

# 重要事項説明書

## 1. 事業者の概要

法人名	医療法人社団秀和会ファミリークリニックころ
法人所在地	札幌市厚別区もみじ台東4丁目2番7号
代表者名	理事長 中木村 繁
電話番号	(011)897-0053

## 2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所の名称	医療法人社団秀和会訪問看護ステーションころ
指定番号	北海道 第 0160591483
所在地	札幌市厚別区もみじ台東4丁目2番7号
電話番号	(011)802-8127
FAX番号	(011)802-7545
相談担当者名	管理者 栗原 和代
通常の事業の実施地域	札幌市厚別区、白石区、清田区、江別市、北広島市

### (2) 事業所の目的と運営方針

事業目的	医療法人社団秀和会ファミリークリニックころが開設する医療法人社団秀和会訪問看護ステーションころ（以下「ステーション」）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」）の適正な運営を確保するために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職員、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「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）にある者に対して、行政機関、健康福祉関係や各医療機関の主治医との連携の基、適正な指定訪問看護等を提供していくことを目的とします。
運営方針	<ol style="list-style-type: none"><li>1 指定訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、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に支援します。</li><li>2 指定介護予防訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、要支援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、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。</li><li>3 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。</li></ol>

### (3) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日 但し、12月29日から1月3日までを除く。
営業時間	午前9時～午後5時30分 但し、24時間常時連絡が可能な体制とする。

( 4 ) 事業所の職員体制

管理者	栗原 和代
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理職	管理者は、ステーションの看護職員等の管理及び事業の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに自らも事業の提供に当たります。	常勤 1名
看護職員等	看護職員等は、指定訪問看護の提供の開始に際し、主治医の医師から文書による指示を受けるとともに主治医に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書（介護予防訪問看護計画書及び訪問看護報告書を含む。）を作成し、事業の提供に当たります。	常勤3名以上 （管理職と兼務1名）・ 非常勤9名以上
事務	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務などを行います。	常勤1名以上

### 3 . サービスの内容

事項	具体的内容	
日常生活の看護・リハビリテーション	1 病状・障害の観察	
	2 入浴・清拭・洗髪等による清潔の保持	
	3 食事および排泄等日常生活の世話	
	4 床ずれの予防・処置	
	5 リハビリテーション	
	理学療法 (PT)	関節可動域訓練、筋力耐久性向上訓練、座位・起立・歩行訓練、筋肉のリラクゼーション・マッサージ、呼吸リハビリ など
	作業療法 (OT)	認知機能改善・維持、ADL訓練、高次脳機能訓練、外出訓練、調理訓練、家事動作訓練など
	言語聴覚療法 (ST)	失語症・構音障害に対する言語訓練、代替コミュニケーション能力の訓練、摂食嚥下障害に対する嚥下訓練、誤嚥性肺炎の予防、口腔ケア、高次脳機能訓練、認知症リハビリテーションなど
	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 カテーテル等の管理		
10 その他医師の指示による医療処置		

### 4 . 秘密の保持と個人情報の保護について

ステーションは、個人情報の取り扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、利用者や家族に関する情報を適正に保護します。

### 5 . 緊急時の対応

訪問看護中に利用者の病状に悪化急変が生じた場合、速やかに主治医に連絡し、必要な措置を講じます。万一、主治医と連絡が取れない場合には、救急搬送の手続きをとります。

## 6. 事故発生時の対応方法について

訪問看護中に事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に関わる居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。

また、事故の状況及び事故に際し行った処置について記録、その原因を解明し、事故再発を防ぐための対策を講じます。

また、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おこないます。

## 7. キャンセル

利用者の都合でサービスを中止する場合、キャンセル料金が発生します。

キャンセル料	500円
--------	------

但し、以下の場合にはキャンセル料は頂きません。

- 1 前日17時30分の営業時間内までに連絡があった場合(但し、月曜日の場合は金曜日)
- 2 病状の急変や急な入院・受診の場合

## 8. 相談または苦情の対応

- (1) 当事所が行う指定訪問看護サービスについての相談・苦情を下記窓口で承ります。

窓口責任者	栗原 和代
電話	(011)802-8127
FAX	(011)802-7545
(受付時間 月～日 9:00～17:30)	

- (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順は以下の通りです。

### 1 相談及び苦情の対応

相談または苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応します。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告します。

### 2 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行います。

- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
- ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービス提供した職員の氏名(利用者がわかる場合)
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

( 3 ) 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに、相談・苦情内容に対する回答期限を説明します。

( 4 ) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理します。

- ① 管理者を中心として安全管理（苦情・クレーム）会議を開催し、以下の内容を議論します。
  - ・サービスを提供したものからの概状説明
  - ・問題点の洗い出し・整理及び今後の改善についての検討
  - ・文書による回答案の検討
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対して管理者が事情説明を直接行う。
- ③ 利用者に対して管理者が事情説明を行った内容を居宅介護支援事業者にも説明報告する。
- ④ 安全管理マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで再発の防止を図ります。

**9 . サービス提供に関する禁止行為**

- ① 金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 金銭、物品の授受
- ③ 利用者以外へのサービスの提供
- ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者の生命や身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑥ 宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑦ 迷惑行為 (※参考資料2)

**10 . 利用者へのお願い**

- ① 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮
- ② サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音などを無断でSNS等に掲載することはご遠慮下さい。

**11 . 医療DX推進の体制に関する事項及び情報の取得・活用等について**

医療情報の活用について、ステーションでは、質の高い訪問看護を実施するため、オンライン資格確認のデータ等から取得する情報を活用して、計画的な管理のもと、看護を行っております。