

医療法人 樹恵会 石田病院

訪問看護ステーション エヴァー・グリーン運営規程

(事業の目的)

第1条 医療法人樹恵会石田病院が開設する指定訪問看護ステーション エヴァー・グリーン（以下「ステーション」という。）が行う指定訪問看護及び介護予防訪問看護の事業（以下「事業」という。）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、ステーションの看護師その他の従業者（以下「看護師等」という。）が、老人及び難病患者、心身障害者並びに要介護状態又は要支援状態にあり、かかりつけの医師が指定訪問看護及び介護予防訪問看護の必要を認めた高齢者等（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な指定訪問看護及び介護予防訪問看護を提供することを目的とする。

第2条 ステーションの看護師等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、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継続できるように支援する。

2 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 訪問看護ステーション エヴァー・グリーン
- (2) 所在地 標津郡中標津町西4条北1丁目1番地

(職員の職種、職員数、及び職務内容)

第4条 ステーションに勤務する職種、職員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 看護師 1名
管理者は、ステーションの従業員の管理や指定訪問看護及び介護予防訪問看護の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。
- (2) 看護師等
看護師2.5名（常勤職員1名管理者と兼務、常勤職員1名、常勤以外の職員1名以上）

看護師は、訪問看護計画書・報告書及び介護予防訪問看護計画書・報告書を作成し、指定訪問看護及び介護予防訪問看護の提供にあたる。

(訪問看護計画書の作成及び交付)

第5条 訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書の作成にあたっては、その重要な事項についてご利用者又はそのご家族に対して説明し、同意を得る。

2 訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書を作成した際には、訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書を交付する。

(記録の整備)

第6条 事業者は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

2 事業者は、利用者に対する看護提供に関して、次に掲げる記録を整備する。

上記何れも、その完結の日から5年間保存する。

- (1) 主治医による指示文書
- (2) 訪問看護計画書
- (3) 訪問看護報告書
- (4) 提供した具体的内容などの記録
- (5) 市町村への通知に係る記録
- (6) 苦情の内容などの記録
- (7) 事故の状況及び事故を察してとった処置の記録

(営業日及び営業時間)

第7条 ステーションの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日、第2・4土曜日とする。但し、国民の祝日、12月30日から1月3日までは除く。
- (2) 営業時間 月～金曜日午前8時30分から17時まで、第2・4土曜日は8時30分から12時までとする。

(訪問看護の内容)

第8条 指定訪問看護及び介護予防訪問看護の内容は、次のとおりとする。

- | | |
|--------------------|----------------------|
| (1) 病状・障害の観察 | (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) 褥瘡の予防・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 |

(利用料等)

第9条 介護保険による指定訪問看護及び介護予防訪問看護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問看護及び介護予防訪問看護が法定代理受領サービスであるときは、その基準額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。また次に掲げる料金をご利用者から申し受ける。

- (1) 1時間30分を超えた場合の利用料金 別紙のとおり
- (2) 死後の処置料 (材料費を含む) 別紙のとおり
- 2 老人保健法及び健康保険法等による指定訪問看護及び介護予防訪問看護を提供したときは、基本料金として老人保健法に規定する基本利用料及び健康保険法等に定める自己負担金の支払を受けるものとする。また、その他料金として、次に掲げる料金をご利用者から申し受けるものとする。
 - (1) 超過料金 別紙のとおり
 - 休日料金 別紙のとおり
 - 時間外料金 別紙のとおり
 - 交通費 別紙のとおり
 - 死後の処置料 (材料費を含む) 別紙のとおり
 - 全額自己負担 利用料金 別紙のとおり
- 3 前項の費用の支払いを受ける場合には、ご利用者又はそのご家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文章に記名捺印を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、中標津町とする。

(サービスの利用に当たっての留意事項)

第11条 サービスの利用にあたっては、利用者に対し重要事項を説明し同意のうえ、実施する。

(苦情対応)

第12条 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立てや相談があった場合は、迅速かつ誠実に対応する。その際、苦情対応簿等を備え苦情内容とその対応を記録する。また、あらゆる機会を通じて再発防止に努める。

- 2 事業者は、利用者からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合会等から指導又は助言をうけた場合において、市町村又は国民健康保険団体連合会等から求めがあったときは、改善の内容を市町村又は国民健康保険団体連合会等に報告するものとする。

(事故対応及び損害賠償)

第13条 事業者は、サービス提供にあたって事故が発生した場合は、速やかにご利用者のご家族、主治医、居宅介護支援事業所、市町村等に連絡し必要な処置を講ずる。その際、事故対応簿等を備え事故内容とその対応内容を記録する。また、あらゆる機会を通じて再発防止に努める。

