

【訪問看護・介護予防訪問看護重要事項説明書】

令和 8 年 7 月 1 日 現在

1 事業者の概要

法人名	株式会社HITOWA
代表者氏名	須原 清貴
法人所在地	東京都港区港南二丁目15番3号
電話番号	03-6632-7702
設立年月日	平成9年2月1日

2 事業所の概要

事業所名称	イリーゼ鶴舞訪問看護ステーション		
事業所の所在地	〒 4 6 6 - 0 0 6 4		
	愛知県名古屋市昭和区鶴舞二丁目1番3号の2		
事業所の電話番号	052-871-6611		
管理者	山本 紗矢香		
指定事業所番号	名古屋市指定	(第	2360790519 号)
指定年月日	令和 8 年 4 月 1 日		
併設サービス	サービス種類	有料老人ホーム事業	事業所名称 イリーゼ鶴舞
	サービス種類	訪問看護	事業所名称 イリーゼ鶴舞訪問看護ステーション
	サービス種類		事業所名称

3 事業の目的及び運営の方針

目的	当事業所は、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、当事業所の看護師等が、居宅において療養を受ける状態の者、または要介護状態(介護予防にあっては要支援状態)にある高齢者に対し、適正な指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)を提供することを目的とします。
運営方針	① 当事業所の看護師等は、居宅において療養を受ける状態の者または要介護状態(介護予防にあっては要支援状態)にある高齢者の心身の状況、病歴、その置かれている環境等に応じて可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう療養生活を支援し、心身機能の維持回復または向上を図るものとします。 ② 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、主治医、地域包括支援センター、その他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

4 通常の事業の実施地域及び営業時間

通常の事業の実施地域	名古屋市昭和区
営業日	日曜日から土曜日（祝日も営業）
営業時間	午前9時00分から午後6時00分までとする。
サービス提供時間	24時間体制

* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

* 24時間対応体制に係る連絡相談に支障がない体制を構築している場合、連絡相談を担当する者が保健師又は看護師以外の職員が電話連絡を受ける場合があります。

- ・ 連絡相談マニュアルが整備されていること
- ・ 緊急訪問の必要性の判断を保健師・看護師が速やかに行える連絡体制及び緊急の訪問看護が可能
な体制が整備されていること
- ・ 連絡相談を担当する看護師以外の職員の勤務体制及び勤務状況を明らかにしていること
- ・ 報告を受けた保健師・看護師は報告内容等を記録すること
- ・ 都道府県知事に届け出ていること

5 事業所の職員体制

(1) 管理者 1 名

当事業所の従業者の管理及び業務の指導・管理、利用の申込みに係る調整等

(2) 看護職員（常勤換算） 2.5 名以上

主治医・居宅介護支援事業者との連携、訪問看護計画書（介護予防含む）、訪問看護報告書（介護予防）の作成※、変更及び利用者への説明、同意、交付。サービス担当者会議への参加等
指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）のサービス提供等

(3) 理学療法士 0 名以上

主治医の指示に基づく指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の提供にあたる。

6 サービス提供方法、内容

指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)の内容は、主治医からの訪問看護についての文書による指示及び居宅サービス計画(介護予防サービス計画)が作成されている場合はそれに基づいてサービスを行うものとし、次に掲げるサービスから利用者が選定したサービスを提供します。

- 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(栄養)及び排泄等日常生活の世話
- ④ 褥瘡の予防・処置
- ⑤ リハビリテーション
- ⑥ ターミナルケア
- ⑦ 認知症利用者の看護
- ⑧ 療養生活や介護方法の指導
- ⑨ カテーテル等の管理
- ⑩ その他主治医の指示による医療処置

