

重要事項説明書

(訪問看護・予防訪問看護)

1. 当法人の概要

法人の名称：株式会社三五

代表者名：代表取締役 竹花洋史

所在地：神奈川県相模原市南区古淵二丁目18番3号山政ビル1階

電話：042-707-8655 / FAX：042-707-8699

2. 事業所の概要

主たる事業所名：訪問看護ステーション Rita

主たる事業所の所在地：神奈川県相模原市中央区共和4丁目10-3 ラークタカ共和 A203

指定番号：(介護 号 (医療) 号

サービス提供体制：介護保険制度に基づく訪問看護および予防訪問看護

医療保険による訪問看護

管理者氏名／連絡先：佐藤誠／090-9414-3561

サービス提供地域（8地区）：相模原市・大和市・座間市・厚木市・東京都町田市

3. 事業所の運営について

当訪問看護ステーションは、主治医の訪問看護指示書のもと、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養が出来るように看護の提供を行います。

4. 事業所の職員体制

看護師： 管理者1名・非常勤含む看護師2.5名以上を配置

5. 職務内容

管理者

- (1) 主治医の指示に基づき適切な指定訪問看護・指定介護予防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・介護予防訪問看護計画書及び訪問看護報告書・介護予防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) 管理者は、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。

従業者

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。

6. サービス内容

- (1) 病状の観察、心身の観察とケア
- (2) 日常生活の援助と指導（食事指導・排泄介助・身体の清潔保持・床ずれ予防）
- (3) 医師の指示による医療処置
- (4) リハビリテーション
- (5) 介護者、家族の健康・療養・介護についての相談
- (6) 各種在宅サービスに関する相談と情報提供
- (7) ターミナルケア（終末期のケア）

7. 業務日および業務時間

サービス種類	平日（月～金）	土曜・日曜	祝日
提供時間	9:00～18:00	休み	9:00～18:00

※24 時間対応体制をご利用の方につきましては、この限りではございません。

また、土日等につきましては訪問日を相談させていただきます。

8. 利用料

- (1) 訪問看護サービスの利用料とその他の費用は、別紙料金表に記載した通りです。
- (2) サービスの対価として適用する医療保険もしくは介護保険の利用者負担額をお支払いいただきます。
- (3) 保険外（自費）のサービス利用の際は、介護保険および医療保険に基づく額の 10 割をお支払いいただきます。
- (4) 介護保険利用の際は、通常のサービス提供地域以外で訪問サービスを行う場合、一回につき 1 km 33 円（税込）の交通費をお支払いいただきます。
- (5) サービス提供予定の当日にサービス利用をキャンセルした場合、やむを得ない場合を除いては、医療保険もしくは介護保険の利用予定であった分の自己負担金相当額をお支払いいただきます。
- (6) 衛生材料等の販売は一切致しません。やむを得ず事業所が準備した場合は、費用の自費をお支払いいただきます。

※サービスの利用料は、下記の方法にてお支払いいただきます。

振り込みもしくは、自動口座引き落とし（ご指定の金融機関の口座から毎月 26 日金融機関が休日の場合は翌営業日）

9. サービス利用の中止

- (1) 利用者がサービスの利用の中止をする際には、速やかに上記の事業所連絡先までお伝えください。
- (2) 利用者の都合でサービスを中止する場合には、サービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは次のキャンセル料を申し受けることになりますのでご了承ください（ただし、利用者の体調の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合キャンセル料は不要です。）
- (3) キャンセル料は、利用者負担相当額をお支払いいただきます。

連絡時期	キャンセル料	備考
サービス利用日の前日まで	無料	連絡は平日 9:00～18:00
サービス利用当日	利用者負担金相当額	

10. 非常災害時の対応

災害時は利用者を安全と思われる場所に退避させ、また二次災害を防ぐように努め、必要であれば家族、主治医、連携医療機関、居宅介護支援事業者等に連絡します。

11. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じる。

- (1) 「虐待の防止のための対策を検討する委員会」を設置する。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 虐待の防止のための従業者に対する研修を実施する。(1回/年)
- (4) 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を設置する。
- (5) 当該事業所職員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを区市町村に通報します。

