

訪問看護重要事項説明書

1 事業者の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 Connect
主たる事業所の所在地	781-8001 高知県高知市土居町 14 番 1 号 Grand Tage 土居町 102
代表者（職名・氏名）	代表取締役 大坪 節美
連絡先	（電話）088-855-6088 （FAX）088-855-6068

2 事業所の概要

事業の名称	訪問看護ステーション アムール
事業所の所在地	781-8001 高知県高知市土居町 14 番 1 号 Grand Tage 土居町 102
管理者氏名	大坪 節美
事業所番号	3960190886
連絡先	（電話）088-855-6088 （FAX）088-855-6068
事業の目的	事業所において訪問看護の適切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、利用者が安心して家庭で療養生活を送り、心身の機能回復、維持ができるよう行政機関、健康福祉関係や各医療機関の主治医と連携のもと、適切な訪問看護等を提供していくことを目的とします。
運営方針	① 事業所のサービス提供者は、利用者の心身の特性をふまえて、可能な限り家庭で療養生活を営むことができるよう在宅での看護を行います。 ② 事業所は事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努めます。 ③ 事業所は、事業にあたって、市町村・地域の保険・医療・介護サービスとの綿密な連携を図り、統合的なサービスの提供に努めます。

3 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務形態・人数	従業者の職種	勤務形態・人数
管理者（兼務）	1 人	理学療法士	常勤 3 人、非常勤 0 人
看護師	常勤 9 人、非常勤 2 人	作業療法士	常勤 1 人、非常勤 0 人
准看護師	常勤 0 人、非常勤 0 人	言語聴覚士	常勤 1 人、非常勤 0 人
看護補助者	常勤 0 人、非常勤 1 人	事務員	常勤 1 人、非常勤 4 人

4 事業の実施地域

事業の実施地域	高知市・土佐市・佐川町・須崎市・香南市・香美市・他相談
---------	-----------------------------

5 営業日・営業（サービス提供）時間

営業日	月～金曜日 ※但し、祝祭日（日曜日が国民の祝日に当たるときはその翌日）及び12月30日～1月3日までの日を除きます。
営業（サービス提供）時間	午前9時から午後6時まで ※但し、利用者の希望に応じて、サービスの提供は24時間対応可能な体制を整えるものとします。

6 提供するサービス内容と禁止行為

【サービスの内容】

訪問看護計画に基づき、次の内容を提供します。

- ①病状、状態の観察、健康相談（血圧・熱・呼吸・脈拍などの測定、病気の観察と助言、食事指導、環境整備）
- ②日常生活の看護（清拭・洗髪・爪切り等による清潔の保持、入浴介助、食事・排泄介助など）
- ③医師の指示による医療処置（褥瘡などの処置、吸引、人工呼吸器・胃瘻・在宅酸素・留置カテーテルなどチューブなどのチューブ類の管理、点滴薬剤及び服薬管理・相談）
- ④認知症の看護（認知症の介護相談、悪化防止・事故防止の助言）
- ⑤精神的支援をはじめ総合的な看護
- ⑥住まいの療養環境の調整と支援
- ⑦苦痛の緩和と看護
- ⑧その他（家族の相談と支援、地域の社会資源の活用、介護用品の利用相談、住宅改善の相談）

【サービス提供者の禁止行為】

サービス提供者はサービスの提供にあたって、以下の行為は行いません。

- ①利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等を預かる行為
- ②利用者または家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ④身体拘束その他の行為を制限する行為（利用者または第三者等の生命や身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑤その他利用者または家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

7 費用

訪問看護の提供に係る費用については、事業所が保険者に対し、療養費として請求を行い、支払いを受けます。その金額は厚生労働大臣の定める基準によるものとし、当該費用が法定代理受領サービスであるときは、利用者からの費用負担は保険者が発行する医療保険証等に記載された割合となります。ただし、公費等の適応等については、利用者及び後見人またはその家族が提示する各種保険証等で確認します。

8 支払い方法・ご利用にあたってのお願い

- ①事前に保険証や医療受給者証を確認させていただきます。これらの書類について内容の変更が生じた場合には必ずお知らせください。
- ②請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月の20日までに利用者宛にお届けします。
請求書お届け先が、ご家族・代理人・後見人等の場合は事前にお知らせください。
- ③支払い方法は、口座振替でお願いします。所定の用紙記入いただき、こちらで口座振替の手続きを致します。

