重　要　事　項　説　明　書

（介護保険・医療保険）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている訪問看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、あおいろ訪問看護ステーション高蔵寺の提供するサービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

（令和８年 10 月 13 日改定　名古屋市の苦情相談窓口を変更／令和８年９月 18 日改定　苦情相談窓口に利用者の保険者〔尾張旭市・瀬戸市・名古屋市〕を追加、カスタマーハラスメント防止に関する項目を追加）

１　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	いろいろ株式会社
代表者氏名	代表取締役　大橋純子
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	愛知県名古屋市守山区守山二丁目 9 番地 16 号 （052）793-3872
法人設立年月日	2021 年 7 月 16 日

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	あおいろ訪問看護ステーション高蔵寺
介護保険指定事業所番号	第　2362590438　号
事業所所在地	愛知県春日井市高蔵寺町三丁目 3 番地 11 ハーモニアス高蔵寺 301 号
連絡先・相談担当者名	大橋　純子 （TEL 0568-93-6800　FAX 0568-93-6802）
事業所の通常の事業の実施地域	春日井市　尾張旭市　瀬戸市　名古屋市守山区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ステーションの看護職員、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「看護職員等」という。）が、要介護状態（介護予防にあっては要支援状態）であり、主治の医師が必要を認めた者に対し、適正な事業の提供を目的とする。
運営の方針	１．指定訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、要介護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する。 ２．指定介護予防訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、要支援者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。 ３．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るものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（ただし、国民の祝日、12 月 30 日～1 月 3 日を除く）
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 00 分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365 日
サービス提供時間	24 時間

※営業時間外及び休日は、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制を確保し、緊急時に対応します。

(5) 事業所の職員体制

管理者（氏名）	大橋　純子	
職種	職務内容	人員数
管理者	1　主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 2　訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 3　従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤　１名
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	1　指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 2　主治の医師の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い、同意を得ます。 3　利用者へ訪問看護計画を交付します。 4　指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。 5　利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。 6　常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 7　サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 8　訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。	常勤１名（管理者が兼務）
看護職員 （保健師・看護師・准看護師）	1　訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 2　訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。	2.5 名以上（常勤換算） （令和 8 年 6 月実績：常勤換算 15.4 名）
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	リハビリテーションの提供をします。	１名以上 （令和 8 年 6 月実績：理学療法士 常勤換算 2.9 名・作業療法士 常勤換算 0.9 名）
事務職員	事業の実施に当たって必要な事務を行います。	１名以上

3　提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

訪問看護計画の作成	主治の医師の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（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点滴の管理　②病態の観察　③清潔ケア　④リハビリテーション　⑤ご家族のケアなど

(2) 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活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

介護保険を適用する場合、医療保険を適用する場合とも、それぞれ別紙料金表のとおりです。

４　その他の費用について

① 交通費

介護保険サービスのご利用では、交通費はいただいておりません。医療保険・自費サービスのご利用の場合は、通常の事業の実施地域の内外を問わず、自動車を使用した訪問１回につき 200 円（月額上限 3,000 円。いずれも税込）を請求いたします。ただし、事情により免除する場合があります。

② キャンセル料

キャンセル料は、医療保険・自費サービスをご利用の場合に適用されます（介護保険サービスのご利用には適用されません）。サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルのご連絡をいただいた時間に応じて、下記により請求させていただきます。

前日 17 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
前日 17 時以降のご連絡の場合	１提供当りの料金の 50%を請求いたします。
ご連絡のない場合	１提供当りの料金の 100%を請求いたします。

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。

③ 死後の処置料

死後の処置（エンゼルケア）を行った場合は、運営規程の定めに基づき、11,500 円（1 回につき・税込）を請求いたします。

④ 営業日外利用料

営業日（月曜日から金曜日まで。国民の祝日、12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く。）以外の日のサービス提供につきましては、介護保険・医療保険サービスのご利用では利用料をいただいておりません。

５　利用料、利用者負担額その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求方法等	ア　利用料、利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ　上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌々月 15

	日に発行し、郵送します。
② 利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法等	ア　サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、利用明細お届け日の月末までに、所定の方法でお支払い下さい。 イ　お支払いの確認ができましたら、領収書を発行します。必ず保管されますようお願いします。（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。）

※ 利用料、利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から２ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

６　担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する看護職員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア　相談担当者氏名　　大橋純子 イ　連絡先電話番号　　0568-93-6800 　　同ファックス番号　0568-93-6802 ウ　受付日及び受付時間　月曜日～金曜日　8 時 30 分～17 時 00 分（国民の祝日、12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く）

※ 担当する看護職員につきましては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

７　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、介護保険被保険者証に記載された内容（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、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、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)　主治の医師の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」等に基づき、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。なお、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します。

(4)　サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「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)　看護職員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いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

８　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	管理者　大橋純子

(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)　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。

９　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ん。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ん。 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。）

１０　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。

【ご家族等緊急連絡先】	氏名：　　続柄： 住所： 電話番号： 携帯電話：
【主治医】	

１１　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者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定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。

【各市役所の窓口】	（介護保険に関すること） 春日井市役所健康福祉部　介護・高齢福祉課 〒486-8686　愛知県春日井市鳥居松町 5-44 電話：0568-81-5111（代表） （医療保険に関すること） 春日井市役所市民生活部　保険医療年金課 〒486-8686　愛知県春日井市鳥居松町 5-44

