

【重要事項説明書】

1. 事業者の概要

事業者名称	わいわいメディカル株式会社
代表者氏名	代表取締役 横山 友裕
所在地	岐阜県羽島市竹鼻町狐穴1719番地3
電話番号	058-374-0369

2. 事業所の概要

事業所の名称	ひなた訪問看護ステーション
事業所番号	2160191710
事業所の所在地	岐阜県岐阜市下奈良1丁目1番8 サクラビルディング5階
電話番号	058-338-0164
FAX番号	058-338-0165
管理者	浅川 麻里恵

3. 事業所の目的及び運営の方針

事業の目的	ひなた訪問看護ステーションは利用者の意思及び人格を尊重し 利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	利用者の生活の質を確保し、健康管理及び日常生活の維持・回復を 図るとともに在宅療養が継続できるように支援する。

4. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）緊急時は24時間対応
営業時間	8時30分～17時30分

5. 職員体制

職種	職務内容	員数
管理者	医師の指示に基づき適切な訪問看護が提供できるように必要な管理を行います。 従業者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。	常勤 1名
看護師	訪問看護計画書及び報告書を作成し、訪問看護のサービスを提供 します。	常勤 2.5名以上
理学療法士等		常勤 若干名

6. 提供するサービスの内容について

（1）訪問看護の内容

- ① 病状・心身の観察
- ② 入浴・洗髪・清拭等による清潔の保持
- ③ 食事や排せつ等日常生活のお世話
- ④ 褥瘡の予防・処置

- ⑤ 認知症患者の看護
- ⑥ 療養生活や介護方法についての助言
- ⑦ 医師の指示による医療措置
- ⑧ カテーテル等の管理
- ⑨ 精神科疾患の看護
- ⑩ リハビリテーション
- ⑪ ターミナルケア
- ⑫ 介護者の相談・援助

(2) 看護職員の禁止行為

- ① 利用者または家族の金銭、預貯金通帳などの預かり
- ② 同居家族に対するサービス提供
- ③ 利用者宅での飲酒、喫煙
- ④ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者または第三者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）
- ⑤ その他利用者または家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

7. 利用料

- ① 利用者は【重要事項説明書：別紙】に定める所定の利用料及び別途必要になった費用を支払うものとします。
- ② 利用料は利用月ごとに清算し、請求書は翌月20日までにお渡しします。
- ③ 利用月の翌月27日に利用者指定口座から自動振替となります。
- ④ 利用料の支払いを確認しましたら領収書を発行します。再発行はいたしませんので大切に保管してください。
- ⑤ 急なキャンセルの場合にはキャンセル料が発生します。サービスをキャンセルされる場合は前日の21時までにご連絡ください。ただし、病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合はこの限りではありません。
- ⑥ 利用者の居宅においてサービスを提供するために使用する水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者にご負担いただきます。
- ⑦ 料金の変更が生じた場合は、新たに【重要事項説明書：別紙】を作成し、説明をしますので同意をお願いします。

8. 緊急時における対応方法

(1) サービス提供中に利用者の病状に急変が生じた場合

サービス提供中、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要と判断する場合には、速やかに医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先へも連絡します。

(2) 緊急に看護に関する意見やサービス提供が必要になった場合

緊急時の連絡先について

営業時間内 8時30分～17時30分（※平日のみ）

電話番号 058-338-0164

※時間外の対応については別途同意書にご署名の上、【重要事項説明書：別紙】に規定する料金がかかります。

(基本的には事前に同意書にて申し込みが必要です。)

9. 事故発生時の対応

- ① 事故が発生した場合は、利用者の家族・主治医・居宅介護支援事業者・市区町村等に対して連絡します。
- ② 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- ③ 訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、利用者に対してその損害を賠償します。ただし自らの責めに帰すべき事由によらない場合はこの限りではありません。

10. 身分証携行義務

訪問看護員は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者またはその家族から提示を求められた時はいつでも身分証を提示します。

11. 居宅介護支援事業者との連携

- ① 指定訪問看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この【重要事項説明】に基づき作成する「訪問看護計画」の写しを利用者の同意を得たうえで居宅介護支援事業者に送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合、またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

12. サービス提供の記録

- ① 主治医に「訪問看護（予防）計画書」・「訪問看護（予防）報告書」等を作成し提出します。
- ② サービスを提供した際には「訪問看護記録」等の書面に必要事項を記録します。
- ③ 訪問看護記録等は情報通信機器を用い電子媒体にて管理を行います。
- ④ 指定訪問看護の実施ごとにサービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- ⑤ 利用者は事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

13. サービス利用にあたっての禁止事項

- ① 事業者やサービス従事者に対してのパワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどのハラスメント行為。
- ② サービス利用中の無断での録音や写真・動画撮影、SNS等への投稿。
- ③ ペットの放し飼い。

1 4. 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。

1 5. 身体拘束等の禁止

利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならないこととし以下の対策を講じます。

- ① 身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、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を記録します。
- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置、定期的な開催、従業員へ内容の周知徹底を図ります。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針の整備します。
- ④ 従業者に対して身体拘束等の適正化のための研修を定期的を実施します。

1 6. 秘密の保持と個人情報の保護

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ① 事業者は、利用者また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」及び厚生労働省が策定した「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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
- ③ この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後も継続します。
- ④ 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の保護について

- ① 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についてもあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

1 7. 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、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。

虐待防止に関する責任者	管理者 浅川 麻里恵
-------------	------------

- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置、定期的な開催、従業員へ内容の周知徹底を図ります。
- ③ 虐待防止のための指針の整備をします。
- ④ 従業員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 虐待または虐待が疑われる事案が発生した場合の対処方法を整備します。
- ⑥ サービス提供中に、当該事業所従業員または養護者（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、速やかにこれを市区町村に通報します。
- ⑦ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑧ 苦情解決体制を整備しています。

18. サービス提供に関する相談、苦情について

（1）苦情の処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問看護にかかる利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
- ・ 苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - ・ 管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。
 - ・ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

（2）相談・苦情の窓口

【事業者の窓口】	ひなた訪問看護ステーション 管理者 浅川 麻里恵 所 在 地： 岐阜県岐阜市下奈良1丁目1番8 サクラビルディング5階 電話番号： 058-338-0164 FAX 番号： 058-338-0165
【苦情申立機関】	岐阜市役所 介護保険課 支援係 所 在 地： 岐阜県岐阜市司町40番地1 市庁舎2階 電話番号： 058-214-2093 FAX 番号： 058-267-6015 岐阜県国民健康保険団体連合会 介護・障害課 苦情相談係 所 在 地： 岐阜県岐阜市下奈良2丁目2番1号 岐阜県福祉・農業会館内 電話番号： 058-275-9826 FAX 番号： 058-275-7635