※急性増悪時における主治医の特別訪問看護指示書が交付される場合、介護保険での利用であっても、指示の日から14日以内の期間は医療保険による訪問看護の提供となる。

7 主治医・指定居宅介護支援事業者との連携等

- (1) 指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)の提供にあたっては、主治医の文書による指示並びに利用者にかかる指定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、病歴、そのおかれている環境、他の保健・医療・福祉サービスの利用状況等の把握に努めます。
- (2) 利用者の生活状況の変化、サービス利用方法・内容の変更希望があった場合、主治医並びに当該利用者担当の指定居宅介護支援事業者と連絡するとともに、綿密な連携に努めます。
- (3) 事業者は、利用者の病状及び心身の状態について、定期的に主治医に指定訪問看護の提供の継続の要否を相談します。
- (4) 正当な理由なく指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)の提供を拒みません。ただし、通常の事業実施地域等を勘案し、利用希望者に対して指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)の提供が困難と認めた場合、主治医並びに当該利用者にかかる指定居宅介護支援事業者と連携し、必要な措置を講じます。
- (5) 適切な指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)を提供するため、主治医並びに利用者にかかる指定居宅介護支援事業者に対し、定期的に訪問看護計画書(介護予防訪問看護計画書)及び訪問看護報告書(介護予防訪問看護報告書)を提出します。

8 訪問看護計画(介護予防訪問看護計画)の作成等

- (1) 指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)の提供を開始する際には、看護師等(准看護師除く)は主治医からの文書による指示を受け、利用者の心身の状況、病歴、希望及びそのおかれている状況並びにご家族等介護者の状況を十分に把握(アセスメント)し、訪問看護計画(介護予防訪問看護計画)(以下「個別サービス計画」という)を作成します。また、既に居宅サービス計画(介護予防サービス計画)が作成されている場合は、その内容に沿った個別サービス計画を作成いたします。
- (2) 個別サービス計画の作成・変更の際には、利用者又は家族に対し、当該計画の内容を説明し、同意を受け交付します。
- (3) 利用者に対し、個別サービス計画に基づいて各種サービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行います。

9 訪問看護報告書(介護予防訪問看護報告書)の作成等

看護師等(准看護師除く)は、サービス提供に関する訪問日、提供した看護内容、サービス提供結果等を記載した訪問看護報告書(介護予防訪問看護報告書)を作成します。

10 サービス提供の記録

看護師等は、指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）を提供した際には、提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録します。また、利用者からの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供いたします。

11 利用料金

（１）料金表（介護保険）

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、負担割合に応じて徴収させていただきます。
ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

サービス種類： 訪問看護・介護予防訪問看護

法定代理受領の場合は下記金額の1割から3割（但し介護保険負担割合証に準ずる）
（利用者負担の減免・公費負担等がある場合、その負担額による。）

【利用者負担額（基本料金）の算出方法】

単位数×地域区分別1単位の単価（円）＝A（小数点以下切り捨て）

$A \times 0.9$ （※）＝B（小数点以下切り捨て） ※自己負担割合1割の場合。自己負担割合2割の場合0.8、3割の場合0.7で計算

$A - B$ ＝利用者負担額

※当該事業所の地域区分は下記のとおりです。

地域	地域区分	1単位あたりの単価（円）
名古屋市	3級地	11.05

【訪問看護費（介護保険）】

時間区分 （所要時間）	サービス提供者	単位数/回	利用料金			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	看護師	314	3,469円	347円	694円	1,041円
	准看護師	283	3,127円	313円	626円	939円
30分未満	看護師	471	5,204円	521円	1,041円	1,562円
	准看護師	424	4,685円	469円	937円	1,406円
30分以上60分未満	看護師	823	9,094円	910円	1,819円	2,729円
	准看護師	741	8,188円	819円	1,638円	2,457円
60分以上90分未満 （※1）	看護師	1128	12,464円	1,247円	2,493円	3,740円
	准看護師	1015	11,215円	1,122円	2,243円	3,365円

