# 重 要 事 項 説 明 書(訪問看護・介護予防訪問看護)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている訪問看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明するものです。これらの内容は厚生労働省令第37号第８条の規定に基づいて作成しています。

## 1　指定訪問看護サービスを提供する事業者について

| | |
|---|---|
| 事業者名称 | 合同会社　いちごいちえ |
| 代表者氏名 | 代表社員　　板谷　恵美 |
| 本社所在地 | 東京都大田区大森中３丁目1-4 アサヒマンション103 |
| 法人設立年月日 | 2026年５月15日 |
| 電話番号 | 03-6271-6267 |
| ＦＡＸ番号 | 03-6271-6257 |
| ホームページ URL | https://kotonoha-itigoitie.wepage.com |

## 2　利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

| | |
|---|---|
| 事業所名称 | ことのは訪問看護ステーション |
| 事業所番号 | 第1361191297号 |
| 事業所所在地 | 東京都大田区大森中３丁目1-4 アサヒマンション103 |
| 管理者名 | 伊佐　優美 |
| 事業の実施地域 | 東京都大田区全域<br>※移動手段は原則自転車です。 |

(2)事業の目的及び運営の方針

| | |
|---|---|
| 事業の目的 | 当事業所は、病気やけが等により家庭において継続して療養を受ける状態にあり、主治医が訪問看護の必要を認めた利用者に対し、適切な訪問看護・介護予防訪問看護を提供する。 |
| 運営の方針 | ①利用者が家庭において心身機能の維持回復を図り、その有する能力に応じ自立した療養生活ができるよう支援する。<br>②必要な時に必要な訪問看護の提供ができるように努める。<br>③関係区及び地域の保健・医療・福祉サービスを提供するものとの密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努める。 |

(3)営業日及び営業時間

| | |
|---|---|
| 営業日 | 月曜日から土曜日まで<br>※24 時間対応体制の契約を締結している利用者については、必要に応じて営業時間外及び休業日に対応いたします。 |
| 営業時間 | 午前９時00分から午後17時30分<br>※通常の訪問時間は午前９時00分から午後５時00分までとします。 |

(4)事業所の職員体制

| 職種 | 職　務　内　容 | 人 員 数 |
|---|---|---|
| 管理者 | ①主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。<br>②訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。<br>③従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 | 常　勤　１名 |
| 看護職員のうち主として計画作成等に従事する者 | ①指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。<br>②主治の医師の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い、同意を得ます。<br>③利用者へ訪問看護計画を交付します。<br>④指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。<br>⑤利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。<br>⑥常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。<br>⑦サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。<br>⑧訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 | 常　勤　１名<br><br>看護職員と兼務１名 |
| 看護職員（看護師・准看護師） | ①訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。<br>②訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 | 常　勤　１名<br>非常勤 ０名 |
| セラピスト（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士） | ①訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。<br>②訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 | 常勤　０名<br>非常勤　０名 |
| 事務職員 | 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。 | 常　勤　０名<br>非常勤　０名 |

※看護職員等は常勤換算で 2.5 名以上を配置しております。

3　提供するサービスの内容及び費用について

(1)提供するサービスの内容について

| サービス区分と種類 | サ　ー　ビ　ス　の　内　容 |
|---|---|
| 訪問看護計画の作成 | 主治の医師の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画を作成します。 |
| 訪問看護の提供 | 訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。<br>具体的な訪問看護の内容<br>①日常生活の援助（食事、排泄、入浴など）<br>②医療処置・管理（医療機器やカテーテルの管理、床ずれ・創傷の処置、内服薬の管理等）<br>③リハビリテーション（自宅での生活に則したリハビリ、福祉用具の選定相談、住居改造のアドバイス等）<br>④療養者・介護者の相談<br>⑤各種医療機関との連携（情報提供）等 |

※セラピストによる訪問看護はその訪問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に、看護師の代わりに行うものです。従って、利用者の変化等に合わせた定期的な看護職員による訪問により、利用者の状態について適切に評価を行うと共に、看護職員とセラピストが情報を共有し連携して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成致します。看護職員による定期的な訪問は、少なくとも概ね３ヶ月に１度程度と定められております。

(2)看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

①利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

②利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

③利用者の同居家族に対するサービス提供

④利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑤身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

⑥その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

（3）提供するサービスの利用料及び利用者負担額について

指定訪問看護に係る利用料及び利用者負担額は、健康保険法、高齢者の医療の確保に関す　る法律、介護保険法その他関係法令に定める額とします。ご利用者様は、「訪問看護ステーション ことのはの利用料について（別紙１）」に定めた訪問看護に対する利用料及び、サービスを受ける上で別途必要となった費用をお支払いいただきます。※制度・報酬改定等により利用料等に変更が生じた場合は、必要に応じて「訪問看護ステーション ことのはの利用料について（別紙 1）」を差し替え、変更内容を説明した上で、必要な同意を得るものとします。

4　利用料、利用者負担額その他費用の請求及び支払い方法について

| | |
|---|---|
| ⑴利用料、利用者負担額、その他の費用の請求方法等 | ①利用料、利用者負担額及び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請求いたします。<br>②上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお渡し致します。 |
| ⑵利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法等 | ①サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 26 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。<br>(ア)事業者指定口座への振り込み<br>(イ)利用者指定口座からの自動振替<br>②お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。) |

