訪問看護サービス重要事項説明書

介護保険（訪問看護・介護予防訪問看護）・医療保険共通

1　事業者の概要

事業者名称	社会福祉法人 若竹大寿会
主たる事務所の所在地	〒221-0863 横浜市神奈川区羽沢町550-1
代表者名	理事長 竹田 一雄
設立年月日	1989年3月15日
電話番号	045-381-3232
ファクシミリ番号	045-373-7472
ホームページアドレス	https://wakatake.net/

2 ご利用事業所

ご利用事業所の名称	わかたけ訪問看護ステーション
事業所の種類・指定番号	（介護保険法）1460290387号（医療機関コード）0290387号
所在地	〒221-0812 神奈川県横浜市神奈川区平川町2-4
電話番号	045-548-9296
ファクシミリ番号	045-548-9890
開設年月日	2021年12月1日
管理者の氏名	細谷 俊祐　電話番号：045-548-9296FAX番号：045-488-5330
サービス提供地域	横浜市神奈川区・鶴見区・港北区・西区※その他横浜市内は要相談

ご利用事業所の名称	わかたけ訪問看護ステーション 鶴見サテライト
事業所の種類・指定番号	（介護保険法）1460290387号（医療機関コード）0290387号
所在地	〒230-0001 神奈川県横浜市鶴見区矢向3丁目6－17 グリーンパレス101
電話番号	045-548-9296
ファクシミリ番号	045-548-9890
開設年月日	2025年11月1日
管理者の氏名	細谷 俊祐　電話番号：045-548-9296FAX番号：045-488-5330
サービス提供地域	横浜市神奈川区・鶴見区・港北区・西区※その他横浜市内は要相談

3 職員の職種・職員体制

管理者	看護師1名
看護職	保健師、看護師または准看護師 常勤換算 15 名以上（うち常勤は8名以上）
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	適当数※必要に応じて雇用します
事務職	適当数※必要に応じて雇用します

4 営業日及び営業時間

受付相談日	月曜日から金曜日まで（祝日、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。）、祝日も営業する。
受付相談時間	午前9時から午後5時まで
サービス提供日	月曜日から日曜日まで、祝日も営業する。
サービス提供時間	午前7時から午後8時まで
その他	時間外・休日のサービス提供は相談に応じます。緊急連絡は電話等により 24 時間可能。

5 サービスの提供方針等

(1)サービスの提供方針

訪問看護の実施にあたっては、主治医の指示のもと、利用者の心身の特性を踏まえて生活の質の確保を重視し、健康管理、全体的な日常動作の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養が継続できるように支援します。

訪問看護の実施にあたっては、関係市区町村、地域の医療、保健、福祉サービス機関との密接な連携を図りながら、協力と理解のもとに適切なサービスの提供に努めます。

終末期の看護の実施のあたっては、「人生の最終段階における医療の決定プロセスにおけるガイドライン」等の内容を踏まえ、利用者及び利用者の家族と話し合いを行い、利用者本人の意思決定を基本に、居宅介護支援事業者や主治医、その他保健・医療・福祉サービスを提供する者と十分な連携を図り対応します。

⑵ 提供するサービスの内容

① 健康状態の観察（血圧・体温・呼吸の測定・病状の観察）
② 日常生活の看護（清拭・洗髪等による清潔の保持、褥瘡の予防・排泄介助・食事指導など）
③ 在宅リハビリテーション看護（寝たきり予防、手足の運動など）
④ 医療処置、治療上の看護（カテーテル類の管理、褥瘡の処置など）
⑤ 介護相談（治療上の世話や介護方法、医療・福祉サービス利用についてなど）
⑥ 認知症・精神疾患の看護（相談、助言、内服管理）
⑦ 終末期の看護
⑧ 小児看護

6 サービス提供の記録等

（1） サービスを提供した際には、電子カルテにサービス内容を記録します。
（2） 主治医の指示に基づき、利用者の日常生活の状況及び希望を踏まえて、療養上の目標達成のための具体的なサービス内容を記載した訪問看護計画書を作成します。
（3） サービス提供の状況や目標達成等の状況等について記載した訪問看護報告書を作成し、主治医や居宅支援事業者へ提出します。

