

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問看護ステーション 木守柿
申請するサービス種類	訪問看護、介護予防訪問看護

措 置 の 概 要															
<p><b>1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置</b>                      相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。                      苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。                      営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。</p> <p style="text-align: center;"><b>電 話 番 号 : 0943-74-7070</b>  <b>相 談 担 当 者 : 金 子 光</b></p>															
<p><b>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</b></p> <p>① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。</p> <p>② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。</p> <p>③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。</p> <p>④ 記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。</p>															
<p><b>3 その他参考事項</b>                      普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。</p> <p>① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。</p> <p>② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新規従業者においては3か月の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。</li> <li>全従業者を対象に、職場研修を年3回行う。</li> </ul>															
<p><b>4 公的機関の相談窓口</b></p> <table border="0"> <tr> <td>久留米市健康福祉部介護保険課</td> <td>0942-30-9247</td> </tr> <tr> <td>うきは市保健課</td> <td>0943-75-4960</td> </tr> <tr> <td>朝倉市介護サービス課</td> <td>0946-22-1111</td> </tr> <tr> <td>大刀洗町役場健康福祉課</td> <td>0942-77-2266</td> </tr> <tr> <td>小郡市役所介護保険課介護保険係</td> <td>0942-72-2111</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(内線 452, 453)</td> </tr> <tr> <td>福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口</td> <td>092-642-7859</td> </tr> </table>		久留米市健康福祉部介護保険課	0942-30-9247	うきは市保健課	0943-75-4960	朝倉市介護サービス課	0946-22-1111	大刀洗町役場健康福祉課	0942-77-2266	小郡市役所介護保険課介護保険係	0942-72-2111		(内線 452, 453)	福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	092-642-7859
久留米市健康福祉部介護保険課	0942-30-9247														
うきは市保健課	0943-75-4960														
朝倉市介護サービス課	0946-22-1111														
大刀洗町役場健康福祉課	0942-77-2266														
小郡市役所介護保険課介護保険係	0942-72-2111														
	(内線 452, 453)														
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	092-642-7859														

## 訪問看護・介護予防訪問看護 契約書別紙

### （重要事項説明書）

#### 1. 事業者の概要

事業者（法人）名	合同会社 木守柿
代表者名	代表社員 金子 光
本社所在地	〒839-1211 福岡県久留米市田主丸町益生田 888-8 耳納ハイツ 106 号
設立年月日	平成 25 年 12 月 24 日

#### 2. 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーション 木守柿
サービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護
事業所番号	4062790292
事業所所在地	〒839-1213 福岡県久留米市田主丸町益生田 888-8 耳納ハイツ 106 号 TEL:0943-74-7070 FAX:0943-74-7071
管理者名	金子 光
通常の事業の実施地域	久留米市、うきは市、朝倉市、三井郡、小郡市

#### 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態又は要支援状態にあり、主治医が指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の必要を認めた高齢者ならびに家庭での看護が必要なものに対し、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことにより、その利用者が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に支援することを目的とします。
運営の方針	利用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できるように支援する。また、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、総合的なサービス提供に努めるものとします。

#### 4. 提供するサービスの内容

訪問看護（又は介護予防訪問看護）は、安定期にある利用者について、保健師、看護師、准看護師（以下「訪問看護職員」）がそのお宅を訪問して療養上の世話や必要な診療の補助を行うことにより、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を図るサービスです。

1 病状・障害の観察	2 清拭・洗髪等による清潔の保持	3 療養上の世話
4 褥創の予防・処置	5 リハビリテーション	6 認知症患者の看護
7 療養生活や介護方法の指導	8 カテーテル等の管理	
9 その他医師の指示による医療処置		

#### 5. 事業所の営業時間

営業日	月曜から金曜まで ただし、国民の祝日（振替休日を含む）、お盆（8月13日から15日）、年末年始（12月29日から1月3日）を除く。
営業時間	午前9時から午後5時まで。