※　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から２月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5　担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について

| | |
|---|---|
| 利用者のご事情により、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。 | ⑴相談担当者氏名　　伊佐　優美<br>⑵連絡先電話番号　　03-6271-6267<br>同ﾌｧｯｸｽ番号　　03-6271-6257<br>⑶受付日及び受付時間　月曜日から土曜日まで<br>午前９時 00 分から午後 17 時 00 分 |

※　担当する看護職員しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

6　サービスの提供にあたって

(1)サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2)利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等　の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(3)主治の医師の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。

なお、作成した「訪問看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確　認いただくようお願いします。

(4)サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
(5)看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

7　虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)虐待防止に関する担当者を選定しています。

| | |
|---|---|
| 虐待防止に関する担当者 | 管理者　伊佐　優美 |

(2)虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
(3)虐待防止のための指針の整備をしています。
(4)従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
(5)サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・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。

8　秘密の保持と個人情報の保護について

| | |
|---|---|
| (1)利用者及びその家族に関する秘密の保持について | ①事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が　策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適　切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。<br>②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。<br>③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。<br>④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。 |
| (2)個人情報の保護について | ①事業者は、利用者及びその家族の個人情報について、サービス提供に必要な範囲で適切に取り扱います。サービス担当者会議等において利用者又はその家族の個人情報を使用する場合は、あらかじめ文書による同意を得るものとします。この同意については、サービス利用開始時に包括的な同意を得ることができるものとします。<br>②事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 |

| | |
|---|---|
| | ③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。) |

９　緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

１０　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者（介護保険対象）、当事業所管理者、市町村等公的機関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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

| | |
|---|---|
| 保険会社名 | あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 |
| 保険名 | 訪問看護ステーション賠償責任保険 |
| 補償の概要 | 対人・対物賠償、人格権侵害 |

１１　悪天候・災害時等の対応

台風その他の悪天候時や大震災等の訪問の際に危険が伴う場合には、日程変更又は中止とさせていただく場合があります。

１２　身分証携行義務

訪問看護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

１３　心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

１４　居宅介護支援事業者等との連携

(1)指定訪問看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

(2)サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

(3)サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

１５　サービス提供の記録

(1)指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

(2)指定訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はその完結の日から２年間保存します。

(3)利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

(4)提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。

１６　衛生管理等

(1)看護職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2)指定訪問看護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

(3)事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね６月に１回以上開催し、その結果について、従業者に周知徹底します。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

１７　業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2)従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

(3)定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

１８　サービス提供に関する相談、苦情について

(1)苦情処理の体制及び手順

①利用者及びその家族からのサービス提供に関する相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す「事業者の窓口」のとおり）

②相談及び苦情に円滑かつ適切に対応します。

・苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、関係する職員に事情を確認する。

・担当者が、必要であると判断した場合は、関係職員全員で検討会議を行う。
（検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告する。）

・検討の結果、迅速に具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。

③記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

④事業所は前項の相談及び苦情内容等について記録し、当該利用者の契約終了後２年間保存します。

(2)苦情申立の窓口

| | |
|---|---|
| ことのは訪問看護ステーション<br>管理者　伊佐優美 | 電話番号　０３－６２７１－６２６７ |
| 大田区福祉部介護保険課<br>居宅サービス担当 | 電話番号　０３－５７４４－１６５５ |
| 東京都国民健康保険団体連合会 | 電話番号　０３－６２３８－０１７７ |
| 東京都保健医療局　医療安全支援センター（医療保険のご利用者様） | 電話番号　０３－５３２０－４４３５ |

１９　サービスの利用停止について

以下の行為があった場合、事業所は、従業員及びその他の関係者の安全確保を最優先とし、必要に応じてサービスの提供を中止し、又は契約を解除することがあります。

(1) 従業員及びその他の関係者に対する暴行・脅迫、著しい暴言、虚偽の発言等により事業所の業務を妨害するような行為、もしくはそれに類する行為を行った場合。

(2)サービス提供で使用する器具等への破壊行為、窃盗等を行った場合。

(3)従業員及びその他の関係者に対する性的な言動、性的行為の要求、身体への不必要な接触、わいせつな行為又はそのような行為を見せる等のセクシュアルハラスメント行為を行った場合。

(4)従業員及びその他の関係者に対する私的交流の強要、その他のハラスメント行為を行った場合。

(5)従業員に対する宗教活動、政治活動、営利活動等の行為を行った場合。

(6)利用者様が反社会的勢力、もしくはその関係者であると判明した場合。

(7)正当な理由なく、サービスの中止を繰り返した場合。

なお、暴力、脅迫、著しい暴言、性的な言動・行為、その他のハラスメント等により、従業員の安全又は就業環境が害されると事業所が判断した場合には、事前の注意や改善要求を行うことなく、直ちにサービスの提供を中止し、又は契約を解除することがあります。

サービスの提供を中止又は契約を解除する場合には、利用者の心身の状況に配慮し、必要に応じて主治医、居宅介護支援事業者、家族等と連携し、必要な支援が継続できるよう努めます。

２０　その他

ご利用者様・ご家族様との信頼関係のもと、安全安心な環境で質の高いサービスを提供するため以下の点についてご協力をお願いいたします。

(1)サービス利用時の飲酒、喫煙等はご遠慮ください。

(2)大切なペットの安全を守るためにも、ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願いいたします。

(3)見守りカメラの設置を含む職員を撮影する際は、一言お伝えください。又それらの画像、動画を SNS に投稿することはお断り致します。

厚生労働省令第 37 号第８条に基づいて作成