

【訪問看護重要事項説明書】

1. 指定訪問看護サービスを提供する事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社ももいろ
主たる事務所の所在地	〒243-0426 神奈川県海老名市門沢橋 5 丁目 9 番 14 号 グリーン・シャトレ A 102
代表者（職名・氏名）	代表取締役 駒野谷 聡
設立年月日	2026 年 6 月 30 日
電話番号・FAX	電話：046-205-9840 FAX：046-205-9866

2. サービス提供を実施する事業所の概要

ご利用事業所の名称	訪問看護ステーション ももいろ
サービスの種類	訪問看護 介護予防訪問看護
事業所の所在地	〒243-0426 神奈川県海老名市門沢橋 5 丁目 9 番 14 号 グリーン・シャトレ A 102
電話番号・FAX	電話：046-205-9840 FAX：046-205-9866
指定年月日・事業所番号	2026 年 9 月 1 日指定 1464290326
管理者の氏名	駒野谷 あさ美
通常の事業の実施地域	海老名市全域 寒川町 綾瀬市 厚木市 藤沢市

3. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護保険法令、医療保険法令にしたがって、要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで（祝日除く） 年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 17 時 30 分まで

※緊急時などのサービスについては、別途契約されている利用者には、営業日・営業時間にかかわらず、時間外でもサービス提供いたします。

5. 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	事業所の運営及び管理	常勤1名
看護職員（看護師・保健師・理学療法士）	下記6.にあるサービスを提供する	常勤2名 非常勤3名

6. 提供するサービスの内容

サービスの種類	サービスの内容
訪問看護計画の作成	主治の医師の指示及び利用者に係る居宅介護支援事業所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。 （准看護師を除く）
病状の観察	血圧、体温、脈拍、呼吸のチェック、簡易酸素飽和度測定 病状、障害、全身状態、精神状態の観察
日常生活の援助	身体の保清（全身清拭、洗髪、手浴、足浴、入浴介助、 口腔ケアなど）、食事及び排泄の援助と指導
療養の指導	生活上の注意事項、食事指導、排泄に関する対策や指導など
医師の指示による 医療的処置行為	創傷及び褥瘡の処置、人工肛門・人工膀胱管理ケア、経鼻・ 胃ろうチューブ管理ケア、在宅酸素療法・在宅人工呼吸器管理 ケア、喀痰の吸引・管理、点滴、排泄管理ケア（浣腸・排便） など
リハビリテーション	機能低下予防、関節の拘縮予防、日常生活動作の訓練、 嚥下訓練、歩行訓練
認知症の看護と相談	生活リズムの取り方、事故防止のケアなど
介護者に対する支援	介護、日常生活に関する相談、精神的支援

（1）訪問看護とは、病状が安定期にある利用者について、看護師等その他法令で定める者が、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。

（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利用者以外（利用者の家族等）に対するサービス提供
- ④利用者の居宅での飲食、飲酒、喫煙
- ⑤身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者または第三者等の生命や身体を保護するため緊急時や、やむを得ない場合を除く）
- ⑥その他利用者また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

7. サービス提供の責任者

利用者へのサービス提供の管理責任者は下記のとおりです。サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などがございましたら、何でもお申し出ください。

管理責任者の氏名	駒野谷 あさ美
----------	---------

8. 利用料、費用の請求及び支払い方法について

(1) 利用者がサービスを利用した場合の「基本利用料」は重要事項説明書別紙のとおりであり、利用者からお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料の1割（一定以上の所得のある方は2割又は3割）の額です。ただし、保険給付の支給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。

(2) キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前日	1 提供あたりの料金の 50% の額
利用予定日の当日	1 提供あたりの料金 100% の額
無断キャンセルの場合	1 提供あたりの料金 100% の額

(3) 支払い方法

利用料(1) および(2)は、1ヶ月ごとにまとめて、サービスを利用した月の翌月末頃までに利用者あてに請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、お申し付けがあった場合のみ発行します。医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の 27 日（祝休日の場合は直前の平日）までに、利用者が指定する口座より引き落とします。 ※口座振替サービス開始までおよそ2カ月程度の期間を要します。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の 27 日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する口座（別途お知らせいたします）へお振り込みください。
現金払い	やむを得ない事情がある場合のみ、現金でのお支払いとなります。 サービスを利用した月の翌月の 27 日（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。

9. 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、医療保険証、公費受給者証等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所までお知らせください。
- (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。
- (3) 主治の医師の指示なら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）」や、相談支援事業者が作成する「サービス等利用計画」等に基づき、利用者およ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、利用者または家族に内容説明をいたします。
- (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、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

10. 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 駒野谷 あさ美
-------------	-------------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 虐待防止のための指針を整備するとともに、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員に周知徹底を図っています。

(4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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。

11. 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の①～③の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録をし、所定の期間保存します。また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

① 切迫性：直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

② 非代替性：身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

③ 一時性：利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

12. ハラスメント等への対応について

(1) 当事業所では、利用者及びそのご家族等から職員に対して行われる暴力、暴言、威嚇、脅迫、人格を否定する言動、性的な言動、過度な要求その他、職員の安全または就業環境を害する行為（以下「ハラスメント等」といいます。）を許容しません。

