

重要事項説明書

1 当該事業所の概要

(1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	心芽訪問看護ステーション
所在地	福岡県春日市岡本3丁目16番地 林コーポ101
事業所番号	4061690253
管理者	寺崎 聖子
サービス提供地域	春日市・大野城市・那珂川市・太宰府市・筑紫野市・福岡市、粕屋町、宇美町、志免町

(2) 営業時間

月～金	月～金	9:00～18:00
	祝日	9:00～18:00
定休日	土・日	盆休8月13日～15日 年末年始1月1日～3日
訪問看護サービス提供時間	午前	9:00～午後 21:00

※ 緊急時訪問など、主治医が認める訪問はこの限りではありません。

※ 利用者様の状態により訪問が必要であれば、土・日曜日、8月13日～8月15日、1月1日～1月3日も対応可。

※ 電話等により、24時間連絡が可能な体制とする。

(3) 職員体制

区分	資格	常勤	非常勤	計
管理者	正看護師	1名	名	1名
看護師	正看護師	2名	4名	6名
	准看護師	名	名	名
リハビリテーション	理学療法士	名	名	名
	作業療法士	名	名	名
事務員		名	名	名

(4) 運営事業者

事業者名	合同会社 心芽
所在地	福岡県春日市岡本3丁目16番地 林コーポ101 TEL:092-575-5005 (9:00～18:00まで)
代表者名	代表社員 寺崎 聖子

2 事業の目的、運営方針

<事業の目的>

医療保険対象の疾病、負傷等により、かかりつけの医師が訪問看護を必要だと認めた者に対して、看護のサービスを提供し、可能な限り自立した生活を確保することができるように支援することを目的とします。

<運営の方針>

24時間体制で、利用者様の心身の状態に応じた適切なサービスを提供します。事業の実施に当たっては、人員の確保、教育指導にも努め、利用者様個々の主体性を尊重し、地域の保険医療、福祉との連携のもと総合的なサービスの提供に努めます。

3 サービス内容

(1) 病状・障害の観察

(2) 清拭・洗髪・入浴介助等による清潔の保持

- (3) 褥瘡の予防・処置
- (4) リハビリテーション
- (5) ターミナルケア（自宅での看取りケア）
- (6) 認知症患者の看護
- (7) 利用者や家族に対する療養生活や看護方法の相談、指導
- (8) カテーテル等の管理、指導
- (9) 医師の指示による医療処置
- (10) その他、療養上の世話
- (11) 精神障害者の看護

4 利用料金

- (1) 訪問看護療養費の利用者負担金
 - ※ 医療保険の適応がある場合は、各保険の規定に基づいて訪問療養費の一部（1～3割）が利用者負担金となります
 - ※ 別紙参照
- (2) 交通費
実施地域以外から片道 61 キロメートル未満 無料。実施地域以外から片道 61 キロメートル以上 1000 円。
- (3) キャンセルについて
お客様の都合でサービスを中止する場合、訪問予定前日までにご連絡お願い致します。
※訪問当日になりますとキャンセル料が発生する場合がございます。（連絡先：092-575-5005）
- (4) その他サービス実施に必要な利用者宅の水道・ガス・電気・電話等の費用は、利用者の負担となります。
- (5) 領収書の発行
事業者は、利用者から利用者負担金の支払いを受けたときは、領収書を発行致します。
- (6) 料金の支払い方法
毎月月末締めとし、翌月 15 日までに当月分の料金を請求いたしますので、月末まであらかじめ指定の方法でお支払いください。自動引き落としシステムにて支払いをされる場合、手数料として別途ご負担頂きます。

5 サービスの中止、終了

- (1) 利用者の都合でサービスを終了する場合
サービスの終了を希望する日の 1 カ月前までにお申し出ください。
- (2) 当社の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービス提供を終了させていただく場合がございます。
その場合は、終了 1 ヶ月前までに文書で通知いたします。
- (3) 自動終了（以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します）
 - ・利用者が亡くなられた場合
- (4) 健康上の理由による中止
 - ・利用者が医療機関に入院された場合はサービスを一時中止することがあります。
 - ・サービス利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止する事があります。
その場合は、家族・主治医に連絡を取る等の必要な措置を講じます。
- (5) その他
 - ① 以下の場合、文書で通知することにより即座にサービスの提供を中止させて頂く場合があります。
 - ・利用者が事業所に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
 - ・利用者がサービス利用料金の支払を 3 ヶ月以上遅延し、事業者からの勧告に応じない場合。
 - ・利用者が正当な理由もなく、サービスの中止を繰り返した場合。
 - ・利用者又は、家族の方等が当事業所の訪問看護師に対して、本サービスの提供を継続しがたいほどの背信行為を行った場合。
 - ・サービス提供場所（利用者宅）が著しく危険な状態、状況にある場合。
 - ② 以下の場合も電話などの対応で一時サービスを中止させて頂く場合があります。