※1) 90分以上の指定訪問看護を行う場合は300単位を加算

<理学療法士等(※2)による訪問の場合>

算定方法	頻度	単位数/回	利用料金			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
1回につき (1回20分以上とし、 一人の利用者につき 週6回を限度)	2回以内/日	294	3,248円	325円	650円	975円
	2回超/日	265	2,928円	293円	586円	879円

※2)理学療法士、作業療法士、言語聴覚士

<指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携して指定訪問看護を行う場合>

算定方法	サービス提供者	単位数/月	利用料金			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
1月につき	看護師	2961	32,719円	3,272円	6,544円	9,816円

但し、准看護師による訪問が1回でもある場合は所定単位数の98%を算定する。

要介護状態区分が要介護5の場合は800単位/月を加算。

【介護予防訪問看護費(介護保険)】

時間区分 (所要時間)	サービス提供者	単位数/回	利用料金			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	看護師	303	3,348円	335円	670円	1,005円
	准看護師	273	3,016円	302円	604円	905円
30分未満	看護師	451	4,983円	499円	997円	1,495円
	准看護師	406	4,486円	449円	898円	1,346円
30分以上60分未満	看護師	794	8,773円	878円	1,755円	2,632円
	准看護師	715	7,900円	790円	1,580円	2,370円
60分以上90分未満 (※3)	看護師	1090	12,044円	1,205円	2,409円	3,614円
	准看護師	981	10,840円	1,084円	2,168円	3,252円

※3)90分以上の指定介護予防訪問看護を行う場合は300単位を加算

<理学療法士等(※2)による訪問の場合>

算定方法	頻度	単位数/回	利用料金			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
1回につき (1回20分以上とし、 一人の利用者につき 週6回を限度)	2回以内/日	284	3,138円	314円	628円	942円
	2回超/日	142	1,569円	157円	314円	471円

※2)理学療法士、作業療法士、言語聴覚士

【加算(介護保険)】

算定 に☑	種類	算定方法	単位数	利用料金			
				10割	1割負担	2割負担	3割負担
☐	初回加算Ⅰ	初回または初回の訪問を行った日が属する月に1回かぎり	350	3,867円	387円	774円	1,161円
☐	初回加算Ⅱ	初回または初回の訪問を行った日が属する月に1回かぎり	300	3,315円	332円	663円	995円
☐	緊急時訪問看護加算Ⅰ	1月につき (区分支給限度額算定対象外)	600	6,630円	663円	1,326円	1,989円
☐	緊急時訪問看護加算Ⅱ	1月につき (区分支給限度額算定対象外)	574	6,342円	635円	1,269円	1,903円
☐	特別管理加算(Ⅰ)	一月につき (区分支給限度額算定対象外)	500	5,525円	553円	1,105円	1,658円
☐	特別管理加算(Ⅱ)	一月につき (区分支給限度額算定対象外)	250	2,762円	277円	553円	829円
☐	ターミナルケア加算 (要介護者のみ)	死亡月 (区分支給限度額算定対象外)	2500	27,625円	2,763円	5,525円	8,288円
☐	退院時共同指導加算	退院又は退所に つき1回 (特別な管理を必要とする者については2回)	600	6,630円	663円	1,326円	1,989円
☐	看護・介護職員連携強化加算 (要介護者のみ)	一月につき	250	2,762円	277円	553円	829円
☐	複数名訪問加算Ⅰ	複数の看護師等が同時に所要時間30分未満の訪問看護を行った場合一回につき	254	2,806円	281円	562円	842円
☐		複数の看護師等が同時に所要時間30分以上の訪問看護を行った場合一回につき	402	4,442円	445円	889円	1,333円

