

横浜訪問看護 ゆう訪問看護ステーション新横浜

横浜訪問看護 ゆう訪問看護ステーション新横浜 横浜サテライト

重要事項説明書

(令和8年5月改定版)

様

重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所の名称	横浜訪問看護 ゆう訪問看護ステーション新横浜 横浜訪問看護 ゆう訪問看護ステーション新横浜 横浜サテライト
サービスの種類	訪問看護（医療保険）、訪問看護（介護保険）、介護予防看護（介護保険）
事業所の所在地	拠点：〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜三丁目16番地10 京浜建物第3ビル 603号室 サテライト：〒220-0004 神奈川県横浜市西区北幸一丁目11番地5号 相鉄KSビル8階 802C号室
電話番号	045-470-8222
介護保険指定番号	1460990606
医療保険医療機関番号	0990606
通常の事業の実施地域	横浜市港北区、都筑区、神奈川区、鶴見区、西区、中区、保土ヶ谷区

2. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社O
主たる事務所の所在地	〒113-0034 東京都文京区湯島四丁目6番11-1406号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 安田 智子
設立年月日	平成14年8月19日
電話番号	03-5801-6208

3. 管理者

サービス提供の管理者は、次の通りです。

サービスについてご相談・ご不安な点がある場合には、下記の連絡先までお寄せください。

氏名：鈴木 貴博

連絡先電話：080-7950-2382

4. 提供するサービスの内容

(1) 訪問看護サービスは、利用者様の居宅（自宅）にて、看護師等その他省令で定める者が、利用者様個々に訪問看護計画を作成し、以下の看護サービスを提供させていただきます。

- (1) 血圧・体温・呼吸・脈拍等の健康チェックと指導
- (2) 病状・障害・全身状態の観察と指導
- (3) 清拭や洗髪等による全身の清潔の保持、食事や排泄等の日常生活援助
- (4) 褥創の予防と処置
- (5) カテーテルの管理や交換
- (6) 療養環境整備

- (7) コミュニケーションの援助
 - (8) 慢性疾患の看護と療養生活の相談
 - (9) リハビリテーション（機能訓練、日常生活動作訓練、介助方法指導、住宅改修、福祉用具アドバイス等）
 - (10) ターミナルケア
 - (11) 療養生活や介護方法、福祉サービス利用についての相談や指導
 - (12) その他在宅療養を継続するために必要な、医師の指示による医療処置
- (2) 訪問看護サービスの利用にあたっては、必ず主治医から訪問看護指示書の交付を受ける必要があります。指示期間は、主治医により定められます。指示期間を過ぎる前に、看護師から主治医に対し、期間経過後の指示書の交付依頼を行います。（※訪問看護指示書代は、保険等の負担割合に応じて異なります。病院によって異なる場合もありますので病院窓口にてご確認の上、窓口でお支払いください。）
- (3) 初回訪問時には必ず、マイナンバー、介護保険証、資格確認書等の保険情報の分かるもの、限度額適用認定証など自己負担割合の分かるもの、公費負担の受給者証等をお見せください。また、被保険者資格や自己負担割合等の内容に変更が生じた場合も必ずお知らせください。自立支援医療費制度等を利用し、自己負担上限額が設定されている方は毎月初めの訪問で必ず自己負担管理表をご提示ください。なお、これらをご提示いただけない場合は、全額自己負担の料金をお支払いいただく場合があります。期限の過ぎたもの、適用資格のない証書をお見せいただいた場合も同様のご対応とさせていただきます。
- (4) 利用者様の希望及び心身の状況等並びに主治医の指示を踏まえて、「訪問看護計画書」を作成の上利用者様へご説明し、これに従ってサービスを提供します。なお、訪問看護計画書、訪問看護報告書は定期的に主治医へ提出することが法令により定められておりますのでご了承ください。（※利用者様のお体の状態や看護計画に基づいて実施した内容等について報告します。）
- (5) 必要に応じて訪問看護計画書、訪問看護報告書、これに準ずる情報提供書を主治医以外の関係機関（居宅支援事業所、自治体、学校、その他の医療機関、介護・福祉サービス事業所等）へ共有する場合があります。
- (6) サービス提供ごとに、提供日、提供した具体的なサービス内容、利用者様の心身状況を記載した訪問看護記録書を作成します。利用者様とご家族はご希望の場合、事業所の営業時間内にご本人に関する訪問看護記録書の閲覧、複写の交付を受けることもできます。訪問看護記録書は事業所にて2年間

