

重要事項説明書（介護保険）

1 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーション博愛
所在地	〒683-0853 鳥取県米子市両三柳 1880
事業所指定番号	3160290031
管理者・連絡先	渡部 明代 (0859) 24-8119
通常の実施地域	米子市・境港市・日吉津村・伯耆町・南部町・大山町

2 事業所の職員体制等

	資格	常勤	業務内容	計
管理者	看護師	○	事業所の管理 訪問看護の提供	1 名
サービス提供者	看護師	○	訪問看護の提供	10 名
事務職員	事務職員	○	事務	1 名

（令和 7 年 4 月 1 日現在）

3 営業時間

営業日	月曜日～土曜日
休業日	日曜日・1 月 1 日
営業時間	8：45～17：15 *ただし、24 時間体制を整えております

4 サービス利用料及び利用者負担

（1）訪問看護サービス説明書をご覧ください。

5 相談窓口、苦情対応

◇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。

利用者様相談・苦情受付窓口	電話番号	(0859) 24-8119
	FAX 番号	(0859) 24-8120
	責任者	渡部 明代
	対応時間	平日 8：45～17：15

（1）相談又は苦情対応について

相談・苦情に対する常設の窓口として、責任者が対応する事としております。

（2）円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

苦情があった場合には、直ちに責任者が相手方に連絡を取り、詳しい状況を聞くと共に訪問看護員からも事情を確認します。

苦情内容によっては、当該利用者の介護支援専門員に連絡を取り、利用者宅へ訪問し、必ず具体的な対応（謝罪）を行い、その記録を台帳に保管し再発防止に努めます。

◇公的機関においても、次の機関において苦情申立等ができます。

市町村介護保険相談窓口	米子市長寿社会課	(0859) 23-5155
	境港市高齢者対策課	(0859) 47-1038
	南部地域包括支援センター	(0859) 66-5524
	日吉津地域包括支援センター	(0859) 27-5952
	伯耆地域包括支援センター	(0859) 68-4632
	大山町役場福祉介護課	(0859) 54-5207
都道府県国民健康保険 団体連合会	電話番号 対応時間	(0857) 20-3680 9：00～17：00

6 虐待防止に関する事項

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為、次の措置を講ずるものとする。

- ①虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- ②成年後見制度の利用支援
- ③苦情解決体制の整備
- ④従業者に対する虐待の防止を啓発・普及する為の研修の実施
- ⑤虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底

7 暴力・ハラスメントは利用者・職員の安全を損なうものであると同時に、介護サービスの提供を困難にします。ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

8 事故発生時の対応

- (1) 利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合は、利用者の家族及び利用者に係る介護支援専門員等に連絡を行います。
- (2) 利用者に対する訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。なお当事業所は訪問看護事業者総合保障制度に加入しております。

9 災害・感染症等発生時の対応

感染症蔓延及び災害等発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

10 緊急時の対応方法

利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。

また、緊急連絡先に連絡いたします。

利用者の主治医	氏名	
	所属医療機関	
	所在地	
	電話番号	
協力医療機関	医療機関名	
	院長名	
	所在地	
	電話番号	
	診療科	
	入院設備	有 無
	救急指定の有無	有 無
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	

11 当社の概要

名称・法人種別	社会医療法人 同愛会
代表者名	理事長 石部 裕一
本社所在地	〒683-0853 鳥取県米子市両三柳 1880
電話番号	(0859) 29－1100

訪問看護サービス説明書

1 サービス内容

- (1)「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) 事業所は、居宅サービス計画書に沿った日程により訪問看護サービスを提供します。

2 サービス提供責任者等

- (1) サービス提供の責任者は、次の通りです。
サービスについてご相談やご不満がある場合には、どんな事でもお寄せ下さい。
氏名：渡部 明代 連絡先：(0859) 24-8119