☐	複数名訪問加算Ⅱ	看護師等が看護補助者と同時に所要時間30分未満の訪問看護を行った場合一回につき	201	2,221円	223円	445円	667円
☐		看護師等が看護補助者と同時に所要時間30分以上の訪問看護を行った場合一回につき	317	3,502円	351円	701円	1,051円
☐	看護体制強化加算Ⅰ (要介護者のみ)	一月につき	550	6,077円	608円	1,216円	1,824円
☐	看護体制強化加算Ⅱ (要介護者のみ)	一月につき	200	2,210円	221円	442円	663円
☐	看護体制強化加算 (要支援のみ)	一月につき	100	1,105円	111円	221円	332円
☐	サービス提供体制強化加算Ⅰ	一回につき (区分支給限度額算定対象外)	6	66円	7円	14円	20円
☐	サービス提供体制強化加算Ⅱ	一回につき (区分支給限度額算定対象外)	3	33円	4円	7円	10円
☐	サービス提供体制強化加算Ⅰ (要介護のみ)	一月につき (区分支給限度額算定対象外)	50	552円	56円	111円	166円
☐	サービス提供体制強化加算Ⅱ (要介護のみ)	一月につき (区分支給限度額算定対象外)	25	276円	28円	56円	83円
☒	早朝・夜間 午後6時～ 午後10時 午前6時～ 午前8時	1回につき	所定単位数の25%				
☒	深夜 午後10時～ 午前6時	1回につき	所定単位数の50%				

○ 初回加算(Ⅰ)(Ⅱ)

- ・ 新規に訪問看護計画書を作成した場合
- ・ 過去2月間(暦月)において当該事業所の訪問看護の提供を受けていない場合

○ 緊急時訪問看護加算(Ⅰ)

- ・ 利用者またはその家族等から24時間連絡が取れる体制にある場合
- ・ 緊急時訪問における看護業務の負担軽減に資する業務管理体制の整備が行われている場合

○ 緊急時訪問看護加算(Ⅱ)

- ・ 利用者またはその家族等から24時間連絡が取れる体制にある場合

- 特別管理加算(Ⅰ)(Ⅱ)
 - ・ 厚生労働大臣が定める状態にある特別な管理を必要とする利用者に対し、訪問看護サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合
- 専門管理加算
 - ・ 厚生労働大臣が定める状態にある利用者に対し、専門の研修または特定行為研修を受けた看護師が定期的に訪問看護を行うとともに計画的な管理を行った場合
- ターミナルケア加算
 - ・ ターミナルケアを行った場合
- 退院時共同指導加算
 - ・ 医療機関等から退院又は退所するにあたり、主治医等と連携し在宅生活における療養上必要な指導を行い、内容を提供した後、退院後初回の訪問看護サービスを行った場合
- 口腔連携強化加算
 - ・ 事業所の従業者が口腔の健康状態の評価を実施し、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、評価の結果を情報提供した場合
- 看護・介護職員連携強化加算
 - ・ たん吸引等を行う指定訪問介護事業所と連携し、訪問介護員等になん吸引等に係る計画書や報告書の作成及び緊急時等の対応についての助言、同行、利用者の居宅において業務の実施状況の確認、又は利用者に対する安全なサービス提供体制整備や連携体制確保のための会議に出席した場合
- 複数名訪問加算(Ⅰ)(Ⅱ)
 - ・ 厚生労働大臣が定める基準が認められる利用者に対し、複数の看護師等により訪問看護を行うこと又は看護師等が看護補助者と同時に訪問看護を行うことについて利用者又はその家族等の同意を得ている場合
- 看護体制強化加算(Ⅰ)
 - ・ 医療ニーズの高い利用者への訪問看護の提供体制を強化し、次の要件にいずれも適合する場合
- イ 前6月間において、利用者の総数のうち、緊急時訪問看護加算を算定した利用者が50%以上
- ロ 前6月間において、利用者の総数のうち、特別管理加算を算定した利用者が20%以上
- ハ 前12月間において、ターミナルケア加算を算定した利用者が5名以上
- ニ (介護予防)訪問看護の提供にあたる従業者のうち看護職員の割合が6割以上
- 看護体制強化加算(Ⅱ)
 - ・ (Ⅰ)のイ・ロに適合し、且つ前12月間において、ターミナルケア加算を算定した利用者が1名以上であること。
- サービス提供体制強化加算(Ⅰ)
 - ・ 看護師等ごとに研修計画を作成し、研修を実施していること
 - ・ 利用者に関する情報もしくはサービス提供の留意事項の伝達または看護師等の技術指導を目的とした会議を定期的に開催すること
 - ・ すべての看護師等に健康診断等を定期的実施すること
 - ・ 看護師等の勤続年数7年以上のものが30%以上
- サービス提供体制強化加算(Ⅱ)
 - ・ 看護師等ごとに研修計画を作成し、研修を実施していること
 - ・ 利用者に関する情報もしくはサービス提供の留意事項の伝達または看護師等の技術指導を目的とした会議を定期的に開催すること
 - ・ すべての看護師等に健康診断等を定期的実施すること
 - ・ 看護師等の勤続年数3年以上のものが30%以上

