

重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名	戸塚区医師会訪問看護ステーション
所在地	横浜市戸塚区戸塚町 4141-1
事業者指定番号	1461090331
管理者・連絡先	花岡 美耶子 TEL 045-881-2251
サービス提供地域	横浜市戸塚区全域・泉区、栄区、港南区、保土ヶ谷区、南区の一部 泉区：岡津町、領家 1~4 丁目、白百合 1~3 丁目、中田東 1~4 丁目、中田南 1~5 丁目、中田北 1~3 丁目、中田西 1~4 丁目、中田町、西が岡 1~3 丁目 栄区：長沼町、金井町、田谷町、飯島町、本郷台 1~5 丁目、小山台 1,2 丁目、小菅ヶ谷 1~4 丁目 港南区：下永谷 1~6 丁目、上永谷 1~6 丁目、芹が谷 1~5 丁目、丸山台 1~4 丁目、日限山 1~4 丁目、上永谷町、野庭町 保土ヶ谷区：境木本町、権太坂 1~3 丁目 南区：六ツ川

2 当法人のあわせて実施する事業

種類	事業所名	事業者指定番号
居宅介護支援	戸塚区医師会居宅介護支援事業所	1471003812

3 事業所の職員体制

職種	従事する職種、業務	人員
管理者	業務の管理	1 名（常勤）
サービス担当職員	看護師 理学療法士 作業療法士	11 名（常勤 6 名、非常勤 5 名） 4 名（常勤 3 名、非常勤 1 名） 1 名（常勤 1 名）
事務職員	事務業務	2 名（常勤 2 名）

4 業務日及び業務時間

業務日	月	火	水	木	金	土	日	祝
9 時 00 分～17 時 00 分	○	○	○	○	○	○	休	休

日曜日、祝日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）は、原則として訪問はお休みします（24 時間対応の利用者はこの限りではありません）

5 事業目的

戸塚区医師会訪問看護ステーションは、利用者の意思及び人権を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問看護を提供することを目的とします。

6 運営方針

利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ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ことにより、利用者の心身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します。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。

7 サービス内容

- (1) 訪問看護（介護予防訪問看護）は利用者の居宅（自宅）において看護師その他省令で定める者が療養上の世話又は、必要な診療の補助を行うサービスです。
- (2) 事業者は、居宅介護支援事業者から毎月提出される居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って訪問看護（介護予防訪問看護）サービスを提供します。（介護保険のみ）
- (3) サービスにあたっては、「訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）」に沿って計画的に提供します。

8 サービス提供の記録

- (1) サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「訪問看護記録書（介護予防訪問看護記録書）」等の書面に必要事項を記入して、利用者の確認印とサインを受けます。
- (2) 事業者は1カ月ごとに「訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問看護記録書（介護予防訪問看護記録書）」その他の記録を作成して、利用者と居宅支援事業者に説明のうえ提出します。
- (3) 事業者は、前記「訪問看護記録書（介護予防訪問看護記録書）」その他の記録を作成完了後5年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

9 秘密保持

事業者及び訪問看護師等は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。ただしサービス提供をするにあたり、サービス事業者に開示しなければならない情報については、事前に利用者又はその家族から、文書で同意を得るものとします。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ついても継続します。また職員が在職中はもちろん、退職後においても職務上知り得た個人情報を正当な事由なく第三者に漏らしません。

10 緊急時における対応方法

指定訪問看護の提供中に、利用者の病状の急変等が生じた場合には、看護師等が必要に応じて臨時応急の処置を行うとともに、速やかに主治医へ連絡し、その指示を仰ぎ、状況に応じた適切な対応を行います。

1 1 事故発生時の対応

事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故及び事故に際してとった処置について記録し、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

1 2 サービス担当責任者等／ご相談窓口・苦情対応

- (1) サービス提供責任者は次の通りです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せ下さい。

○当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします

電話番号	045-881-2251
FAX 番号	045-881-2252
責任者	管理者 花岡 美耶子
その他	相談・苦情については、管理者及び担当者が対応します。 不在の場合でも、対応したものが必ず「苦情相談記録表」を作成し、管理者および担当者に必ず引き継ぎいたします

○その他お住まいの区役所及び国民健康保険団体連合会においても苦情申出等ができます

戸塚区役所：045-866-8452

泉区役所：045-800-2436

港南区役所：045-847-8495

保土ヶ谷区役所：045-334-6394

栄区役所：045-894-8547

南区役所：045-341-1138

神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）：045-329-3447

横浜市 はまふくコール（横浜市苦情相談コールセンター）：045-263-8084

- (2) サービスを提供する主な担当者は、次の通りです。なお、事業者の都合により看護師等を変更する場合は、サービス提供者から事前に連絡いたします。

氏名：_____

1 3 利用者負担金

- (1) 利用者の方からいただく利用者負担金は、別紙「料金表」の通りです。
- (2) この金額は、介護保険及び医療保険の法定利用料に基づく金額です。介護保険外のサービスとなる場合には全額自己負担となります。（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）
介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に居宅介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。（介護保険のみ）
- (3) 利用者負担金は月末〆切り、翌月 27 日にご指定の金融機関の口座から引き落としさせていただきます。
- (4) 医療保険・介護保険は利用料金が異なります。（但し、希望による保険制度の選択はできません）

1.4 キャンセル

利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。

連絡先：045-881-2251

前日午後5時までに連絡がなかった場合、キャンセル料として3,000円をいただきます。

1.5 損害賠償と事故の対応

事業者はサービスの提供にあたって安全に行うよう十分に注意し、事故防止に努めます。

万が一、利用者やご家族にケガをさせてしまったり、財物を損壊した場合には速やかに応急手当をし、損害を賠償いたします。

ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

1.6 虐待・身体拘束防止に関する事項

事業者は、利用者への差別の禁止、人権擁護、虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、虐待防止に関する責任者の設置、苦情解決対策等の必要な体制整備を行うと共に、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する等の措置を講じます。

1.7 ハラスメント対策について

利用者、ご家族、関係者等において、次の掲げるいずれかの事由が発生した場合はやむを得ず、サービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。

- (1) 職員に対する暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為
- (2) セクシャルハラスメントなどの行為
- (3) サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音など無断でSNSに掲載すること

1.8 業務継続に向けた取組の強化について

感染症等や非常災害の発生時において、必要な訪問看護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画などを策定し、年に1回従業員に対する研修の実施及び訓練を実施するとともに定期的に見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1.9 衛生管理等について

感染症の発生及び、まん延などに関する対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。感染症の防止のための指針を整備し従業員に対し、感染症の防止のための研修を年に1回以上定期的の実施いたします。

