訪問看護、介護予防訪問看護　重要事項説明書

1 事業者（法人）の概要

名称・法人種別	株式会社ツウライブ
代 表 者 名	中村　秀喜
所在地・連絡先	（所在地）京都市伏見区紙子屋町531番地　2階 （電話）　075－623－5561 （FAX）　075－604－6664

2 事業所の概要

事業所名称及び事業所番号

事業所名	訪問看護ステーションこころ
所在地・連絡先	（所在地）京都市伏見区紙子屋町531番地　2階 （電話）　075－623－5561 （FAX）　075－604－6664
事業所番号	2660990421
管理者の氏名	舟川　有子

3 事業所の職員体制

従業者の職種、員数及び職務内容

事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

（１）　管理者　１名（常勤兼務）

管理者は、主治医の指示に基づき適切な訪問看護（介護予防訪問看護）サービスが行われるよう必要な管理及び従業者の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている訪問看護（介護予防訪問看護）サービスの実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

（２）看護職員　　常勤換算　２．５名以上

看護職員は、主治医の指示による訪問看護（介護予防訪問看護）計画に基づき訪問看護（介護予防訪問看護）サービスにあたる。

（３）　理学療法士等　必要に応じて１名以上

4 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	京都市伏見区、宇治市、城陽市

※　上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

5 営業日・営業時間等

営業日	平　日	土曜日・日曜日
営業時間	8:30～17:00	休業

※　営業しない日：　土曜日・日曜日・12月31日～1月3日

但し、利用者の病状管理のため土・日曜日の対応もあります。

6 サービスの内容

サービス区分と種類	サービスの内容・手順等
1　訪問看護計画の作成	主治の医師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計画（ケアプラン）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 訪問看護の提供	訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状・障害の観察及びチェック(体温、脈拍、呼吸、血圧等) ② 身体の清潔保持(清拭、洗髪等) ③ 日常生活のお世話と助言及び指導(食事、排泄等) ④ 床ずれの予防・処置 ⑤ カテーテル等の管理 ⑥ ターミナルケア ⑦ リハビリテーションとその指導 ⑧ ・体位変換・関節などの運動 ・日常生活動作の訓練(食事、排泄、入浴、歩行等)の助言と指導 ⑨ 療養上の指導及び介護方法の指導(家族及び介護者を含む) ⑩ 介護・医療に関する制度やサービスの利用についての助言 ⑪ 介護用品等の紹介 ⑫ その他医師の指示による医療処置

■ 訪問看護計画(介護予防訪問看護計画)の作成及び評価等

担当の看護職員等が、主治の医師の指示及び居宅サービス計画(介護予防サービス計画)に基づき、利用者様の直面している課題等を把握し、利用者様の希望を踏まえて、訪問看護計画(介護予防訪問看護計画)を作成します。 また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面(サービス報告書)に記載して利用者様に説明のうえ交付します。

7 費 用

介護保険の適用がある場合は、介護保険負担割証の割合に準じ、利用者様の負担額となります。

8 事業所の特色等

(1) 事業の目的

訪問看護ステーションこころ(以下「事業所」という。)が行う指定訪問看護及び介護予防訪問看護の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の看護職員等が、要介護状態(介護予防にあっては要支援状態)にある要介護者(要支援者)(以下「利用者」という。)に対し、適正な訪問看護(介護予防訪問看護)サービスを提供することを目的とする。

(2) 運営方針

事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。

2 指定訪問看護事業所の従業者は、利用者が要介護状態となった場合においても、その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に配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものとする。

3 指定介護予防訪問看護事業所の従業者は、利用者が要支援状態となった場合においても、その利用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に配慮して、その療養生活を支援し、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すものとする。

4 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者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。

5 事業所は、介護保険法その他の法令、「京都市介護保険法に基づく事業及び施設の人員、設備及び運営の基準等に関する条例(平成25年1月9日京都市条例第39号)」、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号)」及び「指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準(平成18年厚生労働省令第35号)」等に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