7 サービス利用料及び利用者負担

（1） サービス利用料及び利用者負担金は添付の「訪問看護 別紙料金表（医療保険）」、「訪問看護 別紙料金表 （介護保険）」及び「訪問看護 別紙料金表（精神医療保険）」のとおりです。
（2） 適用する介護保険もしくは医療保険の利用者負担分をお支払いいただきます。
（3） 保険適用を受けないサービス、その他の費用は全額自己負担となります。
（4） 利用者宅で、サービス提供に必要な水道、ガス、電気等の費用はお客様負担となります。
（5） 利用者負担金は、口座振替にてお支払いいただきます。毎月 20 日までに前月分の請求書をお送りします。口座振替日は毎月 26 日です。（26 日が金融機関の休日に当たるときは、翌営業日になります。）。
（6） お支払いの確認がとれましたら、領収書を発行いたしますので、必ず保管していただくようお願いします（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。）。

8 個人情報の取り扱いについて

「個人情報の保護に関する法律」その他の関係法令を遵守し、顧客等の個人情報の保護に努めます。

9 キャンセル

（1）利用者がサービスの利用を中止する際には、速やかに次の連絡先までご連絡ください。
【連絡先】045-548-9296
（2）利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは、添付の「訪問看護 別紙料金表（医療保険）」、「訪問看護 別紙料金表 （介護保険）」 及び「訪問看護 別紙料金表（精神医療保険）」のとおりキャンセル料を申し受けることとなります。ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合にはキャンセル料は不要です。

10 損害賠償保険

当事業は、以下の損害賠償保険に加入しています。

保険会社	公益財団法人 日本訪問看護財団
保険種類	あんしん総合保険制度

11 相談窓口、苦情対応

（1）サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当事業所相談窓口	連絡先	電話番号	045-548-9296
		FAX 番号	045-548-9890
	担当者	細谷 俊祐	
	対応時間	月曜日～金曜日（祝日除く）9:00～17:00	
法人の相談・苦情受付窓口	連絡先	電話番号	045-548-9233
	対応時間	月曜日～金曜日（祝日除く）9:00～17:00	

(2) 次の公共機関においても苦情申立て等ができます。

神奈川県国民健康保険団体連合会(国保連)	所在地:神奈川県横浜市西区楠木町 27-1
	電話番号:045-329-3447
横浜市 はまふくコール(横浜市苦情相談コールセンター)	所在地:横浜市中区本町 6-50-10
	電話番号:045-263-8084
	対応時間:月曜日～金曜日の 9:00～17:00
横浜市医療安全支援センター	所在地:横浜市中区港町 2-9 関内駅前第ニビル 3 階
	電話番号:045-671-3500 FAX 番号:045-663-7327
	対応時間:月曜日～金曜日の 8:45～17:15
神奈川区役所 高齢・障害支援課	所在地:横浜市神奈川区広台太田町 3-8
	電話番号:045-411-7019 FAX 番号:045-324-3702
	対応時間:月曜日～金曜日の 8:45～17:00
港北区役所 高齢・障害支援課	所在地:横浜市港北区
	電話番号:045-329-3447 FAX 番号:0570-022110
	対応時間:月曜日～金曜日の 8:30～17:15
鶴見区役所 高齢・障害支援課	所在地:横浜市鶴見区鶴見中央三丁目 20 番 1 号 3 階
	電話番号:045-510-1768 FAX 番号:045-510-1897
	対応時間:月曜日～金曜日の 8:45～17:00

12 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

(1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

(2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。

(3) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

13 身体拘束の禁止

訪問看護等の提供にあたっては、利用者の生命又は身体を保護するため緊急・やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という)を行わないものとします。

(1) 事業者はやむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の 利用者の心身の状況並びに緊急・やむを得ない理由など必要な事項を記録します。

(2) 事業者は身体拘束等の適正化を図るために以下の対策を講じます。

(ア) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可)を 定期的に開催するとともに、その結果について従業者へ周知徹底を図ります。