(2) ハラスメントなどが発生した場合には、事実関係を確認した上で、利用者及びそのご家族等への説明や改善のお願い、訪問担当者の変更、複数名での訪問等、状況に応じた対応を行います。

(3) 上記の対応を行っても改善が見られず、職員の安全を確保することが困難な場合、または適切な訪問看護サービスの提供を継続することが困難であると事業所が判断した場合には、やむを得ずサービスの提供を一時中断または、契約を終了させていただく場合があります。

(4) 契約を終了する場合には、利用者の療養生活への影響に配慮し、主治医、介護支援専門員その他の関係機関と連携するとともに、必要に応じて他のサービスの紹介等、療養生活の継続に必要な対応を行います。

1 3. 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。 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。 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。 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、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 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。）

1 4. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者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居宅介護支援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	A I G 損害保険株式会社
保険名	賠償責任保険（企業用）
補償の概要	サービスの提供に起因して生じた事故等について、事業者が法律上の損害賠償責任を負った場合等に、保険契約の補償範囲に基づき補償します。

15. 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や、その他必要な場合、速やかに主治の医師への連絡を行い指示を求めるとともに、臨時応急の手当を行う等の必要な措置を講じます。また、利用者があらかじめ指定する連絡先に連絡いたします。

家族等緊急連絡先	氏名_____ 続柄_____
	住所_____
	電話番号_____
	携帯電話_____
	勤務先名称_____
	勤務先電話番号_____
医療機関等	医療機関名_____
	医師名_____
	電話番号_____

16. 身分証携行義務

訪問看護職員は、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。

17. 記録の整備

指定訪問看護事業者は、利用者に対する指定訪問看護の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から5年間保存します。

18. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、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カ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (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ています。
- (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実施します。

19. 非常災害時の対応

利用者の居住区域において、訪問できない何らかの災害が発生した場合は、連絡手段が確保されている場合を除いては、予定されている訪問を急遽、取りやめる場合があります。その場合、連絡手段ができた時点で連絡を入れることにいたします。

20. 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居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、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。

21. 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 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの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するための体制及び手順は以下のとおりとします。

【受付・記録】

担当者は、利用者または家族からの苦情・要望を傾聴し、発生日時、相談者、内容、要望等を記録する。

【事実確認・報告】

担当者不在の場合は、代行者が速やかに担当者へ報告する。担当者は関係スタッフへのヒアリングや現場確認を行い、事実関係を客観的に把握する。

【対応策の検討】

担当者が中心となり、速やかに原因を分析し、是正処置および改善策を検討・決定する。

【利用者への説明・謝罪】

苦情発生から原則 3 日以内に、担当者が利用者および家族に対して、事実関係の説明、謝罪、今後の対応策を面談または書面にて丁寧に行う。

【再発防止の徹底】

事例を共有し、必要に応じて業務マニュアルの改定や研修を実施し、再発防止を徹底する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	訪問看護ステーション ももいろ 担当者：管理者 駒野谷 あさ美 所在地：神奈川県海老名市門沢橋 5 丁目 9 番 14 号グリーン・シャトレ A 102 電話番号: 046-205-9840 FAX 番号: 046-205-9866 受付時間: 8:30~17:30 (土日祝、年末年始を除く)
-----------------	--

【介護保険サービスの窓口】	〈海老名市〉 保険福祉部 高齢福祉課 介護保険係 所 在 地：神奈川県海老名市勝瀬 175 番地 1 電話番号：046-235-4952(直通) FAX 番号：046-233-9118(代表) 受付時間：8:30～17:15 (土日祝、年末年始を除く) 〈綾瀬市〉 福祉部高齢介護課介護保険担当 電話番号：0467-70-5636 〈寒川町〉 高齢介護課 介護保険担当 電話番号：0467-37-5094 〈厚木市〉 介護福祉課 介護給付係 電話番号：046-225-2240 〈藤沢市〉 介護保険課 電話番号：0466-50-3527 神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係 所 在 地:横浜市西区楠町 27 番地 1 電話番号:045-329-3447(苦情専用) 受付時間 8:30～17:15 (土日祝、年末年始を除く)
【医療保険サービスの窓口】	厚木保険福祉事務所 電話番号：046-224-1111 神奈川県医療安全相談センター 電話番号：045-210-4895

2 2. サービスの第三者評価の実施状況

【実施の有無】	無
【実施した直近の年月日】	—
【第三者評価機関名】	—
【評価結果の開示状況】	—

年 月 日

訪問看護の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および重要事項について説明しました。

訪問看護ステーションももいろ

説明者氏名 _____ ⑩

私は、本書面により、事業者から訪問看護についての契約事項および重要事項の説明を受け、本契約を証明するため、本書2通を作成し、利用者及び事業者の双方が署名・押印の上、それぞれ1通ずつ保有するものとします。

年 月 日

【利用者】私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

【代理人】私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

利用者との関係 _____

署名代行理由 _____

【事業者】 住 所 神奈川県海老名市門沢橋5丁目9番14号

事業者名 株式会社ももいろ

代表者氏名 代表取締役 駒野谷聡 ⑩