(介護保険利用者様の場合 5 年間) 保管をします。事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者様の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、訪問看護記録の写しを交付することができるものとします。

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始を除きます。
サービス提供時間	午前 9 時 30 分から午後 5 時 30 分まで ※営業時間として、問い合わせ等は午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分まで受け付けております。

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
看護師	常勤 3 人以上

7. 利用料

- (1) 別紙料金表を参照してください。（医療保険の方は令和 8 年 6 月改定版以降を参照）
- (注1) 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訂されます。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。
- (注2) 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またはその他保険外サービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご留意ください。

(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。必ず利用予定日の前々日までに 045-470-8222 までお電話にてキャンセルのご連絡をお願いいたします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前々日まで	不要
利用予定日の前日	利用者様負担金の 50% の額
利用予定日の当日	利用者様負担金の 100% の額

(3) 交通費について

通常の事業の実施範囲外へ訪問する場合、通常の事業の実施範囲を越えた所から片道分を 1 キロメートルあたり 100 円、及び公共交通機関を利用した実費をいただきます。

(4) その他（保険外サービスについて）

- ・死後の処置を行った場合、20,000 円徴収いたします。
- ・居宅においてサービス従業者が、サービスを実施するために使用する水道、ガス、電気等の費用のご負担をお願いいたします。

・ 診察同行費

＜基本料金＞

30分：4,000円 1時間：7,000円（30分延長毎：3,500円）

＜初回料金＞ 注1)

30分：2,000円 1時間：3,500円（30分延長毎：1,750円）

＜訪問看護と併用＞ 注2)

30分：2,000円 1時間：3,500円（30分延長毎：1,750円）

注1) 1利用者様1回までに限ります。

注2) 同日に当事業所の訪問看護サービスを利用された方に限ります。

注3) 公共交通機関を利用しての移動の場合は、看護師分の交通費を別途実費で頂きます。

(5) 支払い方法

上記(1)から(3)までの利用料(利用者様負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、口座引き落としによりお支払いください。

なお、利用者様負担金の受領に関わる領収書については、利用者様負担金の着金を確認次第、順次お渡しいたします。

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(土日祝の場合前後の可能性あり)に、別紙にてあなたが指定の口座から引き落とします。

8. 訪問時間について

訪問時間は予定された時間を基準としますが、道路交通状況やその他の影響により、多少前後する可能性があります。あらかじめご了承ください。15分以上遅れる場合には担当者から連絡いたします。

9. 緊急時における対応方法

- (1) 看護職員等は訪問看護等を実施中に、利用者様の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。
- (2) 当事業所は、利用者様に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者様の家族、利用者様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。
- (3) 利用者様に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

緊急連絡先 (家族等)	氏名	
	電話番号	

10. 苦情に対する対応方針

(1) 当事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者様からの苦情に迅速かつ適切に対応するよう努めます。

(2) 当事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者様からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って行います。

11. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情やご相談は、当事業所の下記の窓口でお受けいたします。

事業所相談窓口	横浜訪問看護 ゆう訪問看護ステーション新横浜 担当者：管理者 鈴木貴博 電話番号：080-7950-2382 〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜三丁目16番地10 京浜建物第3ビル 603号室
---------	---

(2) スタッフへ直接ご相談しにくい内容やサービスに関するご意見・ご感想などは下記の窓口へお寄せください。

本社相談窓口	株式会社O 訪問看護事業部 担当者：宮岡 桃子 電話番号：03-5801-6208
--------	---

下記のQRコードからは匿名でもご意見・ご感想を承ることが可能です。



上記へご記入いただいた内容は総務担当者が拝見し、サービス改善やスタッフの教育に反映できるように努めますので、お気軽にお寄せください。

(3) サービス提供に関する苦情や相談は、次の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関 (医療保険をご利用の場合)	横浜市福祉調整委員会事務局 (健康福祉局相談調整課)	電話番号 045-671-4045
-------------------------	-------------------------------	-------------------

