指定訪問看護の重要事項説明書

あなたに対する訪問看護の提供開始にあたり、厚生労働省令第３７号の第８条に基づいて、事業者が説明すべき重要事項は次のとおりです。

１．事業者概要

事業者名称	株式会社葵心
所在地	山梨県笛吹市石和町下平井 1262 番地
代表者名	代表取締役　渡邉　貴史
電話番号	電話：080-3555-4044

２．事業所概要

事業所名称	訪問看護ステーション信緑
指定番号	1960190443
所在地	山梨県甲府市上町 210 番地 5
電話番号	電話：055-242-9376　　ファックス：055-242-9496

３．事業の目的と運営方針

[事業の目的]

居宅において、主治医が訪問看護の必要を認めた利用者に対して、適切な訪問看護を提供することを目的とする。

[運営の方針]

（１）　訪問看護ステーション信緑（以下、本事業所という）の看護師その他の従業者は、利用者の特性を踏まえて、可能な限りその居宅において、要介護状態の軽減又は悪化防止に資するように、療養上の目標を設定して支援する。

（２）　事業の実施にあたっては、居宅介護支援事業所、関係市区町村、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する。

（３）　本事業所は、必要なときに必要な訪問看護の提供が行えるよう、事業実施体制の整備に努める。

４．本事業所の職員体制（２０２６年１０月１日現在）

職種	従事するサービスの内容等	常勤	非常勤
管理者（看護師）	・管理者として業務管理を一元的に行います。 ・併せて看護師としての業務も兼務します。	１名	
看護師	・主治医から訪問看護指示書を受けた後、利用者の状態に合わせて必要に応じたサービスを提供します。	４名	
准看護師	・看護師の指示を受け看護師の業務をサポートします。	１名	
作業療法士	・状態の安定している方にリハビリテーションを行います。	１名	
事務員	・事務業務又は事務職務の連絡等を行います。	１名	

５．訪問看護の内容

【訪問看護計画書の作成】

（１）　事業所は利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、主治医の指示書及び介護支援専門員の作成した居宅サービス書に沿って、訪問看護計画書を作成します。

【訪問看護の提供】

（1） 訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供、評価し訪問看護報告書を作成します。

（2） 具体的な訪問看護の内容

① 病状・障害の観察

② 精神、心理的なサポート

③ 清潔の保持

④ 食事および排泄等の日常生活の世話

⑤ 床ずれの予防・処置

⑥ リハビリテーション

⑦ ターミナルケア

⑧ 認知症患者の看護

⑨ 療養生活や介護方法の指導

⑩ カテーテル等の管理

⑪ その他医師の指示による医療処置

6． 営業日及び営業時間

営業日・営業時間	月曜日～金曜日（国民の休日、１２月２９日～１月３日は除く） 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分

7． 営業地域

営業地域	甲府市、甲斐市、昭和町、笛吹市、山梨市、甲州市

8． 利用料

○利用料として介護保険法第４１条に規定する居宅介護サービス費の支給対象となる費用若しくは、医療保険で定める報酬に基づいたサービスにかかる額の支払いを利用者からうけるものとします。

○利用者は、当事業所料金表（別紙）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うものとします。

○利用料金の支払い方法

毎月、１５日前後に前月分の請求書をお渡しします。

利用料は1ヶ月単位とし、当該月の利用料は、翌月２７日に利用者が指定する口座から毎月２７日に振替えます。（２７日が土・日・休日の場合は、その翌日）

※キャンセル料

訪問看護の利用中止については、前日までにご連絡をいただければ、予定されたサービスを変更又は中止することができます。

ご連絡をいただく時間	キャンセル料
前日までにご連絡をいただいた場合	不要です
当日、訪問までのご連絡	１提供あたりの料金１００％を請求いたします
訪問までにご連絡のない場合	１提供あたりの料金１００％を請求いたします

※ただし、ご利用者の急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。

9． 緊急時等の対応方法

訪問看護の提供にあたり事故、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、ご家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業者等に連絡します。

１０．（社会情勢及び天災）

（１）　社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、訪問看護ステーション信緑の義務の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合がある。

（２）　社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、訪問看護ステーション信緑の義務の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を訪問看護ステーション信緑は負わないものとする。

１１．秘密の保持

本事業所の職員は、当該事業を行う上で知りえたご利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

１２．高齢者虐待防止

本事業所は、利用者様等の人権の擁護・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）　研修を通じて、従業者の人権意識の向上や知識技術の向上に努めます。

（２）　居宅サービス計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

（３）　従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者がご利用者等の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。

（４）　前三号に掲げる措置を適切に実施するために担当者を置きます。

（５）　サービス提供中に、当事業所従業員又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市に通報します。

