

重要事項説明書

訪問看護ステーションここの和

重要事項説明書

（訪問看護・介護予防訪問看護）

〈2025 年 4 月現在〉

訪問看護ステーションここの和は、看護が必要な方や療養者に対して医師の指示に基づき、その利用者が可能な限り居宅において、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、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指します。

【事業目的】

この規程は、株式会社こころくが設置する訪問看護ステーションここの和（以下「ステーション」という）の職員及び業務管理に関する重要事項を定め、ステーションの円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業（以下「事業」という）の適正な運営及び利用者に対する適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という）の提供することを目的とする。

【運営方針】

- （１）ステーションは、訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努めなければならない。
- （２）ステーションは事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努めなければならない。
- （３）ステーションは事業の運営にあたって、関係区市町村、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めなければならない。

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	株式会社こころく
代表者氏名	代表取締役 重浦 万里
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	〒530-0012 大阪市北区芝田 2-8-11 共栄ビル 3 階 （電話）06-4256-8826

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	訪問看護ステーションここの和
介護保険指定 事業者番号	2769190493
医療保険指定 ステーションコード	91-90493

事業所所在地	〒532-0031
連絡先 相談担当者名	TEL：06-6308-7025 FAX: 06-6308-7026 管理者 重浦 万里
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪府大阪市 淀川区 西淀川区 大阪府豊中市 二葉町・三和町・大島町・千成町・庄本町・大黒町・ 島江町・庄内栄町・庄内幸町・庄内西町・庄内東町・ 庄内宝町・日出町・豊南町・上津島・野田町・小曾根・ 穂積・稲津町・今在家町 兵庫県尼崎市 戸ノ内町・神崎町・西川・今福・浜・次屋・常光寺・ 潮江・下坂部・小中島・東園田町・若王子・額田町・ 善法寺町・高田町・杭瀬本町・杭瀬南新町・杭瀬寺島・ 杭瀬北新町・長洲本通・長洲東通・長洲西通・ 長洲中通・西長洲町・金楽寺町・東大物町・昭和通・ 久々知・上坂部

(2) 事務所 営業時間帯

月曜日～日曜日	午前 9 時～午後 5 時
事業所の営業日	月曜日～金
事業所の休業日	土日祝日

(3) 訪問サービス時間帯

月曜日～日曜日	午前 9 時 30 分～午後 5 時
事業所の営業日	日曜日～土曜日
事業所の休業日	年中無休（ただし日曜は医療保険の方のみ）

(4) 事業所の職員体制

	資 格	常 勤	非 常 勤	職務内容	計
管理者	看護師	1 名		訪問看護	1 名
看護師	看護師	5 名	3 名	訪問看護	8 名
准看護師	准看護師	0 名	名	訪問看護	0 名
理学療法士	理学療法士	1 名	名	訪問看護	1 名
作業療法士	作業療法士	0 名	名	訪問看護	0 名
言語聴覚療法士	言語聴覚療法士	0 名	名	訪問看護	0 名
事務職員	医療事務・ 介護事務	1 名	1 名	介護保険請求 通信連絡事務	2 名

3 提供するサービスの内容と禁止行為について

(1) 提供するサービスの内容

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	主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅（介護予防）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。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状の観察 ② 床ずれの予防及び処置 ③ 食事、排泄介助等の日常生活援助 ④ 入浴、清拭、洗髪等による清潔の保持 ⑤ 医療的処置の実施及び指導管理（吸引、酸素吸入、カテーテル管理、褥創処置、内服管理、褥創の予防・処置など） ⑥ リハビリテーションの実施、指導 ⑦ 緩和ケア・ターミナルケア ⑧ 在宅ケアに関する諸サービスの情報提供 ⑨ ご家族・介護者の看護に関する相談や指導 ・痴呆症患者の看護 ・栄養、食事療法に関する相談、指導等 ⑩ 生活環境の調整と指導 ・介護用品の紹介や工夫の実施 ⑪ その他主治医の指示に基づく必要な看護 かりつけ医師への連絡調整及び報告 ⑫ 在宅療養を継続するための必要な療養相談 ・福祉制度の紹介等 ⑬ 介護予防訪問看護 （口腔ケア・栄養指導・リハビリ・身体維持機能など） ⑭ その他サービス（療養相談・助言・その他）

(2) 看護師等の禁止行為

看護師等はサービスの提供に当たって、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・政治・営利活動、その他迷惑行為

（３） サービス利用上の禁止行為

利用者様またはご家族による看護師等に対する以下のハラスメント行為を禁止しています。

- ① サービスに必要がないことを強制的に行わせること
- ② 看護師等の指摘・指示を無視すること
- ③ 故意に必要な情報や連絡事項を与えないこと
- ④ 不必要な身体への接触
- ⑤ 容姿および身体上の特徴に関する不必要な発言・質問
- ⑥ 性的および身体上の事柄に関する不必要な発言・質問
- ⑦ 個人を中傷するうわさの流布及び個人のプライバシーの侵害
- ⑧ 交際・性的関係の強要
- ⑨ わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ⑩ 身体的暴力行為を行うこと
- ⑪ 人格を傷つける発言を行うこと
- ⑫ 一方的に恫喝すること
- ⑬ 私物を意図的に壊すことや隠すこと
- ⑭ その他前各号に準ずる言動を行うこと