- 2 事業所は、サービスの提供にともなって、事業所の責めに帰すべき事由により、ご利用者の生命・身体・財産に損害をおよぼした場合は、ご利用者に対してその損害を賠償する。

(緊急時などにおける対応方法)

- 第14条 看護師は、訪問看護実施中に、ご利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、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し、適切な処置を行うこととする。
- 2 看護師等は、前項について、しかるべき処置をした場合は、速やかに管理者及び主治医に報告しなければならない。なおかつ、ご利用者のご家族、居宅介護支援事業所等にも連絡する。

(個人情報保護法)

- 第15条 事業所は、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、就業規則などの内規を遵守することにより、ご利用者及びそのご家族に関する情報を適正に保護する。
- 2 事業所は、サービスを提供するうえで知り得たご利用者及びそのご家族に関する個人情報についてご利用者または、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き、契約中及び契約終了後においてもその秘密を保持する。
 - 3 あらかじめ、文章によりご利用者及びそのご家族の同意を得た場合は、前項の規定に係らず、一定条件の下で個人情報を利用できるものとする。
 - 4 事業所は、業務上知り得たご利用者又は、そのご家族の情報は、堅く秘密を保持する。従業員が退職後も在職中に知りえた秘密を漏らしことがないよう必要な措置を講ずることとする。
 - 5 個人情報に関する苦情の申し出や相談があった場合には、第11条の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努める。

(その他運営についての留意事項)

- 第16条 訪問看護ステーションは、看護師等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。
- 一 採用研修 採用後6ヶ月以内研修
 - 二 継続研修 年 1回
 - 2 事業所は、職員の清潔及び健康状態について必要な管理を行うものとし、感染防止対策及び定期健康診断を実施する。
 - 3 この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は医療法人樹恵会 石田病院と訪問看護ステーション エヴァー・グリーンとの協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規定は、平成18年7月1日から施行する。

一部改定	平成18年11月1日	一部改正	令和6年5月10日
一部改定	平成20年7月1日		
一部改定	平成22年5月1日		
一部改定	平成22年10月1日		
一部改定	平成22年12月1日		
一部改定	平成23年11月1日		
一部改定	平成24年2月16日		
一部改定	平成24年3月26日		
一部改定	平成25年4月1日		
一部改定	平成25年8月1日		
一部改定	平成26年1月1日		
一部改定	平成26年2月1日		
一部改定	平成26年5月21日		
一部改正	平成27年8月1日		
一部改正	平成28年5月1日		
一部改正	令和2年3月9日		

訪問看護及び介護予防訪問看護 重要事項説明書 (介護保険)

指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護事業者

医療法人 樹恵会 石田病院 指定訪問看護ステーション エヴァー・グリーン

当事業所が提供する訪問看護及び介護予防訪問看護サービスについての相談・苦情窓口

電話：0153-73-3133

管理者：小原 京

ご不明な点はお気軽におたずね下さい。

1 事業所の概要

事業所名	医療法人 樹恵会 石田病院 指定訪問看護ステーション エヴァー・グリーン	
所在地	中標津町西4条北1丁目1番地	
介護保険事業所番号	指定訪問看護	0164290041
サービス提供地域	中標津町全域	

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	4名 (常勤1名兼務、常勤1名 非常勤2名)
内 訳	保健師	名 (常勤 名、非常勤 名)
	看護師	4名 (常勤1名兼務、常勤1名 非常勤2名)
	准看護師	名 (常勤 名、非常勤 名)
	理学療法士	名 (常勤 名、非常勤 名)
	作業療法士	名 (常勤 名、非常勤 名)
事 務 員	業務の事務全般	名 (常勤 名、非常勤 名)

3 営業日及び営業時間

月曜日～金曜日	午前8時30分～午後5時00分
土曜日	午前8時30分～正午(12時)
第1・3・5土曜日、日曜日、祝日、12月30日～1月3日まで休み	

4 運営の方針

- (1) 訪問看護及び介護予防訪問看護の実施に当たっては、利用者の心身の特性を踏まえて、日常生活動作の維持、向上を図ると共に、利用者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。

- (2) 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

- (1) 「訪問看護及び介護予防訪問看護」は、利用者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、「居宅サービス計画及び介護予防サービス計画」に応じて次の内容のサービスを行います。
- ①病状・障害の観察 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援助 ④褥創の予防・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
- (2) 事業者は、「居宅サービス計画及び介護予防サービス計画」に定められた日程により訪問看護及び介護予防訪問看護サービスを提供します。

