

重要事項説明書

1 指定訪問看護事業を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人町屋福祉会
代表者氏名	理事長 石田 次男
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	福井県福井市松本1丁目36番15号 (電話：0776-52-0010 ファックス：0776-52-0011)

2 指定訪問看護事業を担当する事業所について

事業所名称	花園訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	1860190659
事業所所在地	福井県福井市松本1丁目55番5号
連絡先 相談担当者名	(電話)0776-97-5219 (管理者)伊東 和泉
事業所の通常の 事業の実施地域	福井市

3 事業の目的

事業の目的	ご利用者様の要介護・要支援状態の軽減もしくは悪化の防止を目的に療養上の目標を設定し、医学の進歩に対応し、適切な看護技術をもって計画的に訪問看護を行います。また、自ら提供する指定訪問看護及び介護予防訪問看護の質の評価を行い、常にサービスの改善を図ります。
-------	--

4 事業の運営の方針

運営の方針	<p>事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。</p> <p>2 指定訪問看護の事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援し、利用者の心身の機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を目指すものとする。</p> <p>3 指定介護予防訪問看護の事業は、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。</p> <p>4 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。</p>
-------	---

5 指定訪問看護サービスの内容

サービスの内容	(1) 訪問看護計画書の作成及び訪問看護報告書の作成 (2) 症状及び心身の状況の観察 (3) 清拭及び洗髪等による清潔の保持 (4) 食事、排せつ及びその他日常生活の世話 (5) 褥瘡の予防及び処置 (6) リハビリテーション (7) 認知症患者の看護 (8) 療養生活および介護方法の指導 (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
---------	--

6 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日までとする。 (ただし、年末年始に関しては相談の上サービスの提供あり)
営業時間	8時30分 ～ 17時30分
サービス提供日	通常、営業日と同様
サービス提供時間	8時00分 ～ 18時00分 ※相談に応じて時間は対応

7 事業所の従業者体制

職	職務内容	人員数
管理者 (※看護職員を兼務)	従業者に、この規定を遵守させるために必要な指導処置を行うとともに、適切な事業運営が行われるよう総括します。	1名
看護職員	看護師は、利用申込に係る調整・主治医との連携・調整、利用者及びその家族からの相談に応じ、訪問看護計画及び報告書作成、関係機関との連絡調整等を行い、利用者及びその家族に説明を行います。 看護職員は、主治医が交付する指示書に基づきサービスの提供にあたります。	2名以上

8 看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑥ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

9 指定訪問看護サービスの利用料と自己負担額

- (1) 訪問看護サービスの利用料と自己負担額の目安は、別紙「指定訪問看護サービス利用料について」の通りです。なお、詳しく知りたい場合は、契約時に別途お見積り致します。
- (2) 医療保険の場合は、診療報酬の額によります（別紙2）。
- (3) その他、処置に要した備品に係る費用は実費を徴収します。
- (4) 前項の利用料等の支払いを受けた時は、利用料とその他の費用について記載した領収書を交付します。

10 指定サービス利用料等の請求及び支払い方法について

① 利用料等の請求	利用料等の請求は、実際に受けられたサービスごとに計算した利用明細書を添えて利用付きの翌月 15 日までに利用者宛にお届けします。
② 利用料等の支払い	請求書をご確認の上、月末までに現金でお支払いください。なお、利用者から利用料等の支払いを受けたときは、利用者宛の領収書を発行します。

1.1 サービスの提供を開始するまでの流れ

- (1) 指定訪問看護サービスの利用をご希望される場合、指定訪問看護サービス利用申請書に「必要事項をご記入の上、事業者へ提出してください。（※被保険者証の記載内容を確認させていただきます。）
- (2) 利用申請書を提出していただきましたら、事業者と指定訪問看護サービスの契約を取り交わします。契約書は大切に保管してください。
- (3) 契約の締結後、看護職員（准看護師を除く）は、主治医から交付された指示書及び利用者やご家族のご意向を踏まえて、訪問看護計画を作成します。なお、作成した訪問看護計画は、利用者又はご家族にその内容を説明いたしますので、ご確認頂きますようお願いいたします。
- (4) 訪問計画の内容に同意が得られましたら、その計画に基づいてサービスが開始されます。なお、この計画は2通作成し、利用者事業者、各自1通ずつ保有します。
- (5) サービスの提供は、看護職員が訪問看護計画に基づいて行います。

1.2 サービス利用の中止、変更

- (1) 利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問看護サービスの利用を中止又は変更する場合には、速やかに事業所に申し出て下さい。
- (2) 利用予定日の訪問日時迄に中止の連絡があった場合。キャンセル料はいただきません。

1.3 サービス利用の終了

医師又は利用者とそのご家族の希望があり、いずれかのお申し出があった場合。利用開始時に作成した訪問看護の目標を達成し、その必要性がなくなると判断され、医師及び利用者とそのご家族の了解が得られた場合にサービスが終了となる場合があります。

