

訪問看護ステーション LOVE 西条

指定訪問看護(指定介護予防訪問看護) 重要事項説明書

令和8年11月1日

1. 事業の目的・運営方針

(1) 目的

合同会社愛の和(以下「事業者」という。)が開設する訪問看護ステーション LOVE 西条(以下「事業所」という。)が行う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。)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の看護師その他の従業者(以下「看護師等」という。)が、要支援又は要介護状態にあり、かかりつけの医師が指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護(以下「サービス」という。)が必要と認めた者に対し、適切なサービスを提供することを目的とします。

(2) 運営方針

- ① 事業所の看護師等は、要介護状態・要支援状態である者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援します。
- ② 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- ③ サービスの提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)を行いません。
- ④ 前項の身体的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を記録します。

2. 事業所の概要

(1) 事業所の概要

事業者の名称	合同会社愛の和	
事業所名	訪問看護ステーション LOVE 西条	
所在地	愛媛県西条市神拝甲 293	
連絡先	電話	0897-64-9825
	FAX	0897-64-9826
	ホームページアドレス	https://
管理者名	越智 拓弥	
サービス種類	訪問看護・介護予防訪問看護	
通常の事業の実施地域	愛媛県西条市全域(ただし、島嶼部を除く)	

※通常の事業の実施地域以外の方はご相談ください。

(2) 営業日及び営業時間

営業日及び営業時間	月曜日～金曜日 8:15～17:15/土曜日 8:15～12:00
定休日	日曜日、祝日、12月29日～1月3日
但し、日曜日、祝日に関しては訪問希望がある場合はご相談ください。 また、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とします。(緊急時(介護予防)訪問看護加算の契約が必要)	

(3) 職員体制

職名・職種	人数	勤務の体制	業務の内容
管理者・(看護師兼務)	1 名	常勤・兼務	事業所、サービスの管理全般 実際業務
看護職員	常勤換算 3 名以上	常勤・専従	サービスの実際業務

3. 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・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の従業者からも事情を確認します。
- ② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者より必要があると判断した場合は、事業所の従業者全員で検討会議を行います。
- ③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をします(利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等)。
- ④ 記録を台帳(パソコン)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てます。

(2) 苦情申し立ての窓口

TEL:0897-64-9825

担 当 部 署: 訪問看護ステーション LOVE 西条

担 当 者: 越智 拓弥

受 付 時 間:月曜日～金曜日/8:15～17:15 土曜日/8時15分～12時00分

対 応 曜 日:月曜日～土曜日

※ご不明な点はお尋ねください。

その他の窓口

- ① 西条市役所長寿介護課:西条市明屋敷 164 番地

TEL:0897-56-5151

平日 8:30～17:15(祝日及び 12/29～1/3 を除く)

- ② 愛媛県国民健康保険団体連合会:松山市高岡町 101-1

TEL:089-968-8700

平日 8:30～17:15(祝日及び 12/29～1/3 を除く)

4. サービスの内容

サービスの内容は次のとおりです。

- ① 病状・障害の観察
- ② 清拭・洗髪等による清潔の保持
- ③ 食事および排泄等日常生活の世話
- ④ 床ずれの予防・処置
- ⑤ リハビリテーション
- ⑥ ターミナルケア
- ⑦ 認知症患者の看護
- ⑧ 療養生活や介護方法の指導
- ⑨ カテーテル等の管理
- ⑩ その他医師の指示による医療処置

5. 利用料金

料金表は別紙参照

6. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

契約を結んだ後、(介護予防)訪問看護計画書を作成し、サービス提供を開始いたします。なお、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

① ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに、お申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、当事業所からサービス提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了日の1ヶ月前までに、通知いたします。

③ 自動終了(以下に該当する場合は、通知が無い場合でも自動的にサービスが終了します)

(ア) ご利用者様が介護保険施設に入所した場合

(イ) 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の要介護認定区分が、非該当[自立]と認定された場合
※非該当[自立]と認定された場合は、条件を変更して再度契約することができます。

(ウ) ご利用者様が亡くなられた場合

④ 契約解除

(ア) 当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者様やご家族様などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合は、通知することで、ご利用者様は即座に契約を解約することができます。

(イ) ご利用者様が、サービス利用料金の支払いを4ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず7日以内に支払われない場合や、当事業所や当事業所の従業者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、通知することで、当事業所におけるサービス提供を即座に終了させていただく場合があります。