- ・風邪、病気等の際はサービスの利用を見合わせて無理な利用はお断りする場合がございます。
- ・当日の健康チェックの結果体調が悪い場合、サービスを変更または、中止することがあります。
- ・ご利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合ご家族に連絡の上、適切に対応します。
- ・他の利用者の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合、速やかに事業所に申告してください。治癒するまでサービスの利用はお断りさせていただきます。

6 緊急時の対応方法

事業者は、訪問看護サービス提供中に利用者の容体の変化等が生じた又、その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行います。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送などの必要な措置を行います。

7 事故発生時等における対応方法

- (1) 利用者にするサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに主治医、利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。
- (3) 事故の状況及び事故に際して行った処置について記録するとともに、その原因を解明し再発生を防ぐための対策を講じます。

8 個人情報の取り扱い

当事業所では、利用者に安心してサービスを受けて頂くために安全なサービスを提供するとともに、利用者の個人情報の取り扱いにも万全な体制で取り組んでいます。

9 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、以下の窓口で対応いたします。

利用者相談窓口	相談窓口担当者	管理者 寺崎 聖子
	ご利用時間	平日 9:00 ~ 18:00 ※休日 (日祝日・年末年始・お盆)
	ご利用方法	電話 092-575-5005 面接 春日市岡本3丁目16(事務所)

※ 事業者は利用者が苦情を話したことにより、不利益な取り扱いをすることはありません。

※ 管理者が不在時でも基本的な事項に関しては誰でも対応できるようになっております。

※ 苦情処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに管理者が利用者本人または家族に連絡をとり、直接詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を聞いて処理をします。
- ② 管理者が必要であると判断した場合は、会議を行い、検討の結果をすみやかに具体化し、利用者本人またはご家族に報告します。苦情記録簿を作成・保管し、再発を防ぐために役立て、苦情が出ないようなサービス提供を心がけます。
- ③ 当事業所以外に、市や県の相談窓口で苦情を伝えることができます。

全ての営業時間 (8:30~17:00)

○各保険者

- 春日市役所・高齢課 電話 092-584-1122
- 大野城市役所・長寿支援課 電話 092-580-1859
- 那珂川市役所・高齢者支援課 電話 092-953-2211
- 太宰府市役所・介護保険課 電話 092-921-2121
- 筑紫野市・高齢者支援課 電話 092-923-1111
- 福岡市博多区役所・福祉・介護保険課 電話 092-419-1078
- 福岡市南区役所・福祉・介護保険課高齢者福祉課 電話 092-559-5127
- 福岡市東区役所・福祉・介護保険課 電話 092-645-1069
- 福岡市城南区役所・福祉・介護保険課・高齢者障害者福祉課 電話 092-833-4170
- 福岡市早良区役所・福祉・介護保険課・高齢者福祉係 電話 092-833-4352

- 福岡市中央区役所・福祉・介護保険高齢者福祉係 電話 092-718-1145
福岡市西区区役所・福祉・介護保険課 電話 092-895-7063
粕屋町住民福祉部・介護保険課・介護保険係 電話 092-938-0229
志免町福祉課・高齢者サービス係 電話 092-935-1039
宇美町健康福祉課・健康長寿課 電話 092-934-2243
○福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 092-642-7859

10 虐待防止について

当該事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために以下の対策を講じます。

- ① 虐待防止責任者を選任しています。
- ② 苦情解決のための体制を設備しています。
- ③ 研修などを通じて、スタッフの人権の意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- ④ サービスの提供中に、医療従事者又は養は、(家族・同居人等)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、速やかにこれを市町村に通報します。

虐待防止責任者 管理者 寺崎 聖子

11 各種加算の同意

(1) 24時間対応体制加算について

時間外・休日も24時間、365日連絡が取れるようになっております。

事業所	092-575-5005
24時間対応電話	080-4637-6997

(事業者)

所在地 福岡県春日市岡本3丁目16番林コーポ101

事業者名 合同会社心芽

心芽訪問看護ステーション(しんか)

代表社員(管理者) 寺崎 聖子