

にいがた訪問看護ステーション 重要事項

〈令和6年9月1日〉

1. 事業者概要

事業者名称	医療法人社団白美会
主たる事務所の所在地	新潟県新潟市南区大通黄金4丁目14番地2
代表者名	種子田 吉郎
電話番号	025-362-0260

2. 事業所概要

事業所名称	にいがた訪問看護ステーション
所在地	新潟県新潟市西蒲区巻甲4363番地
電話番号	0256-77-5215
管理者の氏名	藤田 淳子
サービスの種類	指定訪問看護・指定介護予防訪問看護・訪問看護
介護保険事業所番号	1560190587
サービスを提供する地域	新潟市西蒲区、南区、西区、燕市、弥彦村

3. 事業の目的と運営方針

(1) 事業の目的

事業者が設置するにいがた訪問看護ステーション（以下「事業所」と言う）において実施する訪問看護サービスの円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態（介護予防に当たっては要支援状態）の利用者の立場に立った適切な訪問看護サービスの提供を確保することを目的とする。

(2) 運営方針

- ① 事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、心身機能の維持回復を図るものとする。
- ② 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化防止に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。
- ③ 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るものとする。
- ④ 事業にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、特定相談支援事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に務めるものとする。
- ⑤ 訪問看護サービスの提供の終了に際しては、利用者、利用者の家族及び身元引受人等に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者等へ情報の提供を行うものとする。
- ⑥ 前5項のほか、「指定居宅サービス人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年厚生省令第37号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

4. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務体制
管理者	1名
看護師	6名（管理者含む）
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	2名・2名・1名
事務員	1名

5. 営業日時

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	8：30～17：30 ※24時間対応で、夜間・休日の緊急対応も可能です
休業日	土・日・祝日、年末年始（12/31～1/3）

6. サービスの概要

- ① 病状・障害・日常生活の状態や療養生活のアセスメント
- ② 清潔の保持、食事及び排泄等、療養生活の支援
- ③ 床ずれの予防・処置
- ④ 日常生活・社会生活の自立を図るリハビリテーション
- ⑤ ターミナルケア期の看護
- ⑥ 認知症患者の看護
- ⑦ 療養生活や介護方法の指導・相談
- ⑧ カテーテル等の管理
- ⑨ その他医師の指示による医療処置及び検査等の補助
- ⑩ 日常生活用具の選択・使用方法の訓練
- ⑪ 住宅改修の相談・指導

7. 利用料金

(1) 医療保険 ※ 「別紙 訪問看護料金表<医療保険>」

介護保険 訪問看護・予防訪問看護の利用料

※ 「別紙 訪問看護料金表<介護保険>」

(2) 請求・支払

事業者は当月の利用者負担金の請求書に明細を付して、翌月15日に利用者へ請求します。

利用者は10日以内に次のいずれかの方法により支払ってください。

- ・現金払い（集金・窓口支払い）
- ・金融機関振り込み ※手数料は利用者負担となります
- ・口座振替 ※手数料150円は利用者負担となります

(3) 領収書の発行

事業所は、利用者から利用者負担金の支払いを受けたときは、領収書を発行します。

(4) 請求先がご本人では無い場合は請求先をお申し出ください。

8. キャンセル料

利用者の都合によりサービスをキャンセルする場合は、次のキャンセル料を支払うものとします。ただし、利用者の病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

利用日の前日 17:30までに連絡があった場合	無料
上記までに連絡がなかった場合	利用料金の自己負担分を徴収

9. 個人情報の利用及び秘密保持

- 1 事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者等に関する秘密及び個人情報については、適正な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても第三者に漏らしません。
- 2 ただし事業所は、前項の規定にかかわらず下記及び個人情報の利用目的以外に利用しないことを条件に予め同意を得た上で下記相手方に対し情報提供できるものとします。

[目的] サービス担当者会議及び下記相手方との連絡調整

[相手方] ケアプラン等に位置付けられた居宅サービス事業者
ケアプラン等を作成する居宅介護支援事業者等
主治医、保険者、病院、介護保険施設等

- 3 事業者は、前項に規定された目的及び相手方以外で個人情報を提供する必要がある場合には、上記とは別に同意を得るものとします。
- 4 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者等の秘密及び個人情報を漏らすことがないように必要な処置を講じます。

10. 虐待防止

当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその防止をするために以下に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 1 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催します。
- 2 虐待防止のための方針を定めます。
- 3 虐待防止に関する研修を定期的開催します。
- 4 虐待の防止、擁護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法 平成17年法律124号）（障害者虐待防止法 平成23年法律第79号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。
- 5 虐待対応における個人情報は取り扱いに十分配慮し、適切に支援を進めます。

11. 利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要

事業所又は施設の名所	にいがた訪問看護ステーション
申請するサービスの種類	指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当の設置等

*事業者はその提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置し、必要な措置を講じるものとする。

(相談窓口担当)：藤田 淳子

ご利用時間 : 月～金曜日 / 午前8時30分から午後5時30分

電話番号 : 0256-77-5215

時間外対応 : 事業所に不在の場合は携帯電話に転送
0256-77-5215

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ①苦情対応担当者は、苦情内容について迅速に事実確認をし、適切に対応する。
利用者又はその家族からの要請があるときや、苦情内容の確認のために必要なときは、自宅等への訪問を行う。
- ②事実確認の結果、苦情が苦情申立人の制度の理解不足や誤解等によるものと認められる場合は、その旨を説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行う。
- ③即応が困難な場合は、今後の対応方針及び回答の時期等について説明し、後日対応する事について了解を得る。
- ④居宅サービス内容の変更が生じた場合は、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者にその旨連絡し、居宅サービス計画の変更を依頼する。
- ⑤苦情処理経過を記録し、市町村からの報告の求めに応じられるよう整理管理する。
- ⑥苦情対応事例は職員研修の資料とし、問題の共有化を図り、提供するサービスの質の評価・改善に努める。

3 その他

- ①苦情処理に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重するとともに、プライバシーの保護に十分配慮し利用者の立場に立った対応に努める。
- ②本事業所は提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して、市町村及び国民健康保険団体連合会から指導・助言を受けた場合は当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- ③事業所は当該苦情の内容等を記録し、その完結の日から2年間保存する。

12. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化などあった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族等、介護支援事業者、地域包括支援センター、特定相談支援事業者などへ連絡します。

サービス提供中の事故発生においては、上記以外に新潟市介護保険課へ報告します。

新潟市役所介護保険課	025-226-1273 内線 2772~2781
------------	------------------------------