

## 厚生連鹿角訪問看護ステーション

### 重要事項説明書(介護予防含む)

#### 1. 事業者

事業者名称	秋田県厚生農業協同組合連合会
住 所	秋田市八橋南二丁目10番16号
法人種別	農業協同組合連合会
代表者の役職及び氏名	代表理事理事長 小野地 章一
電話番号	018-864-2613

#### 2. 事業所の概要

事業所名	厚生連鹿角訪問看護ステーション
所在地	秋田県鹿角市花輪字向畑18番地
電話番号	0186 - 31 - 0102
管理者	田中 恵美
通常サービス提供地域	鹿角市、小坂町

#### 3. 事業所の職員の体制

職 種	人 数	勤務形態	備 考
看 護 師	1人	常 勤	管 理 者
看 護 師	2人	常 勤	
看 護 師		非 常 勤	

#### 4. 営業日及び営業時間

営 業 日 月曜日から金曜日まで

休 業 日 ①土曜日

②日曜日

③国民の祝日に関する法律に規定する休日

④ 8月13日・14日

⑤12月30日・31日

⑥ 1月 2日・3日

営 業 時 間 月曜日～金曜日 8時30分～17時まで

※営業時間外は、電話等により常時連絡をとれる体制をとっております。

## 5. サービス利用料

別紙「訪問看護料金表」をご参照ください。

## 6. 相談・苦情窓口

○（介護予防） 訪問看護に関する相談・苦情については下記の窓口で対応します。

電話番号	0186-31-0102
担当者	管理者 田中恵美
対応時間	平日 8:30～17:00

他 \* 保健者：居住地の市役所・町役場 鹿角市 0186-30-0103  
小坂町 0186-29-2950

\* 秋田県国保連介護保険室 TEL：018-883-1550 でも伺います。

\* 秋田県運営適正化委員会 TEL：018-864-2726 でも伺います。

○ 苦情処理体制及び処理手順は下記のとおりです。

- ① 担当者は、利用者等（以下苦情申立人）から面接や電話にて寄せられた苦情を受付し、記録書を作成します。
- ② 苦情申立人への訪問による苦情内容の事実確認を行ないます。  
又、担当看護師に事実確認を行ないます。  
訪問看護希望の再確認を行い、主治医及び居宅介護支援事業所へ連絡し、看護計画の改善を図ります。
- ③ 必要に応じて関係者と連絡調整を行ないます。
- ④ 苦情申立人に調整結果、改善事項、指示内容等を通知し、了解を得られるよう努力します。
- ⑤ 苦情の内容の改善状況について、苦情申立人へ確認を行ないます。
- ⑥ 解決が難しい場合は、公的機関に苦情申出が出来ることを説明します。
- ⑦ 苦情処理は速やかに行なうものとし、その経過、成果を台帳に記載します。

## 7. 秘密の保持

従事者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する個人情報について、利用者または第三者の生命、身体などに危険のある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後において、第三者に漏らすことはありません。

事業者は、従事者が退職後在職中に知り得た利用者及びその家族の個人情報を漏らす事がないよう必要な措置を講じます。

なお、利用者及びその家族の同意を得られた場合は、サービス担当者会議等において一定の条件をもって個人情報を利用できるものとします。

## 8. 個人情報の使用

事業者及び従事者は、利用者及びその家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集します。また、ケアの経過観察のため

患部の写真撮影を行う場合があります。

○ 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

○ 使用目的

- ① 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため。
- ② 利用者にかかわる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービス提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため。
- ③ 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）その他社会福祉団体等との連絡調整のため。
- ④ 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合及び主治医等の意見を求める必要がある場合。
- ⑤ 利用者の利用する介護事業所内の会議のため。
- ⑥ 研修・実習時において学習の目的上必要な場合。
- ⑦ 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議のため。
- ⑧ その他サービスで必要な場合。
- ⑨ 上記関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合。

○ 使用条件

- ① 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関する目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関する契約の締結前からサービス終了においても、第三者に漏らさない。
- ② 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を可能な限り記録し請求があれば開示する。

## 9. 緊急時の対応

看護師などは（介護予防）訪問看護を実施中、利用者の症状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行います。

## 10. 事故発生時の対応及び事故処理の体制

- ① 事業者は、利用者に対する（介護予防）訪問看護の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行い、必要な措置を講じます。
- ② その事故に状況及び事故に際してとった処置について記録しておきます。
- ③ 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。

## 1 1. 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施は行っていません。

## 1 2. 記録の整備

事業者は、利用者に対する介護支援サービスの提供に際し作成した記録、書類を完了日より5年間保存します。

## 1 3. ハラスメント対策

利用者・家族等が職員へ暴力、ハラスメント行為を行った場合及び職員が利用者・家族等への暴力行為を行った場合は、サービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。(叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す)

## 1 4. 高齢者虐待防止に関する事項

- ① 事業者は、利用者等の人権擁護・虐待防止のため虐待防止に関する責任者を設置し、職員に対する虐待防止の啓発、普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
- ② 虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

## 1 5. 事業継続計画の策定

- ① 感染症や災害が発生した場合でも利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実現するための計画を策定しています。
- ② 感染症及び災害に係る研修及び訓練を定期的に行います。

## 1 6. 衛生管理

事業者は、感染症の予防及びまん延防止に努め、研修及び訓練を定期的に行い、感染対策の質向上に努めます。

## 17. 身体的拘束の禁止

事業所は、原則として身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。ただし、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合は身体拘束等を行うことがあります。

行動を制限する場合は、利用者の家族等に十分な説明を行い同意を得ると共に、その態様および期間、その際の利用者の心身の状況並びにやむを得ない理由及び経過について記録します。

## 18. その他

事業者は、介護保険法その他の関係法令の定めに基づき（介護予防）訪問看護の提供を行いません。

なお、介護保険法その他の関係法令で定められていない事情について疑義、が生じた場合は、利用者と事業者双方が誠意を持って協議により定めます。