6 料金

- (1) 利用者からいただく料金は介護保険の法定利用料に基づく金額となり、基本利用料金に各基準負担割合を乗じた額となります。
- (2) 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）は全額自己負担となります。ただし、介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画及び介護予防サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明を受け、利用者の同意を得ることになりますので介護支援専門員にご相談下さい。
- (3) 料金は月ごとの支払いとし、訪問時、請求書を発行し現金にてお支払いいただきます。
- (4) 下記の基本利用料金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載します。
居宅サービス計画を作成しない場合など「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料（10割）を支払い、市町村に対して保険給付分（9割）を請求することになります。

* 基本利用料金（介護保険法定利用料及びその他の利用料）

介護予防訪問看護

30分未満	451単位
30分以上1時間未満	794単位
1時間以上1時間30分未満	1090単位

訪問看護

30分未満	471単位
30分以上1時間未満	823単位
1時間以上1時間30分未満	1128単位

その他の加算

・サービス提供体制強化加算	6単位/1回
---------------	--------

・複数名訪問看護加算	(30分未満) 254 単位/1回 (30分以上) 402 単位/1回
・長時間訪問看護加算	300 単位/1回
・初回加算 (Ⅰ)	350 単位/月
・初回加算 (Ⅱ)	300 単位/月
・退院時共同指導加算	600 単位/月
・特別管理加算 (Ⅰ)	500 単位/月
特別管理加算 (Ⅱ)	250 単位/月
・ターミナルケア加算	2500 単位/月

- (注 1) サービス提供体制強化加算とは、利用者に対し訪問看護及び介護予防訪問看護を行った場合に 1 回につき所定単位数を加算いたします。
- (注 2) 複数名訪問看護加算とは、同時に複数の看護師が 1 人の利用者に対して訪問看護及び介護予防訪問看護を行った場合に加算いたします。
- (注 3) 長時間訪問看護加算とは、特別管理加算の対象者に対して 1 時間 30 分以上の訪問を行った場合に加算いたします。
- (注 4) 初回加算 (Ⅱ) とは、新規に訪問看護計画書を作成し、訪問看護を提供した場合 (過去 2 か月間において当該訪問看護ステーションから訪問看護の提供を受けていない場合であり、新たに訪問看護計画書を作成した場合) に加算いたします。
初回加算 (Ⅰ) とは、新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院、診療所等から退院した日に初回の訪問看護を提供した場合に加算いたします。
- (注 5) 退院時共同指導加算とは、病院、診療所または介護老人保健施設に入院中または入所中の者に対して、主治医やその他の職員と共同して在宅での療養上必要な指導を行い、その内容を文書により提供した場合に加算いたします。
- (注 6) 特別管理加算 (Ⅰ) とは
在宅悪性腫瘍患者指導管理、在宅気管切開患者指導管理を受けている状態
気管カニューレ、留置カテーテルを使用している状態をいいます。
- (注 7) 特別管理加算 (Ⅱ) とは
在宅自己腹膜灌流指導管理、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、在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
人工肛門又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
点滴注射を週 3 日以上行う必要があると認められた状態をいいます。
- (注 8) ターミナルケア加算とは、死亡日、死亡日前 14 日以内に 1 日、または 2 日以上ターミナルケアを実施した場合に加算いたします。
- (注 9) その他の利用料
1 時間 30 分を超えて訪問看護及び介護予防訪問看護を行った場合には、30 分につき 3,000 円を加算いたします。

7 サービスに関する苦情窓口

当事業所が行う訪問看護及び介護予防訪問看護サービスについての相談・苦情については、当事業所又は町役場、国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口（9 ページ参照）でも承ります。

8 苦情処理の体制と手順

- (1) 利用者及び家族や居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター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、以下の通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には速やかに対応いたします。
- (4) 事故（身体的事故、利用者の所有物損壊等）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、管理者主催による検討会議等を開き、翌日までに具体的な対応を行います。利用者や家族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）等その他必要な対応
- (6) 対応後、経過記録を利用台帳、苦情・事故処理簿等に記載し、再発防止に役立てます。
- (7) さらに詳しいことは当事業所で定められている手順書に沿って説明いたします。

9 緊急時及び事故発生時の対応方法

- (1) 緊急時及事故発生にあたっては、緊急対応の上、利用者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します。
- (2) 当事業所の提供する訪問看護及び介護予防訪問看護サービスにおいて事故が発生し、当事業所にその原因が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健に加入しております。