## 6. サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜から土曜まで
サービス提供時間	午前9時から午後6時まで 電話等により24時間連絡が可能な体制とする。

## 7. 事業所の職員体制

従業者の種別	勤務の形態・人数				
管理者	常勤	1人	(訪問看護師と兼務)		
訪問看護師	看護師	常勤	3人	非常勤	0人
	准看護師	常勤	0人	非常勤	0人

## 8. サービス提供担当者について

サービス提供の担当職員（訪問看護職員）の交代を希望する場合は、できる限り対応いたしますので管理者までご連絡ください。

## 9. 利用料

指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護が法定受領サービスであるときは、その1割～3割の額とします。ただし、介護保険給付の限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。なお、健康保険の場合は診療報酬の額によります。(別表参照)

また、通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護に要した交通費は、その実費もしくは、自動車を使用した場合の交通費は、実施地域外5キロメートル未満まで無料。以後5キロメートルごとに500円を徴収します。健康保険の場合もこれを適応します。また死後の処置は12,000円とし、事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとします。

## 10. キャンセル料について

サービス提供の前日午後6時までにキャンセルの連絡がなかった場合、サービス提供の自己負担額をキャンセル料として請求します。ただし、利用者の容態の急変や入院などの場合にはキャンセル料はいただきません。

## 11. 料金の支払いについて

利用料利用者負担額ならびにその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により翌月10日以降に明細書とともに請求いたします。利用者はサービス提供記録と明細書を確認のうえ、請求月の末日までにいずれかの方法にてお支払いください。

- (1) 事業者指定口座への振込み
- (2) 利用者指定口座からの自動振替
- (3) 現金払い

※支払いの確認ができましたら領収書を発行しますので大切に保管してください。医療費控除の還付請求に必要となることがあります。

## 12. 人権の擁護・虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

人権擁護・虐待防止に関する責任者	管理者 金子 光
------------------	----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する人権擁護・虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受け入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者または擁護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかにこれを市町村に通報します。

## 13. 苦情申立窓口

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口で対応します。

担当者	管理者 金子 光
電話番号	0943-74-7070

また、下記の機関にも申し立てることができます。

久留米市健康福祉部介護保険課	0942-30-9247
うきは市保健課	0943-75-4960
朝倉市介護サービス課	0946-22-1111
大刀洗町役場健康福祉課	0942-77-2266
小郡市役所介護保険課介護保険係	0942-72-2111 (内線 452,453)
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	092-642-7859

## 14. 事故発生時および緊急時における対応方法

サービス提供時に利用者の体調や容態の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに利用者の主治医へ連絡を行い指示を求めるなど、必要な措置を講じます。また、その状況により、管理者より介護支援専門員、市町村等へ連絡を行います。

## 15. サービスの利用にあたっての留意事項

- (1) サービス提供の際、訪問看護職員は次の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
  - ・各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い。
  - ・利用者の家族に対するサービス提供。
- (2) 体調や容態の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）又は当事業所へご連絡ください。
- (3) 訪問看護職員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りしております。
- (4) 訪問看護職員に対する、あらゆるハラスメント行為を禁止しています。

## 16. 個人情報の取り扱いについて

従業者は、サービスの提供に当たり知り得た利用者及び家族の情報を、契約中および契約終了後も正当な理由がないかぎり第三者に漏らしません。介護支援専門員、医療機関、市町村等との連絡調整に必要な場合に限り、必要最小限の情報を使用します。

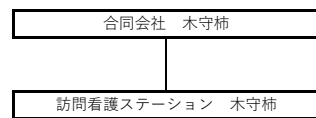
## 17. 損害保険について

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社の訪問看護事業者向け賠償責任保険「あんしん総合保険」に加入しています。

## 18. サービスの第三者評価について

令和5年4月1日時点において、サービスの第三者評価は実施しておりません。

### 合同会社木守柿 組織図



### 訪問看護ステーション木守柿 組織図

