

重 要 事 項 説 明 書

(訪 問 看 護 事 業)

_____様に対する訪問看護サービスの提供に当たり、当事業所が説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 ご利用事業所の概要

事業所の名称	医療法人社団千寿会指定訪問看護ステーションあおい(愛桜)
事業所番号	医療機関コード 3590078
所在地	登別市登別東町3丁目1番地2
電話番号	0143-83-0411
FAX	0143-83-0811
通常の事業の実施区域	登別市 室蘭市 白老町

2 ご利用事業所の職員体制

従業員の職種	員数	資 格	勤務体制
管理者	1	看護師	常勤1名
看護師等	4	看護師3名(うち1名管理者兼務) 准看護師1名 作業療法士1名	常勤4名 非常勤1名
事務職員	1		非常勤兼務1名

3 営業時間

営 業 日： 月曜日～土曜日（日曜・祝日・年末年始・11月15日は休み）

必要に応じて、日曜・祝日も対応する。

営業時間： 8時30分～17時（土曜日は8時30分～12時）

4 運営の方針

1 訪問看護の実施に当たっては、利用者の心身の状況等を踏まえて、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生活が継続できるように支援します。

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ます。

5 サービスの内容

- | | |
|---------------------|---------------------|
| (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) 褥創の予防・処置 |
| (5) リハビリテーション | (6) 認知症患者の看護 |
| (7) 療養生活や介護方法の指導 | (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 | (10) 精神障害者への生活指導、助言 |

6 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	実施した直近の年月日	実施した評価機関の名称	評価結果の開示状況
なし			

7 緊急時における対処方法

訪問看護を実施中に、利用者の病状の急変、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、適切な処置を行います。

8 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター及び居宅介護支援事業所等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

9 秘密の保持

当事業所が行う指定訪問看護において、業務上知り得た利用者の情報は堅く秘密を保持します。従業員が退職後も在職中に知り得た秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

10 利用料

- 1 利用者は原則として訪問看護を受ける都度、別紙料金表に定められた利用料をお支払いいただきます。ただし、公費負担医療の受給者等は基本利用料が公費で支払われる場合があります。
- 2 利用者が長時間や休日あるいは営業時間以外の訪問看護を受ける場合は、基本利

用料とは別に、事業所が定めた利用料をお支払いいただきます。

- 3 利用者が正当な理由なく事業所に支払うべき利用者負担金を2ヶ月以上滞納した場合は、事業者は1ヶ月以上の期間を定めて、終了までに利用料の支払いがない場合に
- は契約を解除する旨の勧告をする場合があります。

11 解約

利用者は、当事業所が行う指定訪問看護サービスについては、事前の連絡をもって契約の

終了日を示し、いつでも解約することができます。

12 サービスに関する相談・苦情・ハラスメント処理

当事業所が行う指定訪問看護サービスについてのご相談、ご苦情を、下記の窓口で承ります。

相談・苦情担当責任者	渡辺 史章（所長・看護師）	0143-83-0411
第三者委員	成田 光男	0143-83-1107

サービスに関する利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要は次のとおりです。

。

1 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）²、担当者の設置

- ・訪問看護に関する依頼や相談・苦情に対する常設の窓口は、管理者が当たるものとする。また管理者が不在の時には、担当看護師が対応できるようにするとともに、管理者に引き継ぎを行う。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、直ちに管理者が相手方に連絡若しくは直接出向くなどして詳しい事情を聞くとともに、相談者からも苦情を確認する。
- ・事情の確認後、必要に応じて検討会議を行い、苦情の内容によっては調査を迅速に行い翌日までに今後の予定やどの様に結果報告をするか等について検討する。
- ・調査結果、改善の必要と認められる場合は、次に問題が生じない様改善を講じる。
- ・調査及び対応の結果については、利用者等に連絡し説明する。
- ・苦情の内容が利用者等の誤解であり、調査を必要としないと認められた場合は相手方の理解が得られる様、説明処理に努める。

3 その他参考事項

- ・苦情対応は迅速に対応処理ができるように、朝礼や定期的に研修を行い日頃より苦情が出ないような、サービス提供を心がけ各関係機関との連携を密に行っていく。

当事業所以外に、北海道厚生局の相談・苦情窓口で苦情を伝えることができます。

厚生労働省 北海道厚生局

住所：札幌市北区北7条西2丁目15－1野村不動産ビル2階

電話：011－796－5105

13 個人情報保護の取扱い

- 1 サービスに関する個人情報の安全性及び信頼性を確保するため、紛失、破壊改ざん漏えい、不正アクセス等の防止に関して、必要な措置を講じます。

- 2 サービスに関する個人情報の取扱いについては次のとおりです。

（1）個人情報保護法と関係法令の趣旨を尊重し、個人情報の保護や適正管理に努め、利用者の個人情報を厳重に管理していく。

（2）事業所への利用申込みや訪問看護サービスの提供、関係機関との連携を通じて利用

者及び家族の個人情報に適正に収集する。また収集した個人情報は、訪問看護サービスの提供（計画、実施、報告、連絡、相談等）の為に利用する。サービス提供以外にも法令が認める場合を除き、以下の利用目的の範囲で本人の同意のもとに適正に利用します。