10 個人情報保護

- (1) 事業者は、個人情報の取り扱いにあたり、個人情報保護法や守秘義務に関する他の法令等に加え、石田病院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、利用者や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、利用者及び家族に関する個人情報について利用者又は第三者の生命、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も、第三者に漏らすことはありません。
- (3) 事業者は、利用者及び家族の有する問題や、解決すべき課題などについて話し合うためのサービス担当者会議において、利用者及び家族の個人情報を、情報を共有するために用い

ることを別紙「個人情報承諾書」をもって同意したとみなします。

- (4) 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の情報を保持するため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの情報を保持する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) 中標津町役場 介護保険課 | 住所 | 中標津町丸山2丁目22番地 |
| | 利用時間 | 月～金曜日 8:30～17:15 |
| | 電話番号 | 0153-73-3111 |
| 2) 北海道国民健康保険団体連合会 | 介護障害者支援課企画苦情係 | |
| | 住所 | 札幌市中央区南2条西14丁目 |
| | 利用時間 | 月～金曜日 9:00～17:00 |
| | 電話番号 | 011-231-5161 |

11 第三者評価

外部機関による第三者評価は実施していません。

12 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 看護師は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取り扱いは致しかねますので、ご了承ください。
- ② 看護師に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- ③ 訪問時間や曜日の変更、冬季荒天時はキャンセルをさせていただく場合がございます。ご了承ください。
- ④ 病院受診や冠婚葬祭等の所用で訪問看護をキャンセルされる場合は事業所までご連絡ください。当日でもキャンセル可能です。尚、キャンセル料は無料です。

上記の契約を証するため本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

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 樹恵会 石田病院 指定訪問看護ステーション エヴァー・グリーン

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：0153-73-3133

管理者：小原 京

ご不明な点はお気軽におたずね下さい。

1 事業所の概要

事業所名	医療法人 樹恵会 石田病院 指定訪問看護ステーション エヴァー・グリーン	
所在地	中標津町西4条北1丁目1番地	
介護保険事業所番号	指定訪問看護	0164290041
サービス提供地域	中標津町全域	

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	4名（常勤1名兼務、常勤1名） （非常勤2名）
内 訳	保健師	名（常勤 名、非常勤 名）
	看護師	4名（常勤1名兼務、常勤1名） （非常勤2名）
	準看護師	名（常勤 名、非常勤 名）
	理学療法士	名（常勤 名、非常勤 名）
	作業療法士	名（常勤 名、非常勤 名）
事 務 員	業務の事務全般	名（常勤 名、非常勤 名）

3 営業日及び営業時間

月曜日～金曜日	午前8時30分～午後5時00分
第2・4土曜日	午前8時30分～正午（12時）
第1・3・5土曜日、日曜日、祝日休み	12月30日～1月3日まで休み

4 運営の方針

(1) 訪問看護の実施に当たっては、利用者の心身の特性を踏まえて、日常生活動作の維持、向上を図ると共に、利用者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。

(2) 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

(1) 「訪問看護」は、利用者の居宅において看護師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褥創の予防・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 |

(2) 事業者は、利用者の希望される日程により訪問看護サービスを提供します。

6 利用者負担金

(1) 利用者からいただく利用者負担金は、公的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) 利用者の負担金は月ごとの支払いとし、訪問時に請求書を発行し現金にてお支払いいただきます。

※利用者負担金（医療保険法定利用料・別紙参照）

高齢者医療制度	<ul style="list-style-type: none"> ・（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。 * 上限額は、各利用者世帯の課税状況により異なります。
健康保険制度	<ul style="list-style-type: none"> ・（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。
公費負担医療制度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 重度心身障がい者、ひとり親家庭、乳幼児医療 * 市町村の定めによる自己負担上限額と交通費を合計します。 ・ 特定疾患医療 * 所得に応じた自己負担上限額と交通費を合計します。

※その他の利用料

項目	内 容	金 額
全額自己負担 利用料金	1回の提供時間 30未満（回数で算定）	4,700円
	30分以上 60分未満（回数で算定）	8,210円
	60分以上 90分未満（回数で算定）	11,250円
	複数名訪問加算	4,500円
超過料金	1時間ごとに加算（90分を超えた場合）	1,300円
休日料金	営業日以外に訪問した場合	3,200円

交 通 費	公共交通機関利用・営業車利用（利用者の要請による）		実費
	ステーション車利用	ステーションから往復 1 Km あたり	30 円
		ステーションから往復 20Km以上	600 円