12. ハラスメント対策について

ステーションは、ハラスメント対策のための対策を、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) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、ハラスメント防止委員会により、再発防止策を検討します。
- (5) 従業者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護職場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (6) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善、利用契約の解約等の措置を講じます。

13. 身体拘束等の禁止について

1. ステーションは、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

2. ステーションは、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。

3. ステーションは、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。(1回/年)

14. 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。

(3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

1 5. 業務継続計画の策定等について

(1) 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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業者に対し、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に実施します。

(3) 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います。

1 6. 相談窓口、苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談窓口：電話番号 090-9414-3561

担当者： 佐藤誠（管理者）

対応時間： 月～金曜日 9:00～18:00

(2) 別紙の公共機関でも、介護保険・医療保険利用に関する苦情申し出ができます。

1 7. その他、重要事項

(1) 訪問看護スタッフは交替で訪問させていただきます。そのため、スタッフの指名は出来かねます。

(2) 訪問時間についてはあらかじめ定めさせていただきますが、他のご利用者様の病状や交通状況により訪問時間が前後することがあります。その際は担当者よりご連絡させていただきます。

(3) 事務的なご用件につきましては。月～金曜日の営業時間内にお問い合わせください。また、電話回線の混雑により、特に朝夕に繋がりにくい事がありますので、その際には何度かかけ直していただくと幸いです。

(4) ご利用者様は不安定な病状の事もあり、緊急の訪問や予定外の訪問を必要とされています。その為、ご利用者様に訪問日や訪問時間の変更をお願いする場合があります。

(5) その他状況に応じてスタッフより口頭もしくは文書にてお願いする場合があります。その際は何卒ご協力のほどお願いいたします。

1 8. 個人情報取り扱いについて

利用者およびその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最低限の範囲内で使用いたします。

(1) 使用する目的

<訪問看護ステーション内での利用>

・利用者に提供する看護サービス（計画・報告・連絡相談等）

・医療保険・介護保険請求、会計事務

- ・利用者への看護サービスの質向上（症例検討・研修等）

＜他の事業所等へ情報提供＞

- ・主治医の所属する医療機関、連携医療機関、居宅サービス事業者や、居宅介護支援事業者への情報提供、照会への回答
- ・生活支援等にあたり当該行政機関、当該サービス機関への情報提供
- ・審査支払機関へのレセプト提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

＜その他上記以外の利用目的＞

- ・看護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
- ・訪問看護ステーションで行われる学生等の実習への協力
- ・看護関連の研究会、学会への報告（個人情報进行特定できない範囲で使用）
- ・利用者、家族及び後見人の求めに応じサービス提供記録を開示

（２）使用にあたっての条件

- ・個人情報の提供は、目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこととする。
- ・事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録をする。
- ・ステーションは、社会的使命を充分認識し、職員の資質向上を図るために次に掲げる研修の機会を設け、また、業務体制を整備するものとする。

（１）採用後１ヶ月以内の初任研修

（２）年２回の業務研修

- ・職員は、正当な理由がある場合を除き、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。退職後も同様とする。

（３）使用する期間

サービスの提供を受けている期間及びサービス終了後５年間（カルテ保存期間）

重要事項説明書 別紙＜介護保険相談窓口＞

相談窓口			その他の相談窓口	
市町村名	担当課名等	電話番号	担当課名等	電話番号
相模原市	高齢政策課 介護保険課	042-707-7046 042-769-8321	神奈川県相模原市に所在 する苦情相談 (神奈川県高齢福祉課)	045-210-4840
厚木市	介護福祉課介護給付 係	046-225-2240	地域包括ケア推進課在宅 福祉推進係	046-225-2388
大和市	あんしん福祉部 介護保険課	046-260-5170		
座間市	介護保険係	046-252-7719		
東京都町田市	町田市役所 いきいき健康部 介護 保険課	042-721-0912	町田市社会福祉協議会 福祉サポートまちだ	042-720-9461

＜介護医療保険相談窓口＞

神奈川県国民健康保険団体連合会 所在地 神奈川県横浜市西区楠木町 27-1

電話番号 045-329-3447 苦情専用:0570-022110

対応時間 月～金曜日(祝祭日、年末年始を除く)8:30～17:15

介護福祉部 介護相談指導課 千代田区飯田橋3-5-1東京区政会館 11 階

電話番号:03-6238-0177