【利用者への訪問看護の提供に必要な利用目的】

[事業者の内部での利用に係わる事例]

- ・当該事業所が提供する訪問看護
- ・介護保険事務
- ・訪問看護の利用に係わる事業所等の管理運営業務のうち
 - －新規、終了等の管理
 - －会計、経理
 - －事故等の報告
 - －当該利用者へのサービスの向上

[他の事業者等への情報提供を伴う事例]

- ・当該事業所が利用者等に提供する訪問看護のうち
 - －居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等との連携、サービス担当者会議、照会への回答等
 - －サービス提供等に際し、かかりつけ医、連携医療機関、薬局等への照会と報告
 - －病院、介護保健施設等への照会や報告
 - －その他の業務委託
 - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －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
- ・事故等発生時の市町村等への報告と照会への回答

【上記以外の利用目的】

[事業所内部での利用に係わる事例]

- ・事業所の管理運営業務のうち
 - －訪問看護の維持、改善のための基礎資料
 - －駐車場に伴う警察署への届出
 - －事業所等において行われる学生等の実習、調査等への協力

3 個人情報保護の取扱いに関する相談・苦情窓口

(1) 特定・特別医療法人社団 千寿会 三愛病院

個人情報保護委員会 個人情報管理責任者 千葉 泰二

住所: 登別市中登別町24-12 電話: 0143-83-111

1

(2) 訪問看護ステーション あおい

個人情報管理者 渡辺 史章

住所: 登別市登別東町3丁目1-2 電話: 0143-83-041

1

14 虐待に係る事項

虐待の防止について 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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

訪問看護ステーションあおい

虐待防止の受付責任担当者 看護師 渡辺 史章

住所: 登別市登別東町3丁目1-2 電話: 0143-83-0411

FAX: 0143-83-08

11

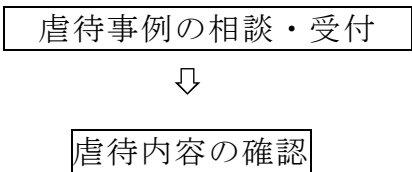
受付時間 月曜日から金曜日 8:30分から17:00分

土曜日 8:30分から12:00分

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 虐待事例解決体制を整備しています。

虐待事例対応イメージ





虐待事実の調査と再発防止策の立案

- ・虐待事例発生の要因を分析し具体的な防止策を検討・立案する。
- ・事業所従事者への周知と再発防止策の実施の指示を行う。



苦情の再発防止策の実施

- (4) 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。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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します

15 身体拘束の原則禁止

- 1 ステーションは、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除き、身体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、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。

15 業務継続計画について

訪問看護ステーションは感染症及び自然災害が発生した場合において、業務継続の為の計画書を作成し、緊急時の対応から平常回復までの対応を定め、利用者及びその家族への影響を最小限に留める環境を整えます。

※災害時の訪問看護サービスの取り扱いについて

- ・社会情勢の急激な変化、地震、風水害等著しい社会秩序の混乱などにより、業務遂行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合があります。
- ・社会情勢の急激な変化、地震、風水害等著しい社会秩序の混乱などにより、業務遂行が遅

延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を負わないものとする。

16 損害賠償

当事業所が行う指定訪問看護サービスにおいて事故が発生した場合は、緊急対応等必要な措置を講じた上で、速やかに市町村または健康保険組合、北海道厚生局、利用者・その家族等に連絡し、事故の状況・採った処置等について記録するとともに、事故発生の原因を解明して再発生を防ぐための対策を講じます。

また、当事業所の責めに帰すべき理由により、利用者又はその家族に損害が発生した場合は速やかに損害を賠償します。

指定訪問看護サービスの開始に当たり、利用者に対して本書面に基づいて重要事項を説明しました。

令和 年 月

日

事業者名 医療法人社団 千寿会

指定訪問看護事業者 指定訪問看護ステーション あおい(愛桜)

所在地 登別市登別東町3丁目1番地2

説明者 氏名 印

私は、本書面により、事業者から指定訪問看護サービスについての重要事項の説明を受け

承諾しました。

利 用 者 住所

氏名 _____ 印 _____

署名代行者 住所

氏名 _____ 印 _____

続柄