

指定訪問看護の重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「厚生労働省令第37号の第8条」に定める内容に基づいて、事業者が説明すべき重要事項は次の通りです。

1 指定訪問看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社ゆう
代表者氏名	代表社員 藤田 久美
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	愛知県知多郡武豊町山起10番地ハイツ伊藤 302号室 電話：0569-84-2607
法人設立年月日	2019年12月9日

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ゆう訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	2365790175
事業所所在地	愛知県知多郡武豊町字山起10番地ハイツ伊藤302号室
連絡先 相談担当者名	電話：0569-84-2607 FAX：0569-84-2608 管理者 藤田 久美
事業所の通常の 事業の実施地域	武豊町・半田市・常滑市・美浜町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	居宅において、主治医が訪問看護の必要性を認めた利用者に対して、適切な訪問看護を提供することを目的とする。
運営の方針	(1) 指定訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、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する。 (2) 指定介護予防訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、要支援者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。 (3) 事業の実施に当たっては、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るものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（国民の休日、12月29日～1月3日は除く）
営業時間	午前9時から午後6時

(4) 事業所の職員体制（2023年12月11日現在）

職種	常勤	非常勤
管理者（看護師）	1名	
看護師	3名	
准看護師		1名
作業療法士		
事務職員		

3 利用料について

- (1) 利用料として、医療保険で定める報酬に基づいたサービスにかかる額の支払いを利用者から受けるものとします。
- (2) 利用者は、当事業所料金表（別紙）に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料及び、サービスを提供する上で別途必要になった費用を支払うものとします。
- (3) 利用料金の支払い方法は、毎月15日前後に前月分の請求書をお渡しします。
利用料は1か月単位とし、当該月の利用料は翌月26日に利用者が指定する口座から、毎月26日に振替えます。

※ その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じ、下記のキャンセル料を請求させていただきます。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日、訪問までのご連絡の場合	1提供当りの料金の100%を請求いたします。
	訪問前までにご連絡のない場合	1提供当りの料金の100%を請求いたします。

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。

4 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。

虐待防止に関する責任者	管理者：藤田 久美
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (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。

5 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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 また、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においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又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。
<p>② 個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業者は、利用者から予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、予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。）

6 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

7 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日

利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。

(支援事業者の場合)

サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。

② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

③ 改善の実施

利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。

改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。

(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)

④ 解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤ 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

⑥ 事故発生時の対応等

事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (ゆう訪問看護ステーション)	担当者名 管理者：藤田 久美 電話：0569-84-2607 FAX：0569-84-2608 受付時間 午前9時～午後6時
愛知県医療安全支援センター (苦情相談センター)	原則として電話または面談(面接は予約制) 電話：052-954-6311(ダイヤルイン)
被保険者の各市町村介護保険課の窓口	受付時間 午前9時～午後5時 武豊町 0569-72-1111 半田市 0569-84-0641 常滑市 0569-35-5111 美浜町 0569-82-1111
愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情相談室	電話：052-971-4165 受付時間 午前9時～午後6時