⑤ その他

(ア) ご利用者様が、病気・怪我などで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合は、サービスの変更又は中止する場合があります。

(イ) サービスご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止する場合があります。その場合は、ご家族様又は緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。

(ウ) ご利用者様に、他のご利用者様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。治癒するまで、サービスのご利用はお断りする場合があります。

⑥ 中止

天災その他の事由により契約上定められた時期に訪問することができなくなる場合があります。

7. 看護職員の禁止行為

(1) ご利用者様又はご家族様の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

(2) ご利用者様又はご家族様からの金銭、物品、飲食の授受

(3) ご利用者様と同居されるご家族様に対するサービス提供

(4) ご利用者様の居宅での飲酒、喫煙および飲食

(5) 身体拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為(ご利用者様又は第三者等の生命や身体を保護する為のやむを得ない場合をのぞく)

(6) ご利用者様又はご家族様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

8. 緊急時の対応方法

当事業所におけるサービスの提供中に、ご利用者様に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者など、関係各位へ連絡します。

9. 事故発生時の対応

サービス提供により、事故が発生した場合は人命を最優先とし、迅速・適切な対応を行います。また、その旨をご利用者様のご家族様、関係機関に連絡を行い、その事故の原因を調べ、再発を防ぐための措置を講じます。

10. 虐待防止に関する対応

(1) 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ② 虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- ④ 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

(2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者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. ハラスメント行為発生時の対応

- ① ハラスメント行為の発生が疑われる場合は、被害者と思われる者、加害者と思われる者、及び第三者へのヒアリングを事業所責任者、又は指名を受けた者が行います。
- ② ヒアリングの結果をもとに、法人内で今後の対応と処置について検討します。
- ③ 事業所は、ハラスメント行為の事実が確認できた場合には、加害者に対し、注意勧告、サービス提供職員の変更、又は事業所利用停止の処置を講じます。
- ④ 事業所は、事案の報告書を作成し、必要に応じて行政へ報告します。
- ⑤ 事業所は、事案発生の原因となった者の認識の相違によるものと判断した場合には、当事者間の関係改善に向けての援助を行います。
- ⑥ 事業所は、事案が発生した場合には、再発防止に向けての対策を講じるとともに、必要に応じて介護支援専門員、主治医、関係者へ報告します。
- ⑦ 事例内容により、民法上の時効が 3 年もしくは 5 年と変動しますので、事例発覚後3年以内に申し立てして下さい。また、発覚後 5 年を超過した場合は、対応致しかねます。

ハラスメントの分類	ハラスメントの具体例・事例	
身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為	・たたく ・手を払いのける ・蹴る ・手をひっかく、つねる	・服を強く引っ張る ・突き飛ばす ・物を投げつける ・唾を吐く
精神的暴力 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	・大声を発する ・怒鳴る ・威圧的な態度で文句を言い続ける ・職員に嫌がらせをする ・家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする ・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する	・介助の一挙一動にダメ出しをする ・「たくさんの保険料を支払っている」と過敏なサービスを要求し、断ると文句を言う ・滞納した利用料金について、「請求しなかった事業所にも責任がある」として支払いを拒否する
セクシュアルハラスメント 意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求など、性的な嫌がらせ行為	・「今日はデート？」などプライベートについて聞く ・「胸が大きい」「可愛いね」などと言う ・個人の体つきを話題にする ・卑猥な言動を繰り返す	・隠し撮りをする ・必要もなく手や腕を触る ・尻や脚、胸を触る ・「女(男)は〇〇するべき」など性別による決めつけを言う

※ 認知症の BPSD や精神疾患などに起因する行為の場合は、ハラスメントに含まれません。

12. サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応

損害賠償責任保険の加入状況	あり	(その内容) ・訪問看護事業者総合補償制度
介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応	あり	(その内容) ・施設・事業活動遂行事故 ・生産物・完成作業事故 ・管理下財物事故 ・人格権・宣伝侵害事故
事故対応及びその予防のための指針	あり	

13. 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	なし		

14. 記録の整備と開示

事業者はご利用者様に対するサービスの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から 5 年間保管します。
ご利用者様は、営業時間内であれば事業所で本人に関するサービスの実施記録を閲覧できます。

15. その他

従業員対応時に自宅内にご家族様が不在となる場合は、貴重品類の保管は責任をもって行ってください。自宅内での紛失物があった場合、事業所では一切の責任は負えませんので、ご了承下さい。