【減算(介護保険)】

種類	要件	減算額
同一建物減算	①事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者(②に該当する場合を除く。)	所定単位数の100分の90に相当する単位数を算定
	②上記①以外の範囲に所在する建物に居住するもの(当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり20人以上の場合)	所定単位数の100分の90に相当する単位数を算定
	③上記①の建物のうち、当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり50人以上の場合	所定単位数の100分の85に相当する単位数を算定

主治医から急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う特別な指示があった場合	訪問看護で行う場合 (介護予防訪問看護)	当該指示の日から14日に限って訪問看護(介護予防訪問看護)算定不可
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携して行う場合	当該指示の日数に応じて1日につき97単位を減算
理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問の場合	理学療法士、作業療法士または言語聴覚士による訪問の場合 (緊急時訪問看護加算、特別管理加算、看護体制強化加算を算定していないこと)	前年度の理学療法士等による訪問回数が看護職員による訪問回数を超えている場合に1回につき8単位を減算(訪問看護・介護予防訪問看護とも)
		介護予防訪問看護の場合、上記8単位減算をしていない場合で12月を超える理学療法士等の訪問がある場合は1回につき5単位を減算
高齢者虐待防止措置未実施減算	虐待の発生またはその再発を防止するために必要な措置未実施時	所定の単位数の100分の1に相当する単位数を減算
業務継続計画未策定減算	感染症や非常災害の業務継続計画未策定及び当該業務継続計画に従い必要な措置未実施時	所定の単位数の100分の1に相当する単位数を減算

※指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携して行う訪問看護は対象外

(2) 料金表(医療保険(後期高齢者医療含む))

別紙料金表をご参照ください。

【その他の料金】

- ・ 公共交通機関使用時は、実施地域を越えた地点からの交通費は実費
- ・ 車で訪問の場合、通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1kmにつき 10円
- ・ キャンセル料

利用日の前日18:00までに事業所へ連絡があった場合 無料

上記以外の場合 一律 1,000円

(2) 料金のお支払い方法

毎月、20日頃までに前月分の請求をいたします。ご指定の口座より27日に引落しさせていただきます。

(3) その他

利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。

12 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申込下さい。当事業所職員がお伺い致します。
訪問看護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

* 居宅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下さい。

(2) サービスの終了

① 利用者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週間前までに文書でお申し出下さい。

② 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足ややむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。
その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

一 利用者が介護保険施設に入所した場合

二 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護・要支援認定区分が、非該当(自立)と認定された場合

三 利用者が医療施設に3か月以上継続して入院した場合

四 利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

一 当社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、利用者ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

二 利用者がサービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう勧告したにもかかわらず7日以内に支払わない場合、または利用者やご家族などが当社や当事業所職員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、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます場合があります。

13 事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法

(1) 当事業所は、安全かつ適切に、質の高い介護保険サービスを提供するために、サービスの安全性はもとより、職員の健康管理、事故防止に努め、当事業所の保全について計画的に取り組めます。

