

訪問看護 重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して訪問看護サービスを提供させていただくに際し、厚生省令第37号第8条に基づいて、契約を締結する前に知っておいていただきたい当事業所の内容を説明させていただきます。

1. 訪問看護を提供する事業者について

事業者名称… 株式会社ニコサポート
主たる事務所の所在地… 八王子市大塚 1378-16
代表者名… 代表取締役 大野 賢治
電話番号… 042-682-5392

2. ご契約者へ訪問看護サービス提供を担当する事業所について

事業所名称… り・らいふ訪問看護ステーション
事業所の所在地… 八王子市大塚 1378-16 フラッツ F102
開設年月… 平成 23 年 7 月 1 日
介護保険事業所番号… 1362990036
管理者の氏名… 飛田 奈津子
サービス提供実施地域… 八王子市、多摩市、日野市、府中市、稲城市
電話番号… 042-682-5392
FAX 番号… 042-682-5396

3. 事業の目的、運営方針

<事業の目的>

居宅において、主治の医師が訪問看護の必要を認めたご契約者に対して、適切な訪問看護を提供することを目的とします。

<運営方針>

- (1) り・らいふ訪問看護ステーション（以下事業所）の看護師その他従業員は、ご契約者の特性を踏まえて、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し、心身の機能の維持回復を目指して支援します。
- (2) 訪問看護が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合は、看護職員の代わりに理学療法士等が訪問させていただきます。
- (3) 事業の実施にあたっては、居宅介護支援事業所、関係区市町村、地域の保健・医療福祉機関との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
- (4) 事業所は、必要なときに必要な訪問看護の提供が行えるよう、事業体制の整備に努めます。

4. ご利用事業所の職員体制

- ① 管理者 1 名（常勤兼務、看護職員と兼務）
- ② 看護職員 常勤換算 2.5 名以上
- ③ リハビリ職員 訪問看護ステーションの実情に応じた適当数

5. 営業時間

月曜日から金曜日 8:45～17:00

※休業日 土・日曜日、祝日、12/30～1/3

6. 営業地域

八王子市、多摩市、日野市、府中市、稲城市

※上記以外の地域への訪問看護では交通費は実費扱いとなります。

7. 利用料

基本利用料として健康保険法または老人保健法及び介護保険法に規定する厚生労働大臣が定める額の支払いをご契約者から受けるものとします。

ご契約者は、り・らいふ訪問看護ステーション料金表に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料及び、サービスを提供する上で別途必要になった費用を支払います。

（1）料金表

別紙

（2）キャンセル料

・利用者からのサービス利用の中止については、前日の午後 5 時までに連絡いただき、予定されたサービスを変更、中止することができます。その場合キャンセル料は発生しません。

・前日の午後 5 時以降のキャンセルについては、利用者に 4,000 円のキャンセル料を負担していただく場合があります。やむを得ない事情によるサービス変更・中止は、その都度ご相談させていただきます。

（3）利用料金支払い方法

利用料の請求方法	毎月 10 日前後の訪問時に前月分の請求書をお渡しします
	① 引き落とし ※ゆうちょ銀行の普通口座が必要です
	② 振込み ＜窓口（ATM）にて＞ 口座記号 00200-9 口座番号 140631 加入者名 株式会社ニコサポート

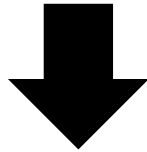
お支払方法	<インターネットにて> ・ ゆうちょ銀行から振込む場合 記号 10160 番号 35374281 振込先 株式会社ニコサポート ・ 他銀行から振込む場合 店名 〇一八 (ゼロイチハチ) 店番 018 普通預金 口座 35374281 振込先 株式会社ニコサポート
	③ 現金でのお支払い 訪問したスタッフにお支払いください
領収書の発行	お支払い確認後、領収書をお渡しします

8. 緊急時の対応の方法

サービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業所等に連絡します。

利用者の状態がどの程度なのか判断する

- ④ 生命の危機（意識なし、呼吸なしなど）
- ⑤ 即、入院治療が必要な程度の状態
- ⑥ 往診、外来受診による検査・治療が必要な程度の状態
- ⑦ 経過観察でよい場合



以下の手順で対応

I 緊急度・治療の必要度を判断する

① 生命の危機 ②入院治療 ③往診・外来受診 ④経過観察
判断が難しい時は、主治医または連携医師または管理者に相談

II 主治医などに報告

- ・主治医または連携医師と管理者に連絡、状況説明
- ・医師の指示を受ける

III 利用者への必要な対応を行う

入院手配、外来受診の手配

- ・入院、外来受診先の手配
- ・移送手段の選択
- ・必要物品の準備
- ・必要があれば、同乗・同行

IV その後の連絡、対応を行う

9. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定介護予防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。

10. 暴力への対応

ご契約者とともにサービス提供者の人権を守る観点から、暴力等があった場合は、サービスを中止する場合があります。

1 1. 苦情申し立て

り・らいふ訪問看護ステーション	担当者 大野 賢治 (月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話 042-682-5392 FAX 042-682-5396
八王子市 福祉部高齢福祉課	(月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話 042-620-7420 FAX 042-624-7720
多摩市 健康福祉部 高齢支援課	(月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話 042-338-6901 FAX 042-371-1200
日野市 高齢福祉課 介護保険係	(月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話 042-585-1111 FAX 042-371-1200
府中市 介護保険課	(月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話 042-335-4470 FAX 042-371-5668
稲城市 高齢障害介護課支援センター	(月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話 042-378-2111 FAX 042-371-4781
東京都国民健康保険団体連合会	(月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話 03-6238-0177

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

< 苦情の対応 >

- ・相談又は電話があった場合、原則として事業管理者が対応する。
- ・相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容等を確認する。

< 苦情処理手順 >

- ア 事業者内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
- イ サービスを提供した者からの概況説明
- ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策について検討する。
- エ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して行う。
- オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する居宅介護支援事業者及び国民健康保険連合会に対して報告する。

< 第三者評価の実施状況 >

実施した直近の年月日：2019年10月__