

重要事項説明書

あなたに対する訪問看護サービスの提供にあたり、関連する厚生労働省令に基づいて、当事業所があなたに説明すべき重要事項は以下のとおりです。

1 事業者概要

名称	医療法人財団 慈強会
所在地	愛媛県松山市高井町1211番地
法人種別	医療法人
代表者名	理事長 木戸 保秀
電話番号	089-975-7431

2 利用事業所概要

名称	東松山訪問看護ステーション
所在地	愛媛県松山市南土居町70番地4
法人種別	医療法人
管理者氏名	田畑 あい
電話番号	089-975-7425
介護保険事業所番号	3860190036
通常の事業の実施地域	松山市(旧北条市・旧中島町を除く)、東温市、砥部町(旧広田村を除く)、伊予郡松前町の区域

3 事業目的と運営方針

事業の目的	利用者の心身の特性を踏まえて、病状の安定及び日常生活動作維持・回復を目指した看護の提供
運営方針	(1)在宅療養を希望する利用者に対し、可能な限り在宅においてその能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるように支援を行います。 (2)サービスの提供に当たっては、意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って行います。

4 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 ただし、国民の祝日、12月30日から1月3日までを除きます。
営業時間	午前8時45分～午後5時15分 緊急時訪問看護加算契約者に、24時間連絡が可能な体制があります。
サービスの中止・変更	やむを得ず予定のサービスの中止若しくは変更を希望される場合は当日の午前8時45分までに事業所までご連絡ください。

5 事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	計	業務内容
管理者	看護師	1		1	管理統括 利用受付
事務職員		1		1	事務一般・請求処理
訪問看護サービス 従業員	看護師	3	1	4	訪問看護計画の作成 訪問看護サービスの提供
	理学療法士	3		3	
	作業療法士	2		2	
	言語聴覚士	1		1	

6 サービスの内容

- (1) 主治の医師の指示並びに居宅サービス計画に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標とそれに応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画を作成します。
- (2) 訪問看護計画に基づいた訪問看護サービスの提供をします。
 - ① 病状・障害の観察
 - ② 身体の清潔の保持（清拭・洗髪等）
 - ③ 食事及び排泄等日常生活の介助及び指導
 - ④ 褥瘡の予防・処置・指導
 - ⑤ リハビリテーション
 - ⑥ ターミナルケア
 - ⑦ 認知症ケア
 - ⑧ 療養生活や介護方法の指導
 - ⑨ 医師の指示による医療処置・医療機器の操作援助と管理

7 従業員の禁止行為

従業員はサービス提供に当たって、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食、喫煙、飲酒
- (5) その他利用者又は家族等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

8 サービスの利用に関する留意事項

- (1) サービスの提供は複数の訪問看護サービス従業員で行います。
なお、訪問に変更が生じた場合には、直ちに管理者もしくは訪問看護サービス従業員より連絡をさせていただきます。

9 緊急時・事故発生時の対応について

- (1) 現に訪問看護サービスの提供をおこなっているときに利用者の容態に急変が生じた場合、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を取るなど必要な対応を講じます。
- (2) 重大な事故によるものには経過を記録し、再発を防ぐとともに市町へ報告を行います。

10 相談・苦情の受付及び対応について

(1) サービス内容に関する苦情、ご相談を承ります。

事業所相談窓口	電話番号：089-975-7425 ファックス番号：089-975-7445 Eメール：higashi.m-st@jikyokai.or.jp 担当者：管理者 田畑 あい
---------	--

(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 苦情処理要領を定め、迅速かつ適切に対応します。
- ② 相談・苦情処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録し、整備・保管します。
- ③ サービス利用者より、苦情や事故の報告があった場合は速やかに訪問し、実状の確認を行います。又、サービス担当者からも事情を聴取します。
- ④ 相談担当者は、把握した状況をもとに検討を行い、管理者が対応を決定します。
- ⑤ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行います。
- ⑥ 当事業所において、処理し得ない内容についても、行政窓口など関係機関との協力により、適切な対応方法を検討し、対処します。

(3) 当事業者以外のサービス相談窓口

松山市役所	電話番号：089-948-6968 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土日・祝日を除く）
砥部町役場	電話番号：089-962-7255 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土日・祝日を除く）
砥部町社会福祉協議会	電話番号：089-962-7100 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土日・祝日を除く）
東温市役所	電話番号：089-964-4408 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土日・祝日を除く）
東温市社会福祉協議会	電話番号：089-955-5535 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土日・祝日を除く）
松前町役場	電話番号：089-985-4115 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土日・祝日を除く）
松前町社会福祉協議会	電話番号：089-985-4154 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土日・祝日を除く）
愛媛県国保連合会	電話番号：089-968-8700 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土日・祝日を除く）
愛媛県福祉サービス運営 適正化委員会	電話番号：089-998-3477 受付時間：午前9時00分～午後12時00分 午後1時00分～午後4時30分（土日・祝日を除く）

11 虐待の防止について

事業所は、利用者等の虐待防止・人権の擁護のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を管理者とします。
- (2) 従業者に対する虐待防止の啓発・普及するための研修を実施しています。
- (3) 虐待の発生または、再発を防止するための委員会を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (4) 事業所は、サービス提供中に、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。
- (5) 成年後見人制度の利用を支援します。

1 2 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (2) 事業所は、従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じます。
- (3) 書類等は、サービスを完了した日から5年間適正に保管します。

1 3 業務継続計画の策定について

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- (4) 感染症の予防及びまん延の防止、災害が発生した場合の対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、事業者で周知徹底を行います。
- (5) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

1 4 ハラスメント対策について

- (1) 事業者は、職場におけるハラスメント防止対策に取り組み、従業者が動きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者が従業者に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為を禁止します。
- (3) サービス利用中に従業者の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載する行為を禁止します。

1 5 サービスのご利用にあたってのお願い

- (1) 訪問の際は、ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願いします。
- (2) 見守りカメラの設置、従業者の写真を撮影する場合は、個人情報保護法に準じて事前に従業者の同意を受けて下さい。
- (3) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (4) 訪問中の喫煙、飲酒はご遠慮下さい。
- (5) 気象庁による警報発令時、または大雨、強風、積雪等の悪天候、自然災害などによりサービスの実施が著しく危険であると事業所が判断したときには、事業所からの申し出により、予定の変更をお願いする場合があります。