

# 重要事項説明書

訪問看護サービスの提供開始にあたり、厚生省令第37号第8条に基づいて、当事業所が説明すべき重要事項は次のとおりです。

## 1 事業者概要

事業所名称	医療法人財団 尚温会
事業所の所在地	愛媛県伊予市八倉906番地5
代表者名	吉田 三恵子
電話番号	089-983-2222

指定事業所の名称	伊予訪問看護ステーション
介護保険事業所番号	3861090029
事業所の所在地	愛媛県松山市余戸東1丁目11-38
管理者	善福 大貴
電話番号	089-905-6671
通常の事業の実施地域	伊予市、松山市（旧北条市、中島町地域は除く）、 松前町、砥部町（旧広田村地域は除く）、 東温市（旧川内町地域は除く）の区域。

## 2 事業の目的

訪問看護ステーションの看護師その他の従業員が、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の必要を認めた者に対し、適正な指定訪問看護を提供することを目的としています。

## 3 運営の方針

訪問看護ステーションの看護師等は、要介護者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します。

事業の実施に当たっては、関係市町、地域の保健、医療、福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

## 4 職員体制

ステーションに勤務する職種、員数、および職務内容は次のとおりです。

管理者	看護師	1名
職務内容	管理者はステーションの従業員の管理及び利用者に対する看護やサービス提供の場面等で生じる事象を適時かつ適切に把握しながら、指定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等の管理を一元的に行い、併せて、適切な指定訪問看護を提供できるよう、運営に関する事項を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	
看護師等	看護師	14名（常勤職員）5名（非常勤職員）
	理学療法士	14名（非常勤職員）
	作業療法士	7名（非常勤職員）
	言語聴覚士	2名（非常勤職員）
職務内容	看護師等は、訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成し、訪問看護サービスの提供に当たります。	

## 5 営業日及び営業時間

ステーションの営業日及び営業時間は次のとおりです。

営業日 月曜日～土曜日（日祝祭日、12/31～1/3を除く）

営業時間 午前8：30～午後5：10

サービス提供時間 ケアプラン、医師の指示書に準じます。

※電話等により、24時間常時連絡対応が可能な体制となっています。

## 6 利用料金

指定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、当該指定訪問看護が法定代理受領サービスであるときは、各利用者の負担割合に応じた額とします。

## 7 交通費

介護保険制度：通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は交通費の実費が必要となります。通常の事業の実施地域を越えた地点から、おおむね1キロメートルごとに片道50円（税込）をいただきます。

医療保険制度：規定により交通費の実費が必要となります。当事業所よりおおむね1キロメートルごとに50円（税込）をいただきます。また訪問の際、近所のコインパーキング等を使用する場合は、その駐車料金もいただくようになります。

## 8 医療行為に伴う合併症・偶発症について

医療行為は、身体に対する負担を伴います。標準的な医療行為を行っても、人の体は個々によって異なるため、確実に全てを安全に行えるものではありません。行った医療行為に伴い、合併症・偶発症が出現する場合があります。その場合は、必要に応じて主

治医に報告し適切な処置を行っていきます。

## 9 緊急時等における対処方法

看護師等は、訪問看護実施中に、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。

看護師等は、しかるべき処置をした場合には、速やかに管理者及び主治医に報告いたします。

## 10 サービス提供に関する相談、苦情について

### 1. 苦情受付担当者の設置

窓口対応者は全職員とします。

事業所責任者の名前、苦情申し出方法等を施設内に掲示します。

### 2. 苦情受付の報告、記録保管

(1) 窓口対応者は、受け付けた苦情すべてについて事業所責任者に報告いたします。

(2) 苦情報告書は所定の形式で保存しておきます。

### 3. 苦情解決について

(1) 窓口対応者及び事業所責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。

(2) 事業所責任者による対応で解決できない場合は、苦情解決責任者と苦情申出人とで話し合い、苦情解決に努めます。

(3) 解決、改善までに時間がかかる場合には、苦情申し出者に対し経過等について報告いたします。

### 4. 苦情解決結果の記録、報告

(1) 苦情解決や改善を積み重ねることにより、サービスの質の高まり、運営の適正化が確保されます。

これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ね、検証し職員へ周知徹底を行います。

(2) 苦情解決責任者もしくは事業所責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、一定期間経過後に報告いたします。

## 11 苦情申し立て窓口

利用者は苦情申し立て等を行った理由で、何らの不利益な取扱いを受けることはありません。

当事業所ご利用者窓口	平日午前9時～午後5時 担当責任者：善福 大貴	電話番号 089-905-6671
国民健康保険団体連合会	〒791-8550 松山市高岡町101番地1 平日午前8時30分～午後5時15分	電話番号 089-968-8800