3 利用者負担金

- (1) 利用者からいただく利用者負担金は、次表のとおりです。尚、料金（自費以外）は1割負担を記入していますので、ご本人の負担割合により異なります。
- (2) この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。また、自費につきましては当ステーション独自の金額です。
- (3) 介護保険外のサービスとなる場合（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）には、全額自己負担となります。
介護保険外のサービスとなる場合には、居宅介護サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明の上、利用者の同意を得る事になります。
- (4) 利用者負担金は、翌月請求書発行後に現金（会計窓口）にてお支払い、若しくは金融機関（山陰合同銀行・鳥取銀行・米子信用金庫・ゆうちょ銀行）口座引落し（月末）とさせていただきます。
- (5) 交通費については、通常のサービス実施地域にお住まいの方は無料です。

4 キャンセル

- (1) 利用者がサービスの利用を中止する際には、速やかに次の連絡先までご連絡下さい。
連絡先：(0859) 24-8119
- (2) 利用者のご都合でサービスを中止する場合には、出来るだけサービス利用の2日前までにご連絡下さい。
- (3) キャンセル料につきましては一切いたしません。

5 その他

- サービス提供の際の事故やトラブルを避ける為、次の事項にご留意下さい。
- (1) 看護師等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取り扱いはいたしかねます。
 - (2) 贈答、もてなしの禁止
訪問看護師（訪問リハビリ）への贈答や飲食のもてなしは制度上及び感染予防の観点から禁止さ

れておりますのでご遠慮させていただきます。

- (3) 看護師等は、医療保険制度上、利用者の心身の機能の維持回復の為に療養上のお世話や診療の補助を行う事とされていますのでご了承下さい。
- (4) 看護師等がサービス担当者会議等において、課題分析情報等を通じて利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報を、介護支援専門員や他のサービス担当者と共有する事がありますのでご了承下さい。
- (5) 個人情報保護法上、訪問看護師（訪問リハビリ）の住所、電話番号などの個人情報につきまして、利用者にお知らせしていませんのでご了承ください。また退職後も在職中に知り得た情報は漏らしません。
- (6) 大雨や大雪、交通事情や緊急訪問、その他の理由等により予定の訪問時間に到着できない場合があります。その場合は事前に連絡させていただき、訪問日時の変更又は中止をお願いすることがありますのでご了承下さい。
- (7) ご自宅でサービス提供する為に使用する水道、ガス、電気、介護用品、衛生管理用品等の費用は利用者様のご負担となります。
- (8) 下記の行為はハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承下さい

■暴力行為又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要

■セクシャルハラスメント

- ・訪問看護師（訪問リハビリ）の体を触る、手を握る
- ・うでを引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話や卑猥な言動をする など

訪問看護ステーション博愛 個人情報保護方針

訪問看護ステーション博愛は、個人情報に関する法律を遵守して利用者様とそのご家族に関する個人情報を適切に扱い、利用者様から信頼される様努めます。

個人情報の利用目的について

(1) 看護行為の提供

- 1.ステーションでの看護サービス
- 2.主治医や主治医の所属する医療機関との連携・心身の状況報告
- 3.関連事業所との情報交換・連携
- 4.ご家族への説明
- 5.市町村への情報提供

(2) 介護給付費・訪問看護療養費の請求

- 1.介護保険・医療保険請求に関する事務作業
- 2.審査支払機関へのレセプト提出
- 3.審査支払機関又は保険者からの照会

(3) 管理・運営業務

- 1.会計・経理
- 2.看護事故等の報告
- 3.当該利用者様に対する介護・看護サービスの向上

(4) その他

- 1.損害賠償保険に関わる保険会社への相談・届け出等
- 2.医療・看護・介護の質の向上を目的とした院内症例研究
- 3.外部監査機関への情報提供
- 4.看護学生実習における情報収集

付記

(1) 上記内で支障がある利用者様はお申し出下さい。

(注) 申し出がない場合は同意とみなします。

(2) お申し出後からの撤回・変更は可能です。

(3) 上記目的以外、利用者様の個人情報を使用いたしません。