(イ) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

(ウ) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

14 職員研修

事業者は職員の質的向上を図るため、研修の機会を次の通りに設け、業務体制を整備しています。

(1) 採用時研修 採用後 1 か月

(2) 継続研修 年 1 回

(3) 虐待防止に関する研修 年 1 回

(4) 権利擁護に関する研修 年 1 回

(5) 感染症に関する研修 年 1 回

(6) 認知症ケアに関する研修 年 1 回

(7) 業務継続に関する研修 年 1 回

15 訪問看護サービスにおける音声記録について

私たちは、皆様お一人おひとりに、より安全で質の高い看護サービスをご提供するため、株式会社ウェルモが提供する音声記録システム「ミルモレコーダー」を導入いたします。つきましては、その目的や内容、皆様のプライバシー保護について、以下の通りご説明

いたします。

（1）音声記録の目的

これは「事業所の業務効率化のため」だけではなく、「ご利用者様ご自身の利益のため」の取り組みです。

(ア) より正確な看護の実践：ご利用者様やご家族様からのお言葉（体調のわずかな変化、ご要望など）を聞き漏らすことなく正確に記録し、日々の看護計画に活かします。

(イ) 看護の質の向上：訪問後に担当チームで会話内容を振り返り、より良いケアの方法を検討します。AI（人工知能）による客観的な分析も参考に、チーム全体でサービスの質を高めます。

(ウ) スタッフ教育への活用：記録を教材として活用し、全スタッフの対話技術やケア技術の向上を図り、ステーション全体のサービス水準を向上させます。

（2）音声データの取扱いとプライバシーの保護

皆様のプライバシー保護を最優先とし、以下の通り厳格にデータを取り扱います。

(ア) 記録される情報：当ステーションのスタッフと、ご利用者様およびその場にいらっしゃるご家族様等との会話音声。

(イ) データの管理：記録された音声データは、株式会社ウェルモのシステム上で厳重に管理されます。同社の利用規約に基づき、データは本サービスの機能改善や AI の学習のために利用されることがありますが 、その際は個人情報保護法を遵守し、プライバシーに最大限配慮した形で取り扱われます。

(ウ) 閲覧者の制限：記録された音声・テキストデータを確認できるのは、原則として、ご利用者様のケアに直接関わる当ステーションの担当看護師、管理者、および研修担当者に限定します。

（3）ご利用者様の権利

(ア) 同意の任意性：本件にご同意いただくか否かは、皆様の自由な意思によります。

(イ) 同意しないことによる不利益の不存在：ご同意いただけない場合でも、提供する看護サービスの質や内容、回数が変わることは絶対にありません。

(ウ) 同意の撤回権：一度ご同意いただいた後でも、いつでも将来に向かって同意を取り下げることができます。ご希望の際はスタッフへお申し付けください。

16 その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

（1）看護師その他の当事業者の従業者（以下「看護師等」といいます。）は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いは行いません。

（2）看護師等は、保険制度上、利用者の心身の機能の維持回復のために療養上の世話や診療の補助を行うこととされています。それ以外の業務（掃除・洗濯等）を行うことはできません。

（3）看護師等に対する贈り物や飲食等の提供はお断りいたします。

（4）気象庁による警報発令時、または大雨、強風、積雪等の悪天候、自然災害などにより、サービスの実施が著しく危険であると、事業所が判断した時は、事業所からの申し出により、曜日の変更及び時間変更をお願いする場合があります。

（5）他の利用者の健康に影響を与える可能性のある 疾患（感染症）が明らかになった場合は、速やかに事業所に申告してください。

（6）鍵の保管は、ご自宅に取りつける専用のキーボックスにて保管するか、もしくは事業所にてお預かりするものとします。なお、事業所にて預かる場合は、鍵の番号等を記載した預かり書を発行し責任をもって保管します。

（7）スタッフに対し、著しい迷惑行為（暴力・破壊行為・セクシャルハラスメント行為）、営利活動・宗教の勧誘・特定の政治活動は、他の方に多大なご迷惑がかかるため、禁止行為とさせていただきます。万が一、そういった行為が見られた場合は、利用の継続の可否についてご相談させていただきます。

（8）ペットは、ケージに入れる、リードをつなぐ等のご協力をお願いいたします。

当事業者は、サービス契約の締結にあたり、重要事項について文書を交付し、説明しました。

事業者　所在地　〒221-0812
神奈川県横浜市神奈川区平川町 2-4
名称　社会福祉法人 若竹大寿会
（わかたけ訪問看護ステーション）
代表者　理事長 竹田 一雄