

重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーション ふくま
所在地	福岡県福津市花見が浜1丁目11番3号
サービスの種類	訪問看護、介護予防訪問看護
介護保険事業所番号	4060590017
管理者	管理者 渡邊 和子
連絡先	0940-72-4442
サービス提供地域	①福津市 ②宗像市（離島を除く）

事業所名	訪問看護ステーション ふくまサテライト1号館
所在地	福岡県福津市花見の里3丁目17番6号
サービスの種類	訪問看護、介護予防訪問看護
介護保険事業所番号	4060590017
管理者	管理者 渡邊 和子
連絡先	0940-43-3010
サービス提供地域	①古賀市 ②新宮町（離島を除く） ③東区多々良川の手前3号線沿い

事業所名	訪問看護ステーション ふくまサテライト2号館
所在地	福岡県遠賀郡岡垣町海老津駅前8-2
サービスの種類	訪問看護、介護予防訪問看護
介護保険事業所番号	4060590017
管理者	管理者 渡邊 和子
連絡先	093-482-8885
サービス提供地域	①遠賀郡 ②中間市 ③宮若市 ④直方市 ⑤鞍手郡 ⑥八幡西区

2. 事業の目的及び運営の方針

事業所の目的

医療法人恵愛会が開設する訪問看護ステーションが行う指定訪問看護事業の適正な運営を確保する為に人員及び運営管理に関する事項を定め、ステーションの看護師、その他の従業者が病気やけが等により家庭において継続して療養を受ける状態にあり、かかりつけの医師が指定訪問看護を必要と認めた利用者に対し、適正な訪問看護を提供することを目的とします。

事業所の運営方針

- (1) 訪問看護事業の実施にあたっては、関係市町村、地域内の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携に努め、協力と理解のもとに適切な運営を図るものとします。
- (2) 在宅療養者の生活に質を維持・向上するために必要な看護サービスを計画的に提供しそのサービスの提供にあたっては、利用者及び家族の意思を尊重します。
- (3) 医療依存度の高い在宅療養者の訪問看護ニーズに積極的に対応し、医師の指示に基づき質の高い看護サービスを提供します。
- (4) 質の高い看護サービスが提供できるよう、職員教育を推進し、サービスの品質管理に努めます。
- (5) 事業計画及び財務内容については、閲覧を求めることができます。

3. 事業所の職員体制等

職種	従事するサービス種類	人員
管理者	訪問看護・介護予防訪問看護	1名
サービス提供者	看護師	3名以上
	作業療法士	1名以上
	看護補助者	必要に応じて

4. 営業日

営業日は、月曜日から土曜日までとする。

*但し、8月13日～8月15日、12月31日～1月3日、3月10日（開院記念日）、国民の祝日を除く

5. 営業時間

営業時間	平日	土曜日
	8:30 ~ 17:00	8:30 ~ 17:00

6. サービス提供時間

サービス提供時間	平日	土曜日
	9:00 ~ 16:00	9:00 ~ 16:00

* 緊急時 24 時間対応を行っています、別の契約書が必要になります*

7. キャンセル

(1) 訪問の朝必ず電話を入れますのでその時に都合が悪ければ中止を伝えてください。

(2) 事前に中止を希望される方は訪問看護ステーションふくまに連絡をお願い致します。

【連絡先】 電話 0940-72-4442 (不在のときがありますのでご了承下さい)

(2) 事前に中止を希望される方は、訪問看護ステーション ふくまサテライト 1 号館に連絡をお願い致します。

【連絡先】 電話 0940-43-3010 (不在のときがありますのでご了承下さい)

(2) 事前に中止を希望される方は、訪問看護ステーション ふくまサテライト 2 号館に連絡をお願い致します。

【連絡先】 電話 093-482-8885 (不在のときがありますのでご了承下さい)

8. 秘密保持

(1) 利用者及びそのご家族の職務上知り得た情報については守秘義務を遵守します。

(2) 質の高い医療を提供する為に保健医療福祉関係者間において情報を共有する場合及び家族等との情報共有に際しても本人家族の了解を得ます。

9. 事故発生時の対応

(1) サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに主治医に連絡し適切な措置を講ずると共に、管理者の指示に従い、市町村・当該利用者の家族、当該利用に係る居宅介護支援事業者に連絡を行います。

(2) 訪問看護実施中に利用者の病状に、急変その他の緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行う。主治医の連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な処置を講じます。

(3) 前項について、しかるべき処置をした場合は、速やかに主治医や管理者に報告します。賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに賠償を行い、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

10.緊急時などにおける対応方法

(1) 緊急時の対応方法について主治医・利用者と確認して、訪問看護を開始します。

11.虐待の防止のための措置に関する事項

(1) ステーションは利用者様の人権の擁護・虐待等の防止のため、次の措置を講ずるものとする

- ①虐待を防止するため従業員に対する研修を全員年に1回以上実施
- ① 利用者様及びその家族からの苦情処理体制の整備の為委員会を設置
 - ・委員長・副委員長・各施設長で構成されている、病院事務長及び医療安全管理長も参加
 - ・虐待防止受付担当及び第三者委員を設置
 - ・委員会は年に3回以上は実施
 - ・会の開催の必要な時は委員長が招集し開催する
 - ・訪問ステーションふくま代表は管理者とする
- ② その他、虐待防止に必要な措置
 - ・ステーションはサービス提供中に当該ステーション従業者又は擁護者(利用者家族など高齢者を現に擁護するもの)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、速やかにそれを市町村に通報するものとする
- ③ 訪問スタッフへの暴言・暴力・ハラスメント行為の場合は訪問をお受けすることが出来なくなりますのでご了承ください。
- ⑤ この重要事項に関しては福間病院 訪問看護ステーション ふくまのホームページにて閲覧することが出来ます。