(2) 指定訪問看護(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、利用者の所在する市町村、利用者のご家族、主治医、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとしてします。

(3) 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録します。

(4) 利用者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。

14 緊急時における対応方法

利用者に病状の急変等が生じた場合には、必要に応じ臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治の医師への連絡を行い、指示を求める等の必要な措置を講じます。

当事業所	担当者名	山本 紗矢香		
	連絡先	052-871-6611		
	受付時間	緊急時24時間連絡が取れる体制をとります		
医療機関等	医療機関名			
	主治医等の氏名			
	連絡先			
緊急連絡先	氏名(続柄)		(続柄)	
	連絡先			

15 衛生対策

- (1) 当事業所は、看護師等の清潔の保持及び健康状態について、適宜、健康診断等を実施します。
- (2) 当事業所は、設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
- (3) 当事業所は、感染症が発生又はまん延しないように必要な措置を講じるものとします。

16 感染症や災害対策

- (1) 当事業所は感染症・災害対策として次の取組を実施します。
 - ① 感染症の発生及びまん延等の防止のため、委員会を設置し適宜開催
 - ② 感染症及び災害対応指針を定め、各対応マニュアルによる研修の実施、対応訓練を実施
- (2) 当事業所は、感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できるよう、業務継続に向けた計画等を策定し、必要な研修の実施、対応訓練を実施します。

17 身体拘束・虐待防止のための措置に関する事項

当事業所は、利用者の人権の擁護・身体拘束・虐待等の発生又は再発の防止のため次の措置を講ずるものとします。

- ① 委員会の設置、開催、担当者の選定、委員会で検討を行った結果について従業者に周知
 - ② 指針の整備、当事業所職員に対する研修の実施
 - ③ 人権の擁護・身体拘束・虐待の防止のための当事業所職員に対する研修の実施
 - ④ 利用者及びそのご家族からの苦情処理体制の整備
 - ⑤ その他身体拘束・虐待防止のために必要な措置は高齢者虐待・身体拘束防止マニュアルに準ずる
- 2 事業所は、利用者の生命又は身体を保護するため緊急時止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を行わない。ただし、緊急時止むを得ず身体拘束等を行う場合には非代替性、一時性、切迫性の3つの要素をすべて満たし、検討の上、必ず個別に説明をした上で行うこととする。また、その経過及び結果を記録する。記録に関しては、その態様及び時間、その際の利用者の心身状況、その理由を記録し5年間保存し、ご家族等の要求がある場合及び監督機関等の指示等がある場合には、これを開示する。要件に該当しなくなった場合には、直ちに身体拘束を解除する。

18 苦情処理

管理者は、提供した指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）に関する利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、担当者を置き、事実関係の調査を実施し、改善措置を講じ、利用者及びご家族に説明するものとします。

① 当事業所における苦情の受付

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。

苦情受付窓口	当事業所 窓口	担当者	山本 紗矢香
		電話番号	052-871-6611
		受付時間	午前9時00分から午後5時00分
	法人窓口	窓口名称	株式会社HITOWA お客様相談センター
		電話番号	0120-76-5600
		受付時間	午前9時00分から午後5時00分（12/31～1/3を除く）

② 機関その他受付窓口

愛知県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情調査係	電話番号	052-971-4165
名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課	電話番号	052-959-3087
	電話番号	
	電話番号	

19 個人情報の保護

- (1) 当事業所は、利用者及びそのご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及びそのご家族の個人情報については、当事業所での介護サービスの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利用者及びそのご家族の同意を得るものとします。

20 その他運営についての留意事項

- (1) 当事業所は、看護師等の資質の向上を図るため、研修の機会を次の通り設けるものとし、又、業務体制を整備します。
 - 一 採用時研修 採用後1カ月以内
 - 二 継続研修 年4回以上
- (2) 当事業所職員は業務上知り得た利用者又はそのご家族の秘密を保持します。
- (3) 当事業所職員であった者に、業務上知り得た利用者又はそのご家族の秘密を保持させるため、当事業所職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、当事業所職員との雇用契約及び誓約書に明記します。
- (4) 当事業所は、事業に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

