、担当する従業員（＝職制上守秘義務を負う者）が行います。

3) 収集を行わない個人情報

- ◆以下に示す個人情報は、原則収集することはありません。但し、サービス提供上収集を避けられない場合は、明らかに必要な場合を除き、当該個人からの同意の上で収集を行います。
 - a) 勤労者の団結権、団体交渉及びその他団体行動の行為に関する事項。
 - b) 集団示威行為への参加、請願権の行使、及びその他の政治的権利の行使に関する事項。
 - c) 思想、信条及び宗教に関する事項。
 - d) 門地、本籍地、犯罪歴、**犯罪により害を被った事実**、その他社会的差別の原因となる事項。
 - e) 保健医療及び性生活。（本人に必要な診療範囲を超える場合に限り）

4) 目的の範囲外での利用及び提供

- ◆目的の範囲外での利用及び提供は、原則行いません。行う必要が発生した場合は、情報主体に通知し、事前に同意をいただくことと致します。

5) 情報収集への同意

- ◆個人情報の収集は情報主体に本書面内容をご確認いただいた上で同意を得ることを前提と致します。

6) 同意を得た個人情報の管理

- ◆本書面にて同意をいただいた個人情報は、当法人の定めた規定に準じて厳正に管理致します。

7) 個人情報の委託処理に関する措置

- ◆当法人では、業務委託等に伴い個人情報を外部に預託する場合は、当法人が規定した個人情報の保護水準を満たしている業者のみを選定し委託契約や覚書等により、その保護水準を保障しております。

個人情報を預託している業務例

臨床検査委託業者、情報システム関連業者、給食委託業者 清掃業者 等

8) 患者さん・利用者さんの権利

- ◆患者さん・利用者さんは、当法人に提供した自らの個人情報に関し、開示や訂正、使用拒否の権利を有し、当法人はサービス提供上不可欠な個人情報を除いてこれに応じる必要があります。詳細につきましては各施設の個人情報相談窓口にお問合せください。

9) 個人情報の利用をご承諾いただけない場合

- ◆1) に記載されている中で、①、②、③については、保健・医療・福祉サービスを提供する上で不可欠な項目ですので、ご同意いただけない場合はサービス提供上大きな障害となる可能性がございます。
一方、④、⑤、⑥につきましては、同意をいただけない場合でも一定のサービス提供は可能ですが、保健・医療・福祉機関が社会的責任を果たす為に大変重要な項目ですので、極力ご同意いただけますよう、お願い申し上げます。

—個人情報に関するお問合せ先—

手稲溪仁会医療センター	個人情報保護担当: 情報システム部	村岡 義克 (011-681-8111)
はまなす訪問看護ステーション	個人情報保護担当:	馬場 貴久 (011-684-0118)