	電話：0568-81-5111（代表）
【居宅支援事業所の窓口】	

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	株式会社メディカル保険サービス 〒101-0032　東京都千代田区岩本町 2-18-3　NBS 岩本町ビル 4F TEL：03-6808-1441　9:30～17:00 （月曜日～金曜日　※土日・祝日・年末年始は休業）
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険
補償の概要	訪問看護事業者が、訪問看護業務の遂行に起因して発生した他人の身体の障害または財物の損壊について負う法律上の賠償責任を補償する保険

１２　身分証携行義務

看護職員等は、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。

１３　心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者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。

１４　居宅介護支援事業者等との連携

① 指定訪問看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者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者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者に送付します。

１５　サービス提供の記録

① 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

② 指定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、その完結の日から５年間保存します。

③ 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。

１６　衛生管理等

① 看護職員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 指定訪問看護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

１７　訪問看護サービス内容の見積もりについて

○ このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) 訪問看護計画を作成する者	氏名　大橋純子　　（連絡先：0568-93-6800）
(2) その他の費用	① 交通費　　介護保険＝無／医療保険・自費＝有（地域内外を問わず）１回につき 200 円（月額上限 3,000 円・税込）・免除あり（本書４－①記載のとおり） ② キャンセル料　　医療保険・自費のみ（本書４－②記載のとおり） ③ 死後の処置料　　11,500 円（税込）（本書４－③記載のとおり） ④ 営業日外利用料　介護保険・医療保険サービスでは徴収しません（本書４－④記載のとおり）
(3) １か月当りのお支払い額（利用料、利用者負担額とその他の費用の合計）の目安	お支払い額の目安　（介護保険・医療保険の自己負担分）＋その他の費用（本書４のとおり） （週　　日　　円　　限度額による）

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から１ヵ月以内とします。

１８　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。

(2) 苦情原因の把握（当日又は時間帯によっては翌日）	利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
(3) 検討会の開催	苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
(4) 改善の実施	利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。）
(5) 解決困難な場合	保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
(6) 再発防止	同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
(7) 事故発生時の対応等	事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

(8) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	いろいろ株式会社　訪問看護 所在地：春日井市高蔵寺町三丁目 3 番地 11　ハーモニアス高蔵寺 301 号 電話番号：0568-93-6800 ファックス番号：0568-93-6802 受付時間：月曜日～金曜日　8 時 30 分～17 時 00 分（国民の祝日、12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く）
【市町村（保険者）の窓口】	（介護保険に関すること） 春日井市役所健康福祉部　介護・高齢福祉課 〒486-8686　愛知県春日井市鳥居松町 5-44 電話：0568-81-5111（代表）

	尾張旭市役所　長寿課（介護保険担当） 〒488-8666　愛知県尾張旭市東大道町原田 2600-1 電話：0561-53-2111（代表） 瀬戸市役所　高齢者福祉課 〒489-8701　愛知県瀬戸市追分町 64 番地の 1 電話：0561-82-7111（代表） 名古屋市役所　健康福祉局高齢福祉部　介護保険課（指導担当） 〒460-8508　愛知県名古屋市中区三の丸三丁目 1 番 1 号 電話：052-959-3087 （医療保険に関すること） 春日井市役所市民生活部　保険医療年金課 〒486-8686　愛知県春日井市鳥居松町 5-44 電話：0568-81-5111（代表）
【愛知県国民健康保険団体連合会（介護サービス苦情相談窓口）】	愛知県国民健康保険団体連合会　介護保険課内　苦情相談室 〒461-8532　名古屋市東区泉一丁目 6 番 5 号　国保会館南館 7 階 電話（専用）：052-971-4165 FAX（共用）：052-962-8870 受付時間：月曜日～金曜日　9 時～17 時（12 時～13 時を除く。国民の祝日に関する法律に規定する休日、12 月 29 日から 1 月 3 日までは休務）
【愛知県（指定権者）の窓口】	愛知県　尾張福祉相談センター　地域福祉課　介護保険グループ 〒460-0001　名古屋市中区三の丸二丁目 6 番 1 号　三の丸庁舎 7 階 電話：052-961-1423　FAX：052-961-7288 受付時間：月曜日～金曜日　8 時 45 分～17 時 30 分（国民の祝日、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く）

１９　カスタマーハラスメント防止について

当事業所では、職員が安心してサービスを提供できる環境を守るため、利用者・ご家族等による暴力、暴言、脅迫、性的な言動、過度な要求等には、組織として対応します。該当する行為があった場合は、職員の安全を優先し、訪問の中断、訪問方法・担当者の変更、関係機関への相談等を行うことがあります。

なお、サービスに関する正当なご意見や苦情を制限するものではありません。

２０　第三者評価の実施状況について

第三者評価の実施の有無	無
実施した直近の年月日	―
実施した評価機関の名称	―
評価結果の開示状況	―

２１　重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和　　年　　月　　日

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地：愛知県名古屋市守山区守山二丁目 9 番地 16 号 法人名：いろいろ株式会社 代表者名：大橋　純子　　印 事業所名：あおいろ訪問看護ステーション高蔵寺（愛知県春日井市高蔵寺町三丁目 3 番地 11　ハーモニアス高蔵寺 301 号） 説明者氏名：大橋　純子　　印

上記内容の説明を、利用料も含め事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所： 氏名：　　印
代理人	住所： 氏名：　　印