（６）　成年後見制度の利用を支援します。

１３．相談・苦情対応

本事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情に対し、迅速に対応します。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）　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

①　連絡先　訪問看護ステーション信緑　　電話：055-242-9376　FAX：055-242-9496

②　担当者名　管理者　植田　麻梨沙

③　受付時間　8:30～17:30

④　担当者不在の場合の対応　電話を受けたスタッフが対応。速やかに担当者へ連絡。
営業時間外は担当者携帯電話へ転送電話で対応。

（２）　苦情を受けた場合、苦情内容を正確に苦情・相談・対応マニュアルに沿って、迅速に対応します。

①　苦情原因の把握…当日又は時間帯によって翌日
受けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得ます。場合によっては利用者宅を訪問します。
また、速やかに解決を図る旨を伝言します。

②　検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行います。

③　改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得ます。
改善を速やかに実施し、改善状況を確認します。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行います。)
苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介します。(17 に記載)

④　解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行います。また、解決できない場合には、保険者と協議し国保連への連絡も検討します。

⑤　再発防止

同様の苦情が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指します。

（3）　本事業所は、前項の苦情の内容等について記録し、当該利用者の契約終了日から 5 年間保存する。

１４．事故発生時の対応

（1）　本事業所は、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに保険者、介護支援専門員、利用者の家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じる。

（2）　本事業所は、前項の事故の内容等について記録し、当該利用者の契約終了日から 5 年間保存する。

（3）　本事業所は、利用者に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う。

１５．訪問体制

同一法人の別事業所の看護師・作業療法士が訪問をする場合があります。

１６．サービス利用者に際してお願い

（1）　お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。

（2）　訪問の際は可能な限りペットをケージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。スタッフ及びスタッフの所持品をペットが噛む・引っ掻くなどあった場合、治療費や修繕費のご相談をさせていただく場合があります。

（3）　見守りカメラの設置、職員の写真・動画の撮影をする場合、個人情報保護法に準して事前に職員本人の同意を受けてください。

（4）　ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

（5）　訪問中の喫煙及び飲酒はご遠慮ください。

（6）　事業所の職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。

（7）　パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。

（8）　サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載すること。

１７．カスタマーハラスメント対策

〇基本方針

訪問看護ステーション信緑は、利用者・ご家族の尊厳を守り、職員が安全に支援できる環境を整え、安定した訪問看護の提供を目指します。

〇対象となり得る行為

暴行、物を投げる行為、脅迫、人格を否定する暴言、性的な接触・言動、執拗な不当要求、長時間の拘束、無断撮影や個人情報の拡散等。苦情や正当な要望そのものを禁止するものではありません。

〇個別の配慮

精神症状、認知機能、発達特性、障害特性等を踏まえて個別に評価し、合理的配慮と必要な医療・福祉支援を検討します。言動だけを理由に機械的に契約を終了しません。

〇発生時の対応

安全確保を優先し、必要に応じてその場で訪問を中断・退避します。管理者が事実確認し、複数名訪問、訪問条件の調整、関係機

関との協議等を検討します。緊急時は警察・救急へ通報する場合があります。

○契約の見直し

重大または反復する危険があり、安全確保策を講じても訪問継続が困難な場合は、主治医等と連携し、代替支援や引継ぎを検討したうえで、契約内容と法令に従って利用条件の変更・終了を協議します。

○相談窓口

ご意見・ご相談は、訪問看護ステーション信緑の管理者へお申し出ください。

１８．苦情申し立て窓口

[　介護　]

訪問看護ステーション信緑	TEL：055-242-9376　fax：055-242-9496 担当者名　管理者：　植田　麻梨沙 ご利用時間　午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分
山梨県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口	TEL：（代表）055-223-2111 TEL：（直通）055-233-9201

[　介護・医療　]

被保険者の各市町村介護保険課の窓口	甲府市　長寿介護課経営係　TEL：055-237-5473 笛吹市　保険福祉部長寿介護課 長寿総務係　TEL：055-261-1903 山梨市　介護保険課地域包括支援係　TEL：055-322-1111 甲州市　介護支援課介護保険係　TEL：055-332-5066 甲斐市　長寿推進課介護保険係　TEL：055-278-1693 昭和町　福祉介護課　TEL：055-275-8784

[　精神　]

被保険者の各市町村障害福祉課の窓口	甲府市　障害福祉課　TEL：055-237-5240 甲斐市　障害福祉課　TEL：055-278-1691 昭和町　福祉介護課　TEL：055-275-8784 笛吹市　障害福祉課　TEL：055-262-1274 山梨市　障害福祉課　TEL：055-322-1111 甲州市　福祉課　TEL：055-332-5067