12. 苦情・相談窓口

(1) 苦情・相談担当窓口を設置する

- ①設置場所 福岡県福津市花見が浜1丁目11番3号
訪問看護ステーション ふくま
電話番号(FAX) 0940-72-4442 FAX0940-72-4439
- ②設置場所 福岡県福津市花見の里3丁目17番6号
訪問看護ステーション ふくま サテライト1号館
電話番号 (FAX) 0940-43-3010FAX0940-43-3012
- ③設置場所 福岡県遠賀郡岡垣町海老津駅前8-2
訪問看護ステーション ふくま サテライト2号館
電話番号(FAX) 093-482-8885FAX093-482-8823

- ④ 担当者（管理者） 渡邊 和子（ワタナベ カズコ）
担当者 白木 俊恵（シラキ トシエ）
- ⑤ 窓口開設時間 午前 8：30 から 午後 5：00 まで
- ⑤ 第三者委員 佐藤 裕介（サトウ ユウスケ）
電話番号：090-2394-1667
（月曜日～金曜日 15時～17時まで）

13. その他運営に関する重要事項

【身体拘束防止に関する事項】

- ・ 事業所は当該と利用者の生命または身体を保護する為に緊急やむを得ない場合を除き身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束など」という）は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態度及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。
- ・ サービス利用の際には医療保険証、公費医療証、介護保険証等を提示下さい。
- ・ 身分証携行義務
訪問看護師は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。
- ・ 心身の状況の把握
指定訪問看護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。
- ・ 居宅介護支援事業者等との連携
 - (1) 指定訪問看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
 - (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
 - (3) サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。
- ・ サービス提供の記録
 - (1) 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用者等

を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

- (2) 指定訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供に係る保険請求支払日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。
- (4) 提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。

14. 感染対策

事業所は看護師等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに事業所の設備及び備品などの衛生的な管理に努める事とします。

事業所は事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- (1) 母体病院の医療安全管理・感染対策委員会より情報を受け、その結果について従業員に周知徹底を図る
 - ・月に1度の感染対策委員会に各所属長も委員として参加
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止の為に指針を母体病院と整備します。
- (3) 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を母体病院と合わせて事業所にて実施します。
 - ・業務継続の為に感染予防対策の強化
 - ・感染BCPに基づき感染対策を行います。
 - ・月に1度の感染対策会（全員対象）を行い周知させます。
 - ・コロナ・インフルエンザ・ノロ対策を行います。
 - ・ノロセットは各訪問車に設置
 - ・マスク・手袋は各訪問先にて交換を行います。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問看護ステーション ふくま
申請するサービス種類	訪問看護、介護予防訪問看護

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

* 苦情相談窓口

担当者： 渡邊 和子

担当者： 白木 俊恵

電話番号：080-8371-5574（24時間対応電話）

* 第三者委員として、以下の専用窓口での対応もしている。

担当者： 佐藤 裕介

電話番号：090-2394-1667（平日受付 15:00～17:00）

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 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
- ② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
- ③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。
- ④ ステーションに苦情があった場合は、担当者から事実関係を確認し改善する点があれば改善申し入れをする。また、必要に応じて関係市町村へ連絡を行う。
- ⑤ 記録は台帳に保管する。さらに、医療法人恵愛会社会復帰部施設苦情委員会で報告し、再発防止と今後の改善に役立てる。

3 その他参考事項

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
- ② 従業員の資質の向上のための研修機会を確保する。

公的機関の相談窓口

福津市 高齢者サービス課・介護保険係	☎	0940-43-8192
	FAX	0940-34-3881
宗像市 健康福祉部介護保険審査指導係	☎	0940-36-9557
	FAX	0940-36-2410
古賀市 健康介護課・介護保険係	☎	092-942-1144
	FAX	092-942-0404
福岡県 介護保険広域連合（粕屋支部）	☎	092-652-3111
	FAX	092-652-3106
糟屋郡新宮町役場 健康福祉課高齢者福祉担当	☎	092-710-8286
	FAX	092-710-8287
福岡市東区 保健福祉センター福祉・介護保険課	☎	092-645-1071
	FAX	092-631-2191
福岡県 国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	☎	092-642-7859
	FAX	092-642-7856
遠賀町役場 福祉課・福祉高齢者支援係	☎	093-293-1294
	FAX	093-293-0806
岡垣町役場 長寿あんしん課・長寿支援係	☎	093-282-1211
	FAX	093-282-1299
水巻町役場 福祉課・高齢者支援係	☎	093-201-4321
	FAX	093-201-4423
芦屋町役場 福祉課・高齢者支援係	☎	093-223-3536
	FAX	093-222-2010
中間市役所 介護保険課・給付係	☎	093-246-6283
	FAX	093-244-0579
宮若市役所 健康福祉課・高齢者福祉係	☎	0949-32-0515
	FAX	0949-32-9430
八幡西区役所 保健福祉課・介護保険担当	☎	093-642-1446
	FAX	093-642-2941
直方市役所 健康長寿課	☎	0949-25-2390
	FAX	0949-24-7320
小竹町役場 福祉課・高齢者福祉係	☎	0949-62-1219
	FAX	0949-62-1140
鞍手町役場 福祉人権課・高齢者支援係	☎	0949-42-2116
	FAX	0949-42-5693
福岡県 介護保険広域連合（鞍手支部）	☎	0949-34-5046
	FAX	0949-34-5047
福岡県 介護保険広域連合（遠賀支部）	☎	093-291-5266
	FAX	093-291-5281