

平尾訪問看護ステーションかもめ 重要事項説明書

1. 事業者の概要

法人名	医療法人社団かもめ
法人所在地	東京都稲城市平尾一丁目33番地の34
法人種別	医療法人
代表者 氏名	理事長 森谷 匡雄
電話番号	042-350-3885

2. 事業所の概要

(1) 指定訪問看護ステーションの指定番号及びサービス提供地域

事業所名	平尾訪問看護ステーションかもめ
所在地	〒206-0823 東京都稲城市平尾一丁目33番地の34 2階
電話番号	090-2491-7703
事業所番号	1365190089
サービス提供地域	東京都稲城市、神奈川県川崎市麻生区の一部（片平、栗木、栗木台、栗平、黒川、南黒川、五力田、白鳥、はるひ野、古沢、万福寺、千代ヶ丘、金程、細山、向原、多摩美、高石1丁目～3丁目まで）

3. 事業の目的及び運営方針

医療法人社団 かもめが開設する平尾訪問看護ステーションかもめ（以下「ステーション」という。）が行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業（以下「事業」という。）の適切な運営を確保するため、人員及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従業員（以下「看護師等」という。）が、要介護状態又は要支援状態にあり、主治の医師が指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の必要性を認めた利用者に対し、適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護を提供することを目的とします。

事業の実施に当たっては、看護師等は、利用者の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように、全体的な日常生活動作の維持又は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支援を行います。

介護予防訪問看護においては、利用者の心身機能の維持・改善を図り、要介護状態への進行を予防することを目的とします。また、関係市区町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的かつ効率的なサービスの提供に努めるものとします。

4. 事業所窓口の営業日および営業時間

営業日	月～日（祝日含む）
営業時間	9：00～17：00
連絡先	090-2491-7703

5. サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～日（祝日含む）
サービス提供時間	午前9時00分から午後17時00分までとする。 ※電話等により、365日24時間常時連絡・対応が可能な体制とする。

6. 職員体制

従業員の職種	業務内容	人数
管理者	事業所の運営管理及び業務全般の統括	1人
訪問看護職員 (看護師及び准看護師)	訪問看護サービスの提供（健康管理や医療的処置、療養上の支援等）	常勤換算 2.5人以上

7. 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類 本サービスは介護保険制度に基づき提供されます。 <input type="checkbox"/> 訪問看護（要介護） <input type="checkbox"/> 介護予防訪問看護（要支援）	サービスの内容
訪問看護計画の作成	主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス支援計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況などのアセスメントを行い、援助の目標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。
訪問看護の提供	①病状・障害の観察 ②清拭・洗髪などによる清潔の保持 ③食事及び排泄等日常生活の世話 ④褥瘡の予防・処置 ⑤リハビリテーション ⑥ターミナルケア ⑦認知症患者の看護 ⑧療養生活や介護方法の指導 ⑨カテーテルの管理 ⑩その他、医師の指示による医療処置 ⑪服薬管理

※訪問看護業務を担う看護師の禁止行為

訪問看護業務を担う看護師は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。
利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受、利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供、利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等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）、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. サービスの提供にあたって

項目	内容
保険証の確認	サービス開始前に、必要に応じて公費負担医療制度に係る受給者証等並びに医療保険資格情報（健康保険証又はマイナ保険証）及び介護保険証等を確認します。住所などに変更があった場合は、速やかにお知らせください。
事前説明と同意	サービス開始前に、サービス内容や利用料金について文書でご説明します。内容にご同意いただいたうえで、署名をいただきます。
訪問看護計画に基づく提供	サービスは「訪問看護計画」に基づいて行います。心身の状態やご希望の変化に応じて、必要に応じて内容を見直します。
サービス提供時の配慮	具体的なサービス内容は当ステーションが責任をもって管理しますが、実際の提供にあたっては、ご本人やご家族のご意向を大切にし、心身の状況に十分配慮します。
心身の状況の把握	サービス提供にあたっては、担当看護師による面談や訪問時の観察を通じて、心身の状態や生活環境を把握します。また、ケアマネジャーが開催するサービス担当者会議等にも参加し、医療・介護サービスの利用状況を共有しながら、より適切な支援に努めます。
関係機関との連携	サービス提供にあたり、ケアマネジャーや医療機関、福祉サービス事業所などと密接に連携します。サービス終了時には、ご本人・ご家族へ必要なお説明を行うとともに、関係機関へ情報提供を行い、継続的な支援につながるよう努めます。必要に応じてテレビ電話等のオンライン方式を活用して実施します。
サービス提供の記録	サービスごとに記録を作成し、提供日から5年間保存します。ご本人は、記録の閲覧や写しの交付を請求することができます。
身分証の携行	看護師等は常に身分証を携帯しています。初回訪問時や、ご本人・ご家族から求めがあった場合には、いつでも提示いたします。

9. 24時間緊急対応体制

当事業所では、利用者の状態および必要性に応じて主治医の指示に基づき、24時間緊急時の訪問看護に対応できる体制を整えています。利用を希望される場合は別途お申し込みが必要となり、所定の費用をご負担いただきます。

1 2. 事故発生時の対応

当ステーションが提供するサービスにおいて事故が発生した場合は、速やかに市町村やご家族等へ連絡するとともに、必要な対応を行います。また、事故の内容や対応状況については管理者へ報告いたします。事故の状況およびその際に講じた措置については記録し、ご利用契約終了後 5 年間保存いたします。なお、当事業所の責任により利用者に損害が生じた場合には、速やかに損害賠償を行います。

