

重要事項説明書

契約書

**訪問看護サービスに関する包括的説明書・同意書
(介護保険)**

利用者_____様

訪問看護ステーションほんわか

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、介護保険法に基づく指定訪問看護サービスの利用契約を締結するにあたり、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことなどを事業者が説明するものです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社ひなた
主たる事務所の所在地	〒874-0915 大分県別府市大字北石垣 47 番地の 1 パークヒルズ別府レジデンス 107 号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 笠村 知未
設立年月日	2026 年 2 月 16 日
電話番号	0977-75-7102

2. 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ほんわか	
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	〒874-0915 大分県別府市大字北石垣 47 番地の 1 パークヒルズ別府レジデンス 107 号	
電話番号・FAX	0977-75-7102 ・ 0977-75-7103	
指定年月日・事業所番号	2026 年 5 月 1 日指定	4460290531
管理者の氏名	木崎 奈未	
通常の事業の実施地域	大分市・別府市・日出町	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	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. 提供するサービスの内容

訪問看護又は介護予防訪問看護は、病状が安定期にある利用者について、指定居宅介護支援事業者が作成する居宅サービス計画に沿って、当事業所の、保健師、看護師、准看護師、

理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士(以下「訪問看護職員」といいます。))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。

5. 営業日時

営業日	月曜日から土曜日まで ※祝日・年末年始も通常どおり対応します。
休業日	日曜日
営業時間	午前9時から午後6時まで

※当事業所が24時間連絡体制の提供について説明し、利用者又はその家族等の同意を得た場合には、営業時間外・休業日であっても、緊急連絡先により看護に関する相談を受け付け、看護職員等が必要性を判断したうえで、必要に応じて緊急時の訪問を行います。

6. 事業所の職員体制

職名	勤務の形態・人数	職種	主な業務内容
管理者	1名	看護師	管理業務全般・訪問看護
訪問看護師	常勤換算2.5名以上	看護師	訪問看護
訪問リハ職員	現在配置なし	理学療法士等	配置後、リハビリテーション業務を実施

7. サービス提供の責任者

あなた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ありましたら、何でもお申し出ください。

管理責任者の氏名	木崎 奈未
----------	-------

※管理者は従業員の管理、業務の実施状況の把握、その他管理を一元的に行います。

8. 緊急時等の対応方法

サービス提供中に、利用者の病状の急変その他緊急事態が生じた場合は、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医へ連絡し、指示を受けます。

また、必要に応じて利用者の家族、居宅介護支援事業者、市町村その他関係機関へ連絡を行い、必要な措置を講じます。

なお、営業時間外又は休業日における対応については、24時間連絡体制の提供について利用者又は家族等の同意を得た場合に限り、緊急連絡先により相談を受け付け、必要性を判断したうえで対応します。

9. 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

10. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなた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、介護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。

(1) 訪問看護・介護予防訪問看護の利用料

（サービス利用料については別紙料金表参照）

基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

※ 主治医(介護老人保健施設及び介護医療院の医師を除く)から、急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別訪問看護指示書の交付があった場合は、その指示の日から14日間に限って、介護保険による訪問看護費は算定せず、別途医療保険による提供となります。

(2) 保険外費用

・キャンセル料

利用予定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
利用予定日の前日まで	キャンセル料不要
利用予定日の予定時間2時間前まで ご連絡がない場合	1,000 円

・交通費

通常の実施地域以外の交通費：1kmにつき 50 円

・死後の処置（エンゼルケア）

必要な場合のみ、別途同意を得て実施します：10,000 円

11. 支払い方法

上記（1）から（2）までの利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、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、利用者負担金の支払いを受けた後、7日以内に差し上げます。

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 26 日（祝休日の場合は翌営業日）に、あなたが指定する下記の口座より引き落とします。 ※引落とし手続き完了までは、現金でお支払いください。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の 26 日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 大分みらい信用金庫 上人支店 普通口座 9265483（振込手数料は利用者負担とする）
現金払い	サービスを利用した月の翌月の 26 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。

12. 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 木崎 奈未
-------------	-----------

（２）虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、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。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。

13. 職員の安全確保及びハラスメント防止について

事業者は、職員の安全及び適切なサービス提供体制を確保するため、利用者又はその家族等による暴言、暴力、威圧的言動、過度な要求、性的言動その他職員に対する不適切な行為が認められた場合には、状況に応じて訪問体制の変更、複数名訪問、関係機関への相談、又は契約の終了を検討することがあります。

14. 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

いて記録し、5年間保存します。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……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・身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束その他の行動制限を行う以外に、代替する方法がない場合。
- (3) 一時性……身体拘束その他の行動制限が一時的なものである場合。

15. 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。)
--	---

16. 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又は指定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、主治医、ケアマネジャーに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。(必要時は事故報告書を作成・提出及び、再発防止策を検討します)

また、事業者の責めに帰すべき事由により利用者に損害が発生した場合は、加入する損害賠償保険等により、速やかに必要な賠償を行います。

【市町村（保険者）の窓口】 別府市役所 高齢者福祉課 介護給付係	所在地 別府市上野口町1番15号 電話番号 0977-21-1463 (直通) 受付時間 9:00～17:00 (土日・祝日・年末年始は休み)
【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

17. 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。

18. 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、完結の日から5年間保存します。

19. 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を実施します。

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訪問看護又は指定介護予防訪問看護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を実施します。

(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. 災害発生時・感染症まん延時等の対応

(1) 災害発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行うことができない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全の確保をしたうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

(2) 指定感染症まん延時には通常の業務を行うことができない可能性があります。感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて必要な訪問を行います。

(3) 利用者又は同居の家族が新型コロナウイルス感染症やインフルエンザ等に罹患した場合は、発症日を0日目として発症後5日を経過し、かつ、症状が軽快した後24時間を経過するまでの間は訪問を一時中止する場合があります。

22. 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

ア 提供した指定訪問看護又は指定介護予防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)

イ 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。

① 苦情があった場合には、直ちに相談対応者が相手方に連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、サービス担当者からも事情を確認する。

②相談担当者が必要あると判断した場合は、ステーション内にて検討会議を行う。

検討会議が行われない場合も、担当介護支援専門員・主治医へ処理結果を報告する。

③検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。

利用者への謝罪を行い、利用者又はその利用者家族へ危害が及んだ場合は、保険会社等へ相談する。

④記録を保管し、再発防止に役立てる。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションほんわか 管理者：木崎 奈未	所在地：大分県別府市大字北石垣 47 番地の 1 電話番号：0977-75-7102 FAX 番号：0977-75-7103 受付時間：9：00～18：00 （営業時間内）
【市町村（保険者）の窓口】 別府市役所 高齢者福祉課 介護給付係	所在地 別府市上野口町 1 番 15 号 電話番号 0977-21-1463 受付時間 8：30 から 17：00 (土日・祝日・年末年始は休み)
【公的団体の窓口】 大分県国民健康保険団体連合会	所在地 大分市中央町 2 丁目 3 番 12 号 電話番号 097-534-8470 受付時間 8：30 から 17：00 (土日・祝日・年末年始は休み)

令和〇年〇月〇日

事業者は、重要事項説明書の説明および交付について、利用者および家族の同意を得た上で、書面に代えて電磁的方法（電子署名や電子メール等）を用いることができるものとします。

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項の説明をしました。

事業者所在地 大分県別府市大字北石垣 47 番地の 1 パークヒルズ別府レジデンス 107 号
事業者名 株式会社ひなた

代表取締役 笠村 知未 (印)

訪問看護ステーションほんわか

管理者・氏名 木崎 奈未 (印)

説明者職・氏名