愛媛県福祉サービス運営 適正化委員会	〒790-8553 松山市持田町3丁目8番15号 平日 午前9時～午後12時 午後1時～午後4時30分	電話番号 089-998-3477
松山市指導監査課	〒790-8571 松山市二番町4丁目7-2 平日午前8時30分～午後5時15分	電話番号 089-948-6968

## 1.2 事故発生時の対応

当事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。

当事業所はサービスの提供に伴って、事業所の賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

当事業所は前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

## 1.3 虐待の防止について

- 当事業所は、虐待の発生及び再発を防止するため、以下の措置を講じます。
  - 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に十分周知します。
  - 虐待の防止のための指針を整備しています。
  - 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- 当事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者の家族等利用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に通報します。

## 1.4 利用に際しての留意事項

- 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士のリハビリ専門職のみによる訪問看護サービスをご利用の場合、利用開始時と3ヶ月に1回程度は当事業所の看護職員による訪問により、利用者の状態を確認させていただきます。なお、その場合の看護職員による訪問は、あくまでリハビリをする上での全身状態の確認が主な目的であり、看護行為をするものではありません。全身状態の確認を行い、看護行為として日常的な関わりが必要と判断される場合は、改めてご相談の上、看護職員による訪問看護サービスを検討・導入させていただきます。
- 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士のリハビリ専門職による訪問看護は、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものであり、あくまで看護職員の代わりにさせる訪問となります。
- 訪問看護は、契約者本人のみに訪問看護を提供いたします。したがって御家族やその他の方に対して訪問看護を行うことはできませんのでご了承ください。

4. 訪問看護員に対する贈り物や飲食等のもてなしは必要ありません。

## 15 請求・支払い方法

毎月の利用料は、次の3つのお支払い方法から、お選びいただけます。

1. 銀行引落とし

伊予銀行・愛媛銀行・各信用金庫等県内に本店のある金融機関から引落としが可能です。毎月月末締めとし、翌月23日（休日の場合は翌日）に引落とし致します。  
※手続きには約2ヶ月間必要です。

2. 直接、伊予訪問看護ステーション事務窓口にお持ちいただく。

毎月月末締めとし、請求書を確認後1週間以内に伊予訪問看護ステーション事務窓口にお持ち下さい。

※窓口営業時間 平日午前8時30分～午後5時

3. 振込

毎月月末締めとし、請求書を確認後1週間以内に指定の銀行口座に振り込み下さい。尚、振込手数料は利用者の負担とさせていただきます。

## 16 キャンセル

1. 利用者がサービス利用を中止する場合は、速やかに事業所までご連絡下さい。
2. 体調不良等を除く自己都合による急なキャンセルもしくは頻回なキャンセルが目立つ場合には相談の上、計画の見直しもしくは一時的休止をお願いすることがあります。

## 個人情報取扱い規定

当事業所では、利用者様及び家族様の尊厳を守り、安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。

あらかじめ利用者様及び家族様の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う事は致しません。

当事業所では、利用者様及び家族様からご提供いただいた個人情報を、以下に例示する利用者様に対するサービスの提供、介護保険事務などの目的に特定して利用させていただきます。

### 【ステーション内部での利用】

- 当事業所が利用者様に提供するサービス
- 介護および医療保険事務
- サービスの利用者様に係る会計、経理、事故の報告等の管理運営業務
- サービスの質の向上を目的とした研究等に関わる場合
- その他利用者様に関わる管理運営に関する場合

### 【他の事業者等への情報提供】

- 利用者様に関わる医療機関（他訪問看護ステーション含む）・薬局・居宅介護支援事業所・他の居宅サービス事業所との連携および照会への回答
- サービスの提供にあたり、他の医療機関からの意見・助言を求める場合
- ご家族関係者への説明
- 介護および医療保険事務のうち審査支払い機関へのレセプトの提出  
審査支払い機関または保険者からの照会への回答
- 事故等に関わる保険会社・調査機関等の専門団体や警察等の公共機関への相談および届出

### 【上記以外の利用目的】

- サービスや業務の維持・改善の為の基礎資料
- 看護および介護関連の研究会・学会への報告（個人情報を特定できない情報）
- 外部監査機関への情報提供
- 看護学生等の訪問看護実習の協力

上記項目のうち同意しがたい事項のある場合は、相談窓口までお申し出下さい。

※伊予訪問看護ステーション 相談窓口電話 089-905-6671

担当責任者：善福大貴

お申し出のないものは同意をいただけたものとして取り扱わせていただきます。

お申し出に関しては後から撤回・変更を行なう事が出来ます。

医療法人財団尚温会 伊予訪問看護ステーション