(5) 当事業所における第三者評価の実施状況は次の通りです。

第三者による評価 の実施状況	☐	あり	直近の実施日	年	月	日
			評価機関名称			
			結果の開示	☐ あり	☐ なし	
	☐	なし				

(6) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社HITOWAの代表と事業所の管理者との協議に基づき定めるものとします。

21 当社の概要 令和 8 年 7 月 1 日 現在

(1) 定款に定めた事業

- 1 介護保険法に基づく指定居宅介護支援事業
- 2 介護保険法に基づく居宅サービス事業
- 3 介護保険法に基づく地域密着型サービス事業
- 4 介護保険法に基づく介護予防サービス事業
- 5 介護保険法に基づく地域密着型介護予防サービス事業
- 6 介護保険法に基づく介護予防支援事業
- 7 介護保険法に基づく介護予防・日常生活支援総合事業
- 8 民間資金等の活用による公共施設等の設備等の促進に関する法律
(PFI法)に基づく公共施設、老人福祉センター等の整備及び運営
並びに管理に関する事業
- 9 老人、身体障害者等の介護施設の経営及び管理に関する事業
- 10 有料老人ホームの経営及び管理に関する事業
- 11 サービス付き高齢者向け住宅の経営及び管理に関する事業
- 12 居宅介護住宅改修事業
- 13 介護事業所の運営にかかわる企画・研究開発・制作・販売に関する事業
- 14 訪問リハビリ・訪問医療マッサージに関する事業
- 15 訪問理美容に関する事業
- 16 物品等の企画販売及び宅配並びに貸与に関する事業
- 17 給食及び配食サービス並びに飲食サービスに関する事業
- 18 医療機関運営に関わるコンサルティング事業
- 19 医療機器等の販売及び賃貸に関する事業
- 20 介護福祉に従事する介護員等の教育・研修及び養成に関する事業
- 21 宿泊施設及び飲食業の運営に関する事業
- 22 旅行業法に基づく旅行業に関する事業
- 23 旅行業法に基づく旅行業者代理業に関する事業
- 24 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく障害福祉サービス事業
- 25 高齢者介護施設の紹介及び斡旋に関する事業

- 26 各種事務・請求代行に関する事業
- 27 各種システム開発・販売・販売代理に関する事業
- 28 前各号の情報提供サービスに関する事業
- 29 前各号のコンサルタントに関する事業
- 30 前各号に関する市場調査および広告宣伝に関する事業
- 31 前各号に付帯関連する一切の業務

(2) 施設・拠点等

居宅介護支援	14	か所
訪問介護	42	か所
通所介護	6	か所
(介護予防)認知症対応型通所介護	0	か所
地域密着型通所介護	1	か所
(介護予防)特定施設入居者生活介護	79	か所
介護専用型特定施設入居者生活介護	18	か所
(介護予防)短期入所生活介護	1	か所
(介護予防)認知症対応型共同生活介護	3	か所
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	か所
夜間対応型訪問介護	0	か所
(介護予防)訪問看護	3	か所
(介護予防)福祉用具貸与	2	か所
(介護予防)特定福祉用具販売	2	か所

指定訪問看護(介護予防訪問看護)の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

年 月 日

(事業者) 所在地 東京都港区港南二丁目15番3号

名 称 株式会社HITOWA

(事業所) 所在地 愛知県名古屋市昭和区鶴舞二丁目1番3号の2

名 称 イリーゼ鶴舞訪問看護ステーション

説明者 印

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定訪問看護(介護予防訪問看護)についての重要な事項の説明・交付を受け、その内容に同意しました。

年 月 日

(利用者) 住所

氏名 印

(署名代行者) 住所

氏名 印 (続柄)