令和7年6月現在

横浜市・区	担当課	電話番号
横浜市 はまふくコール (横浜市苦情相談コールセンター)	介護事業指導課・高齢施設課	045(263)8084
横浜市(本庁)	介護事業指導課 (居宅サービス・地域密着型サービス)	045(671)2356
	高齢施設課 (施設サービス)	045(671)3923
鶴見区	高齢・障害支援課	045(510)1770
神奈川区	高齢・障害支援課	045(411)7019
西区	高齢・障害支援課	045(320)8491
中区	高齢・障害支援課	045(224)8163
南区	高齢・障害支援課	045(341)1138
港南区	高齢・障害支援課	045(847)8495
保土ヶ谷区	高齢・障害支援課	045(334)6394
旭区	高齢・障害支援課	045(954)6061
磯子区	高齢・障害支援課	045(750)2494
金沢区	高齢・障害支援課	045(788)7868
港北区	高齢・障害支援課	045(540)2325
緑区	高齢・障害支援課	045(930)2315
青葉区	高齢・障害支援課	045(978)2479
都筑区	高齢・障害支援課	045(948)2313
戸塚区	高齢・障害支援課	045(866)8452
栄区	高齢・障害支援課	045(894)8547
泉区	高齢・障害支援課	045(800)2436
瀬谷区	高齢・障害支援課	045(367)5714

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

TEL : 045-329-3447

受付時間 : 午前8時30分～午後5時15分(土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く)

12. 事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、利用者様に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者様の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 当事業所は、前項の事故及び事故に際してとった処置について記録します。
- (3) 当事業所は、利用者様に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

13. 個人情報の保護

- (1)利用者様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」及び厚生労働省が作成した「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」を遵守し適切な取扱いに努めるものとします。
- (2)当事業所が得た利用者様又はその家族の個人情報については、事業所でのサービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者様又はその家族の同意を得るものとします。

14. 虐待の防止

当事業所は、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ます。

- 一 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。)を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- 三 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- 四 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きます。

15. 身体拘束等の原則禁止

指定訪問看護の提供に当たっては、当該利用者様又は他の利用者様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。

- 一 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由(以下「身体的拘束等の態様等」という。)を記録します。
- 二 身体的拘束等を行う場合には、事前に、当該利用者様又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明します。ただし、やむを得ない事情により事前に当該説明をすることが困難な場合は、この限りではありません。
- 三 前号ただし書の規定により事前に説明を行わなかった場合には、当該身体的拘束等を行った後速やかに、当該利用者様又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明いたします。

16. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問看護職員は次の業務を行うことができませんのであらかじめご了承ください。
 - 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- (2) 法令に基づき、訪問看護職員に対する贈り物や飲食物の提供などはご遠慮いただいております。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに045-470-8222へご連絡ください。
- (4) 当事業所・訪問看護スタッフへの個別のご連絡・ご相談内容について、基本的には訪問時に対応させていただくものとします。(キャンセル、日程変更等のご連絡についてはこの限りではありません。)
- (5) 利用者様との間で、治療および継続的な支援に必要な信頼関係を構築・維持することが困難であると当事業所が判断した場合には、サービス提供を中止させていただくことがあります。あらかじめご了承ください。

17. その他運営についての重要事項

(1) 当事業所は従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、又、業務体制を整備します。

一 採用時研修 採用後6ヶ月以内

二 継続研修 年1回

(2) 従業員は業務上知り得た利用者様及びその家族の秘密を保持します。

(3) 従業員であった者に業務上知り得た利用者様及びその家族の秘密を保持させるため、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。

(4) 第三者評価の実施状況：なし

年 月 日

事業者は、利用者様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

(事業者)

所在地：東京都文京区湯島四丁目6番11-1406号
株式会社O

代表取締役 安田智子 印

説明者： 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

(利用者様)

住所：

氏名： 印

(代理人)

住所：

氏名： 印

本人との続柄：