7 サービスに関する苦情窓口

当事業所が行う訪問看護サービスに関する相談・苦情については、当事業所・町役場・国民健康保険団体連合会の窓口にて承っています。

- 1) 中標津町役場 0153-73-3111（介護保険課）
- 2) 北海道国民健康保険団体連合会 011-231-5161

8 苦情処理の体制と手順

- (1) 利用者やその家族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、速やかに対処いたします。
- (4) 事故（身体的事故、利用者の所有物損壊等）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、行政等関係機関への連絡を図り、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、翌日までに必ず具体的な対応を行います。状況に応じた利用者やその家族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、経過記録を利用台帳、苦情・事故処理簿等に記載し、再発防止に役立てます。
- (7) さらに詳しいことは当事業所で定められている手順書にそって説明いたします。

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にあたっては、緊急対応の上、利用者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) 当事業所の提供する訪問看護サービスにおいて事故が発生し、当事業者にその原因が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健に加入しております。

10 個人情報保護

- (1) 事業者は、個人情報の取り扱いにあたり、「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、石田病院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、利用者や利用者の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利用者及び家族に関する個人情報について利用者又は第三者の生命、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き、契約中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。
 - (3) 事業者は、利用者及び家族の有する問題や、解決すべき課題などについて話し合うため利用者及び家族の個人情報を用いることを、別紙「個人情報承諾書」をもって同意したとみなします。
 - (4) 事業者は、業務上知り得た利用者及び家族の秘密を保持させるため、在職中はもとより、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。

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、金銭の貸借など金銭の取り扱いはいたしかねますのでご了承ください。
- ② 看護師に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- ③ 訪問時間や曜日の変更、冬季荒天時はキャンセルをさせていただく場合がございます。ご了承ください。
- ④ 病院受診や冠婚葬祭等の所用で訪問看護をキャンセルされる場合は、事業所までご連絡ください。当日でもキャンセル可能です。尚キャンセル料は無料です。

上記の契約を証するため本書 2 通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1 通ずつ保有するものとします。

医療保険による訪問看護の利用料金

令和6年6月1日適応

利用料は(基本療養費+管理療養費+加算)分の
健康保険・後期高齢者医療保険など該当保険の自己負担割合(1割・2割・3割)となります。

	項目	サービス内容	診療報酬	
基本項目	基本療養費Ⅰ	週3日まで 週4日以降(注)	5550円/回 6550円/回	
	基本療養費Ⅱ (当ステーションは該当しません)	同一建物住居者への訪問看護 週3日まで(同日に2人) 週4日以降(注)	5550円/回 6550円/回	
	基本療養費Ⅲ	在宅療養に備えて一時的に外泊している者への訪問看護	8500円/回	
	管理療養費	月の初回	7670円/日	
		2日目以降 1日につき	3000円/日	
加算項目	乳幼児加算	6歳未満の利用者に対する加算	1300円又は1800円/月	
	特別管理加算	医療器具装着者等への訪問看護 状態に応じて	2500円又は5000円/月	
	難病等複数回訪問加算	1日に複数回の訪問が可能な場合	2回	4500円/日
			3回以上	8000円/日
	長時間訪問看護加算	以下の対象者に1時間30分以上訪問看護を実施 ①15歳未満の超重症児又は準超重症児(週3回限り) ②特別訪問看護指示期間にある者(週1回限り) ③特別管理加算の対象者(週1回限り)	5200円/回	
	複数名訪問看護加算	必要があり同時に複数の看護師による訪問看護(週1回限り)	4500円/回	
	退院時共同指導加算	退院・退所時に共同で指導、文書を提出	8000円/回	
	特別管理指導加算	特別管理加算の対象者に退院時共同指導を実施	更に2000円を加算	
	退院支援指導加算	退院日に在宅において療養上必要な指導を実施	6000円/回	
	在宅患者連携指導加算	医療関係職種間で文書による情報の共有・指導(月1回限り)	3000円/回	
	在宅患者緊急時等カンファレンス加算	在宅において一堂に会しカンファレンス(月2回限り)	2000円/回	
	訪問看護ターミナルケア療養費Ⅰ	在宅において死亡した場合にターミナルケアを実施	25000円/回	
	訪問看護ターミナルケア療養費Ⅱ	在宅において死亡した場合にターミナルケアを実施	10000円/回	

(注)医療保険による訪問は週3回が限度です。

ただし、厚生労働大臣が定める疾病等の利用者・特別管理加算の対象者については週4日以上訪問が可能です

保険適応外の料金

基本項目の週3日の訪問看護を超えて訪問した場合や、休日の訪問は全額自己負担となります。

1回の提供時間	30分未満	4700円
	30分以上60分未満	8210円
	60分以上90分未満	11250円
	90分を超えた場合1時間毎に	1300円

交通費

訪問車利用	事業所から往復1kmあたり(端数切り上げ)	30円/回
	事業所から往復20km以上	600円/回