４ その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は次の費用を請求いたします。 ・事業所から片道３キロメートル未満 駐車場利用料のみ ・事業所から片道３キロメートル以上 ２キロメートルごとに 200 円 および駐車場利用料
② キャンセル料	3000 円（当日朝 9：00 までにご連絡なく、訪問時不在の場合に限る） ※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には不要。
③ 長時間サービス料	保険適用ではない場合、訪問看護時間が 90 分を超えた場合、20 分毎に 2,000 円（外税）を頂きます。
④ 死後の処置料	指定訪問看護と連続して行う死後の処置ご希望の場合（保険外サービスとして 11,000 円（内税））を申し受けます。 ※このサービスは指定訪問看護とは別のサービスとなります

５ 料金の支払い方法について

一ヶ月の利用料金をまとめて、原則として口座引落としとさせていただきます。なお、ご希望により振込・現金支払いを利用する事もできます。但し、振込料金に係る全ての手数料は利用者様の負担になります。引落としに関してはサービス提供月の翌月 26 日（休日、祝日の場合は翌営業日）に引き落としされます。

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、医療保険証・介護保険証に記載された内容（医療保険の種類、有効期間および限度額等/介護保険の被保険者資格、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、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) 介護保険の場合、主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターが作成する「居宅（介護予防）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。医療保険の場合、主治医の指示に基づき、体調管理を優先に「訪問看護計画書」を作成します。尚、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」に基づいて行ないます。尚、「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) 看護師等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ないます。実際の提供は、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (6) サービス提供の時間は、別の訪問や緊急訪問等による遅れなど、時間帯が前後することがありますので、ご了承ください。尚、15 分程度の遅れの場合、連絡せずに最短で訪問できるように致しますのでご了承ください。
- (7) 代行訪問・振替訪問に関して、基本的には定期日時でスケジュールを組んでおりますが、担当者や業務の都合上、振替訪問及び代行者による訪問をご依頼する事がありますので、ご了承ください。
- (8) 同行訪問に関して、弊社では研修や実務評価及びご利用者様の情報共有を理由に複数名での訪問のご依頼をさせていただく事があります。尚、予めご了解をいただいてからの実施とし、別途料金もかかりませんので、よろしくお願いいたします。
- (9) 担当者の変更に関して、スタッフの異動や他のご利用者様のスケジュール等、業務上の理由により担当者の変更をご提案させていただく場合があります。

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。

虐待防止に関する責任者	重浦 万里
-------------	-------

- (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) 介護相談員を受入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による

(7) 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ドライン」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及び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、利用者及び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。） ④ 事業者は、訪問看護サービスに必要な介護予防・訪問看護記録、介護予防・訪問看護計画書、介護予防・訪問看護報告書、介護予防・訪問看護情報提供書を主治医やケアマネージャー、関係施設以外への送付・使用を致しませぬ。

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・介護予防訪問看護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所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。

11 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。

12 心身の状況の把握

訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業所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。

13 居宅介護支援事業所等との連携

(1) 訪問看護の提供に当り、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター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所又は地域包括支援センター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所又は地域包括支援センターに送付します。

14 サービス提供の記録

(1) 訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容を、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。

(2) 利用者の状態を適切に把握するため、また患部や皮膚状態を記録するために写真を撮ることがあります。(適正に保管・管理致します)

(3) 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、その記録は完結の日から2年間保存します。

(4) 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。

15 衛生管理等

(1) 看護師等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) ステーションの設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

16 サービス提供に関する相談、苦情について

苦情処理の体制及び手順

提供した指定訪問看護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)

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。

・相談及び苦情があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。

- ・相談担当者は、看護職員に事実関係の確認を行い、把握した状況をスタッフとともに検討し、対応を決定します。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者へ連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応法を含めた結果報告を行います。

(1) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションここの和	所 在 地 大阪市淀川区加島 4-17-16 コーポ加島 Part I B 棟 103 号室 電話番号 06-63087025 ファックス番号 06-6308-7026 受付時間 平日 9 時～17 時 (祝日・年末年始・8/14～8/16 除く)
【市町村（保険者）の窓口】 おおさか介護サービス相談センター	所 在 地 大阪市天王寺区東高津町 12-10 電話番号 06-6766-3800 kaigo-osaka.ne.jp 受付時間 平日 9 時～17 時（年末年始を除く）
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所 在 地 大阪市中央区常盤町 1-3-8 中央大通り FN ビル 電話番号 06-6949-5309 受付時間 平日 9 時～17 時（年末年始を除く）

この重要事項説明書の説明年月日	令和 7 年 月 日
-----------------	------------

指定訪問看護・介護予防訪問看護の開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要事項を説明しました。

説明者	重浦 万里 印
-----	---------

事業者	所在地	大阪市北区芝田 2 丁目 8-11 共栄ビル 3 階
	事業者名	株式会社こころく
	代表取締役	重浦 万里 印

上記内容の説明を事業者から確かに受け、同意しました。

氏名	印
代理人 氏名	(続柄) 印
住所	

緊急時の連絡先

氏名	電話番号 (続柄)
氏名	電話番号 (続柄)