9 緊急時の対応

サービス提供中に利用者の体調や様態の急変、その他の緊急事態が生じた場合は、必要に応じて臨機応変に手当てを行うとともに、速やかに主治医への連絡をするとともに指示を求める等、必要な措置を講じます。

10 事故発生時の対応

医療機関等	医療機関		主治医名	
	連絡先			
緊急連絡先	氏名		続柄	
	連絡先 ①			
	氏名		続柄	
	連絡先 ②			

- (1) 訪問看護の提供中に事故が発生した場合、利用者に対し応急処置等の適切な措置を講じるとともに、速やかに利用者及び後見人またはその家族や利用者に係り居宅介護支援事業所や地域包括支援センター及び市町村等に連絡を行い、適切な対処を行います。
- (2) 事故状況及び事故処理については記録を行い、その原因を解明し再発を防止する為の対策を講じます。
- (3) 訪問看護の提供中に利用者に対し賠償すべき事故が生じた場合は、速やかに損害賠償を行います。

11 サービス内容に関する苦情・相談窓口

【利用者相談及び苦情窓口】

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所の利用者相談 及び苦情窓口	窓口責任者	管理者 大坪 節美
	電話	088-855-6088
	受付日	月～金曜日 ※但し、祝祭日（日曜日が国民の祝日に 当たるときはその翌日）及び12月30日 から1月3日までの日を除きます。
	対応時間	9時00分から18時00分まで

※但し、対応時間外においても、電話転送等の手段を講じ、常に対応可能な体制をとっています。

- (2) 次の機関においても苦情の申立を受付します。

高知県社会保険 診療報酬支払基金	所在地	高知県高知市神田593
	電話	088-832-3001
	FAX	088-831-0130
高知県国民健康 保険団体連合会	所在地	高知県高知市丸の内2-6-5
	電話	088-820-8410
	FAX	088-820-8413
	対応時間	午前9時00分～午後4時00分まで

12 秘密保持

- (1) 事業者は職員に対し、業務上知り得た利用者及び家族の秘密を保持させるよう就業規則により規定し、事業所はそれを厳守させます。また、職員でなくなった以降も同様とします。
- (2) 利用者及び後見人またはその家族には、あらかじめ個人情報の利用目的について、文章により説明を行い、同意を得たうえで、個人情報を使用します。
- (3) 利用者及びその家族の個人情報に関して、利用者及び後見人またはその家族から開示または訂正の要求がある場合には、開示または訂正します。

13 虐待防止

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、看護師等に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 看護師等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者をおく。

事業者は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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するものとする。

14 非常災害対策

事業者は非常災害の発生の際にその事業が継続出来るよう、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めるものとする。

15 個人情報の保護

- (1) 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・介護関係事業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るものとする。
- (2) ステーションが得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービス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する。

16 業務継続計画の策定等

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護（指定訪問看護予防訪問看護）の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以上「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じるものとする。
- (2) 事業者は従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- (3) 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

17 ハラスメント対策

事業所は、ハラスメント対策のための対応を以下のとおりとする。

- (1)職場において行われるハラスメントにより、訪問看護等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化の必要な措置を講じる。
- (2)カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じる。
- (3)職場におけるハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発する。
- (4)相談対応のための担当者や窓口を定め、従業者に周知する。

18 地域との連携等

事業所は、事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の提供を行うよう努めるものとする。

19 サービスの利用にあたっての留意事項及びお願い

- (1)事業所が交付する訪問看護計画書等の書類は、重要な書類ですので、契約書及び重要事項説明書と一緒に大切に保管してください。
- (2)体調や容態の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できるだけ早めに担当の介護支援専門員（または地域包括支援センター）または当事業所の担当者へご連絡ください。
- (3)訪問当日、身体状態の悪化等、緊急を要する利用者を優先する場合があります。また、交通事情等により多少の予定時間の遅れまたは変更をお願いする場合がありますのでご了承ください。
- (4)緊急の連絡を受けてから訪問までに 30～40 分程度の時間を要する場合がありますのでご了承ください。