1.4 看護職員の配置について

訪問する看護職員の配置は、多面的な視点で関わることを目的に、ローテーション制を採用しています。

1.5 記録の保管

(1)事業者は、職員ならびに設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するとともに、利用者に対する指定訪問看護の提供に関する諸記録を整備し、そのサービス満了の日から5年間保管します。

(2)利用者は、サービスの提供に関する諸記録の閲覧および写しを請求することができます。写しを必要とされる場合は、写しの作成費用を負担していただきます。

1.6 緊急時における対応方法

サービスの提供中に、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医、救急隊及びご家族へ連絡します。

1.7 事故発生における対応方法

利用者に対する捨て鵜訪問看護サービスの提供により事故が発生したときは、主治医、保険者及びご家族へ連絡を行います。また、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。ただし、事業者は事故の責に帰すべき理由がなかった場合にはこの限りではありません。なお、事業者は、次の損害賠償保険に加入しています。

加入保険会社	あいおいニッセイ同和損保保険株式会社
保険の種類と内容	介護保険・社会福祉事業者総合保険 ア 対人事故補償 イ 対物事故補償 ウ 管理財物 エ 使用不能 オ 経済的損害 カ 事故対応費用 キ 対人見舞い費用

1.8 秘密の保持と個人情報の保護について

(1)事業者は、収集した利用者及びその家族の個人情報については、利用者及びその家族に提示した利用目的以外には原則的に利用しないものとし、その情報を外部へ提供する場合は、事前に文書で利用者及びその家族の同意を得たうえで行います。

(2)事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この契約が終了した後も同様です。

1.9 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

- (2) 成年後見制度に関する情報の提供を行います。
- (3) サービス提供中に、職員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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、これを福井市（保険者）に通報します。

2 0 苦情窓口

事業所のサービス内容等において苦情・相談・ご意見がございましたら、いつでも承ります。その他、介護保険関係の苦情・相談窓口は下記のとおりです。

(1) 苦情相談窓口

福井県社会福祉協議会運営適正化委員会・・・ (0776) 24-2339
 福井市・・・介護保険課 (0776) 20-5715
 福井県国保連合会・・・介護保険専用 (0776) 57-1614

(2) 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

措置の概要	
1	利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 ② 事業所内に苦情、相談用窓口を設置する。 ③ 常設窓口 花園訪問看護ステーション（連絡先 0776-97-5219） 苦情受付担当者 伊東 和泉（管理者） 苦情解決責任者 松田 勝（責任者）
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・相談窓口の担当者が利用者およびその家族からの苦情、相談を受け、その問題解決にあたる。又その内容、解決方法を記録し管理者に報告する。 ② 窓口担当者で解決困難な場合は、管理者及び苦情・相談の対象となっている部署の責任者と協議し、利用者及びその家族の問題解決にあたる。 ③ 事業所内で解決困難な場合は、保健者又は地域包括支援センターと連携し当該利用者及びその家族の問題解決にあたる。 ④ ③での解決困難な場合は、当該苦情を国民健康保険連合会に（以下「国保連合会」とする。）に苦情申し立てができる旨を伝え、本人及びその家族が国保連合会に苦情申し立てを希望する場合には、それに協力する。 ⑤ 苦情処理の改善を図った後、処理内容及び改善結果内容を利用者及びその家族に確認してもらい、その後も状況観察を行い、再発防止に努める。 ⑥ 苦情処理の成果等を記録する。
3	その他参考事項 ① 普段から苦情の出ないよう、定期的に職員の研修等を行いサービスの質の向上に努める。 ② 利用者からの苦情に対しては、常に利用者の立場に立って、利用者の意思を尊重した対応に努める。 ③ 県・国保連合会及び市町村からの指導、調査協力依頼、問い合わせ等があった場合には速やかに協力するとともに、必要な改善を行う。要求に応じて必要な改善内容の報告を行う。

2 1 身分証明書の携行

看護職員は、常に身分証明書を携行し、利用者又またはその家族などから提示を求められた場時はいつでも提示します。

2 2 ご利用者の個人情報の保護に関する同意

1 個人情報の利用目的

- (1) サービスの申込み及びサービスの提供を通じて収集した個人情報は、諸記録の作成、私へのサービス提供及び状態説明に必要な場合
- (2) サービスの提供に関する事で、第三者の個人情報の提供を必要とする場合、主治医の所属する医療機関、連携医療機関、連携居宅サービス事業所や居宅介護事業所もしくは介護予防支援事業所からの私のサービス等に関する紹介への回答
- (3) サービスの提供に関する事以外で、以下のとおりの必要がある場合
医療保険・介護保険請求事務、保険者への相談・届出、照会、照会の回答、会計・経理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
※学生等の実習・研修協力（事前に確認し、私の同意を得る）
※学芸や学会誌等での発表（匿名化が困難な場合には私の同意を得る）

2 個人情報の保護

収集した私の個人情報は、保存方法、保存期間及び破棄処分については、適用される法律のもとに処分すること。