1 3. 利用者からの相談または苦情に対する窓口

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	平尾訪問看護ステーションかもめ
担当者	事業所管理者：森 銀次
電話番号	090-2491-7703
対応時間	9：00～17:00
受付対応曜日	月～金曜日（祝日、年末年始を除く）

(2) 外部苦情相談窓口

稲城市福祉部高齢福祉課介護保険係	Tel 042-378-2111
川崎市健康福祉局長寿社会部介護保険課	Tel 042-200-2678
東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課	Tel 03-5320-4597
東京都国民健康保険団体連合会苦情相談窓口	Tel 03-6238-0177

(3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う方針等

- ① ご意見や苦情を受けた職員は、内容を正確に記録し、速やかに管理者へ報告します。
- ② 管理者が事実関係を確認し、原因を調査したうえで、適切な対応方法を検討します。
当ステーションに至らない点があった場合は、速やかに改善策を講じます。
- ③ 内容については必要に応じて職員間で共有し、再発防止に努めます。
また、関係する方々へ丁寧にご説明・お詫びを行い、改善策を実行いたします。

1 4. 虐待の防止

当事業所では、虐待の発生および再発を防止するため、次の取組を行っています。

1. 虐待防止に関する対策を検討する委員会を定期的開催し、その内容を職員へ周知徹底します。なお、委員会は必要に応じてテレビ電話等を活用して実施します。
2. 虐待防止のための指針を整備し、適切に運用します。
3. 職員に対し、虐待防止に関する研修を定期的実施します。
4. これらの取組を適切に実施するため、虐待防止に関する担当者を配置しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 森 銀次
-------------	----------

1 5. 身体拘束等適正化推進のための措置

当事業所では、利用者の尊厳を守ることを基本とし、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（身体拘束等）は行いません。ただし、利用者または他の利用者等の生命や身体を保護するために、緊急やむを得ない場合に限り、必要最小限の範囲で実施することがあります。その場合は、実施した内容や時間、利用者の心身の状況および緊急やむを得ない理由を記録し、契約終了後5年間保存します。

1 6. ハラスメント防止のための措置

当事業所では、職場におけるハラスメント及び利用者又はその家族からの著しい迷惑行為を防止するため、基本方針の策定、相談体制の整備、職員への研修の実施その他必要な措置を講じ、安心してサービスを提供できる環境づくりに努めます。

1. ハラスメントに該当する事案が発生した場合には、事実関係を確認のうえ、迅速かつ適切に対応するとともに、再発防止に向けた取組を行います。
2. 利用者及びその家族におかれましても、職員に対する暴言、暴力、威圧的な言動、過度な要求、性的言動その他の著しい迷惑行為があった場合には、サービスの提供の継続が困難となることがありますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

1 7. 感染症の予防およびまん延防止の取組について

当事業所では、感染症の予防およびまん延防止のため、必要な体制を整備し、適切な対策を講じています。

1. 感染症対策を検討する委員会を、おおむね6か月に1回以上開催し、その内容を職員へ周知します。
2. 感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備します。
3. 職員に対し、感染症対策に関する研修および訓練を定期的実施します。

1 8. 業務継続計画の策定

当事業所では、感染症の流行や地震・風水害などの災害が発生した場合でも、利用者に対する訪問看護サービスをできる限り継続して提供できるよう、業務継続計画（BCP）を策定しています。非常時においても早期に通常業務へ復旧できるよう、計画に基づき必要な体制整備や対応を行います。また、看護職員に対して計画内容の周知を行うとともに、必要な研修や訓練を定期的実施します。業務継続計画については、定期的に見直し、必要に応じて改善・変更を行います。

1 9. 個人情報の保護および秘密の保持について

当事業所では、利用者およびご家族の個人情報や秘密を適切に保護します。

1. 個人情報の取扱いについては、「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が定める「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ドライン」を遵守し、適切に管理します。
2. 業務上知り得た利用者およびご家族の情報は、サービスの提供および調整等の目的の範囲内で利用し、正当な理由なく第三者に漏らしません。なお、この守秘義務は契約終了後も継続します。
3. サービス担当者会議等において利用者およびご家族の個人情報を使用する場合や、外部へ情報提供を行う場合には、あらかじめ文書により同意をいただきます。

20. その他、サービス利用にあたっての留意事項

① サービスの利用中止やキャンセルは速やかに下記にご連絡ください。

平尾訪問看護ステーションかもめ：090-2491-7703

② サービスの提供の際は、事故やトラブルを避けるために次の事項にご留意ください。

- (1) 看護師等は、年金の管理・金銭の貸借等、金銭の取り扱いは行いません。
- (2) 看護師等は、介護保険制度にて利用者の心身の機能の維持回復のために、療養の支援や診療の補助を行います。それ以外の業務（掃除・洗濯等家事）を行うことはできません。
- (3) 看護師等に対する心遣い（飲食の提供、金品、贈り物など）は、深く感謝申し上げますが、一切辞退させていただいております。すべての利用者様に公平なサービスを提供するため、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。
- (4) 訪問車の場合がございます。駐車が出来るところをご準備願います。
有料駐車場の場合、料金は利用者負担でお願いします。
- (5) サービス提供時、犬等ペットの放し飼いは訪問看護の妨げになります。
また、噛み付く恐れがありますので、安全な場所に繋いでください。
なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、治療費の請求をお願いする場合があります。

21. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載した事項に変更が生じた場合には、変更内容を記載した書類を交付し郵送等にて通知いたします。