

訪問看護サービス重要事項説明書

訪問介護サービス提供開始にあたり、当事業者が説明すべき重要事項は次の通りです。

1.事業所運営法人

法人名	一般社団法人 荏原医師会
所在地	東京都品川区中延 2-6-5
電話番号	03-3783-5166
代表者氏名	代表理事 木内 茂之
設立年月日	昭和 24 年 6 月 15 日

2.利用事業所

事業所名称	医師会立荏原訪問看護ステーション
事業所住所	東京都品川区中延 2-6-5
電話番号	03-3783-2360
介護保険指定事業者番号	1367192032
医療機関コード	7192032
通常の事業の実地地域	品川区及び目黒区、大田区の近隣区域

3.事業の目的と運営の方針

事業の目的	一般社団法人荏原医師会（以下「法人」という。）が開設する荏原訪問看護ステーション（以下「ステーション」という。）が行う指定老人訪問看護および指定訪問看護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員および管理運営に関する事項を定め、ステーションの看護師その他の職員（以下「看護師等」という。）が、病気やけが等により家庭において継続して療養を受ける状態及び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老人訪問看護または指定訪問看護（以下「訪問看護」という。）の必要を認めた利用者に対し、適正な訪問看護を提供することを目的とする。
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

運 営 方 針	<ul style="list-style-type: none"> ・ステーションの看護師等は、利用者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活活動の維持、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する。 ・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。
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.従業者の勤務体制

職 種	人 員	備 考
看護師	常勤 5名	管理業務を行うものを含む
事務担当職員	常勤 1名	

5.営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日 【土・日・国民の祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く】
営 業 時 間	午前9時から午後5時

6.提供するサービス内容

訪問看護サービス	<p>利用者の状況、希望をふまえ、在宅介護支援センターの提供する「居宅サービス計画」と医師が交付した訪問看護指示書に基づき訪問看護計画を作成し、これに従って計画的サービスを提供します。利用者が変更を希望する場合は、主治医、関係機関等と相談し可能な限り速やかに対応を行います。年間を通し24時間対応体制をとっています。地震、噴火等の天災など、計画的サービスの提供ができない場合、24時間対応体制がとれない場合があります。</p>
----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.利用料

利用料金及び加算	利用料金別表の通り
----------	-----------

- ・介護保険、医療保険等に基づく本人負担分を徴収します。
- ・営業日以外、営業時間以外、所定時間を超えた場合等、その他の利用料として利用者から受けるものとします。

8.事故発生時の体制

- ・ステーションは看護の実施にあたり、利用者の急変、緊急対応が生じた場合は速やかな処置を講じます。また、利用者の生命、身体、財産、信用を傷つけた場合はその損害を賠償します。但し、①サービス実施に起因しない場合 ②利用者又はその家族の故意もしくは過失に起因した場合 ③地震、噴火等の天災、公権力の行使等、事業者の責務によらない事故発生の場合などは、賠償責任を負いません。

9.苦情処理の体制

- ・訪問看護師に係る利用者からの相談又は苦情に迅速且つ適切に対応するために、必要な措置を行う体制を講じています。(別紙の通り)

10.虐待防止のための措置体制

- ・虐待の防止のための対策検討会（WEB 会議等活用可能とする。）を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に十分周知する。
- ・虐待防止のための指針を整備する。
- ・従業者に対し、虐待の防止するための担当者を置く。

11.秘密の保持と個人情報について

- ・職員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- ・従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を従業者との雇用契約の内容とする。

12.その他

- ・利用者は、契約終了希望日の1週間前までに文書で通知することにより、契約を解除することができます。但し、やむを得ない場合は、1週間以内でも解約することができます。
- ・ステーションはやむを得ない事情がある場合、利用者に対して2週間前までに理由を示した文書で通知することにより、解約することができます。
- ・利用者は、サービス実施日の前営業日の午後5時までに通知することにより、利用料金を負担することなく中止することができます。やむを得ない事情による場合を除き通知することなく中止した場合は、利用金を請求します。

訪問看護 利用同意書

訪問看護の開始にあたり、利用者に対し本書面に基づき、説明し交付しました。

所在地	東京都品川区中延 2-6-5
事業所	医師会立荏原訪問看護ステーション
管理者	松崎 春穂
説明者	

訪問看護の契約にあたり、事業者から重要事項説明書の内容について説明を受け理解したうえで同意、交付を受けました。

西暦) 20 年 月 日

利用者

住所	
氏名	

代理人

住所	
氏名	
利用者との関係	

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	医師会立荏原訪問看護ステーション 電話 03-3783-2360 FAX 03-3783-2363
申請するサービス種類	訪問看護・介護予防訪問看護

措 置 の 概 要
<p>1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 利用者及びその家族からの相談又は苦情等に対する常設の窓口は、訪問看護ステーションの管理者とする。ただし、管理者が不在の場合は、在席する看護師等が対応し、管理者に必ず引き継ぐこととする。 東京都国民健康保険団体連合会 03-6238-0011 代表 品川区 03-3777-1111 代表にも、利用者及びその家族からの相談又は苦情等に対応する窓口がある。</p> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(1) 管理者は、訪問看護に関する苦情があったときは担当看護師等に苦情内容を説明するとともに事実確認を行う。</p> <p>(2) 管理者は、事実確認の結果、苦情原因が①居宅サービス計画②主治医の指示書③訪問看護サービス等の何れにあるかを究明し、居宅サービス計画の場合は居宅介護支援事業者に、主治医の指示書の場合は主治医に連絡し、各々の判断に基づいた対応を協議する。又、訪問看護のサービス提供に原因がある場合には、必要に応じて苦情処理検討会議を開く。</p> <p>(3) 管理者は、苦情対応に係る処理票を作成する。当該処理票には、申立人の住所・氏名、利用者の住所・氏名、苦情内容、関係機関への連絡、対応内容、申立人の承諾の是非、今後の訪問看護方針等を記載し、一般社団法人荏原医師会担当理事の承認を必ず得ることとする。 なお、事件により一般社団法人荏原医師会に対応措置を委ねることができる。</p> <p>(4) 上記処理は、居宅介護支援事業者を介しての苦情申立についても同様とし、処理票は、再発防止資料として活用する。</p> <p>3. その他参考事項</p> <p>(1) 地方公共団体及び国民健康保険団体連合会が利用者又はその家族等からの苦情に基づいて行う指導又は助言については、速やかにその必要な改善を行う。</p> <p>(2) 提供するサービスの自己評価及び質的向上を図る研修は、従事者全員を対象として計画的に行う。</p>