9 サービス内容に関する苦情等相談窓口

(1)　苦情等相談窓口について

提供したサービス内容等について、相談や苦情を受け付けるための窓口を下表のとおり設置します。

当事業所　相談窓口	窓口責任者　舟川　有子 受付時間　8:30～17:00 連 絡 先　電話　075－623－5561 FAX　075－604－6664 面接(当事業所1階相談室) 苦 情 箱　1階相談室に設置
伏見区役所福祉介護課 伏見区深草支所福祉介護課 伏見区醍醐支所福祉介護課 宇治市介護保険課 城陽市介護保険課	電話番号:075－611－1101 電話番号:075－642－3101 電話番号:075－571－0003 電話番号:0774－22－3141 電話番号:0774－56－4043
京都府国民健康保険団体連合会	受付時間:月曜日～金曜日 9:00～17:00 電話番号:075－354－9090

(2)苦情処理の体制及び手順について

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。

1.苦情処理の体制及び職務等

イ)苦情解決責任者は以下のとおりとし、苦情申出人からの苦情に対し誠意を尽くして話し合いに望み、苦情解決を円滑・円満に図ることを職務とする。 所　長　　舟川　有子

ロ)苦情解決責任者補佐は以下のとおりとし、苦情解決責任者を補佐し、苦情解決責任者に事故あるときはその職務を代理する。　　事務長　　中村　秀喜

ハ)苦情受付担当者は舟川有子とし、利用者又はその家族等からの苦情の受付、苦情内容及び利用者の意向等の確認と記録、受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者への報告を行う。

2.苦情対応委員会の設置し、苦情受付内容の確認及び調査、報告を行う。

3.苦情解決に向けて、苦情解決責任者が苦情申出人と話し合い苦情解決に努める。

4.サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、苦情解決結果の記録と報告を行う。

5.当施設で解決が出来ない場合、保険者と相談し早期解決に努めること。
以上でも解決し難い場合は、国民健康保険団体連合会介護保険課へ依頼すること。

6.必要に応じて、保険者と関係行政機関等への報告をするものとする。

7.相談、要望、苦情の窓口
訪問看護に関する相談、要望、苦情等は舟川有子までお申し出下さい。
受付時間は毎週月曜日～金曜日の8時30分～17時です。
受付電話番号　075－623－5561

8.サービス内容に関する苦情
事業者に対するサービス内容に関するご相談・苦情があればご遠慮なく受付窓口までご相談下さい。
受付時間は毎週月曜日～金曜日の8時30分～17時です。

10 緊急時等における対応方法

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかに利用者様の主治医、救急隊、緊急時連絡先(ご家族等)、居宅サービス計画(介護予防支援計画)を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡をするなどの必要な措置を講じます。

11 虐待防止のための措置

1. 事業所は、利用者様の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。
   身体拘束も緊急やむを得ない場合を除き、原則として行いません。
   事業所は、利用者様の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ区市町村へ報告します。
2. 事業所は、虐待防止のための指針を整備するとともに、利用者様の権利擁護、サービス適正化に向けた定期的な職員研修等を実施するものとします。
3. 事業所は、前項の措置を適切に実施するために虐待防止担当者を配置します。
4. 事業所が身体拘束を緊急やむを得ず実施する場合は、次の3つの要件を満たした時とし、実施した場合はすみやかに身体拘束を解除できるように努めるとともに適切に記録します。
   ① 切迫性:利用者様本人または他の利用者様等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い。
   ② 非代替性:身体拘束その他の行動制限に他に代わる対応方法がない。
   ③ 一時性:身体拘束その他の行動制限が一時的なものである。

12 事故発生時等における対応方法

サービス提供中に事故が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに利用者様の緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画（介護予防支援計画）を作成した居宅介護支援事業者等、市町村及び京都市に報告を行います。

13 個人情報の保護及び秘密の保持について

※ 事業所は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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」を遵守し適切な取扱いに努めます。

※ 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。

14 サービス利用に当たっての留意事項

サービス利用の際には、介護保険被保険者証・保険負担割証を提示してください。

また、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）及び被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。