

重要事項説明書

サービス種類	訪問看護（介護保険/医療保険）
--------	-----------------

第1条（会社の概要）

会社名	株式会社ちいきけあ山陰		
代表者名	代表取締役社長 佐々木 桂子		
本社所在地	米子市米原六丁目5番47号		
電話番号	0859-36-8632	FAX番号	0859-36-8633
設立	2019年12月12日	資本金	300万円
実施事業の情報・個人情報の取扱いについて（ホームページ / http://h-b-care.com ）			

第2条（会社理念）

会社の経営理念は、お客様とスタッフの人間的な関係性を基盤に、自立支援とQOL向上につながる最良の解決策を見出すためにお客様とお客様の持つネットワークと協働し、専門性の高いケアを、責任をもってチームで提供することです。

第3条（事業の目的・方針）

介護保険法および健康保険法における指定訪問看護サービス（以下「サービス」とします。）は、そのお客様が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ことを目的とし、目標を設定して、その療養生活の支援・診療上の補助をし、心身の機能の維持回復を図り、もってお客様の生活機能の維持または向上を目指すことを計画的に行うこととします。

第4条（事業所の概要・相談苦情等の連絡先）

相談・苦情(第18条・20条)・キャンセル(第11条)などの連絡先はこちらになります。

事業所名	ホームベースドケア訪問看護ステーション
所在地	米子市米原六丁目5番47号
電話番号/FAX番号	TEL:0859-36-8632 FAX:0859-36-8633
管理者	相見 京香
虐待防止担当者(第17条)	相見 京香
相談責任者(第20条3項)	相見 京香
第三者評価の実施状況	無
指定年月日(更新)	2020年5月1日
介護保険事業所番号	3160290411
ステーションコード	0290411

第5条（サービス提供地域）

サービス提供地域	米子市・境港市・伯耆町・南部町・日吉津村・大山町・安来市
----------	------------------------------

第6条（営業日および営業時間、サービス提供時間）

	月曜日～金曜日（祝日含む）	土曜日	日曜日	その他休業日
営業時間 （窓口対応時間）	8：30～17：30	：～：	：～：	12/30～1/3
サービス 提供時間	9：00～17：00	：～：	：～：	12/30～1/3

第7条（事業所の職員体制等）

1 職員体制

（2026年 6月 1日現在）

	資格	常勤	非常勤	計	備考 （兼任の有無等）
管理者	看護師	1人	—	1人	
サービス 従業者	看護師・保健師・准看護師	8人	0人	8人	うち常勤1名は管理者兼務
	理学療法士・作業療法士	4人	0人	4人	

2 職務内容

①管理者（看護師）

事業所の従業者の管理および業務の管理を一元的に行います。

②看護職員（看護師・准看護師・保健師）

サービスの提供にあたります。また、准看護師を除く保健師・看護師が介護保険法および健康保険法に定められた訪問看護計画書（以下「訪問看護計画書等」とします。）および訪問看護報告書（以下「訪問看護報告書等」とします。）を作成します。

③理学療法士・作業療法士または言語聴覚士（以下「理学療法士等」とします。）

サービス（在宅におけるリハビリテーション）の提供にあたります。

3 その他

サービスの質の向上を図るため、職員に対し、定期的に研修の機会を設けるものとします。

第8条（サービス内容）

1 会社は、介護保険法に定める居宅サービス計画・介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）に基づいたサービスまたは健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律等の医療保険関係法令が定めるサービスを、制度に従い該当する保険を適用して、訪問看護計画書等の内容に沿って提供します。

2 サービスの提供方法は次のとおりとします。

①訪問看護の利用希望者がかかりつけの医師に申し込み、医師が交付した訪問看護の指示書に基づいて、会社は訪問看護計画書等を作成し、訪問看護を実施します。

②利用希望者または家族、利用希望者を担当する居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者（以下「居宅介護支援事業者等」という。）から会社に直接申し込みがあった場合は、会社から主治医に指示書の交付を依頼します。

③お客様に主治医がない場合は、会社から地区医師会または地域高齢者担当に主治医の選定を依頼します。

3 対象者によって受けられる保険は次のとおりとなり、要件に従い各保険を適用します。

（1）介護保険

①病状が安定期にあり、サービスが必要であると主治医が認めた要介護者または要支援者

（2）医療保険

- ① 40歳未満の者
 - ② 40歳以上65歳未満の要介護認定を受けることができる16特定疾患以外の者
 - ③ 40歳以上の16特定疾患または65歳以上であって要介護者・要支援者でない者
 - ④ 要介護者等であっても末期の悪性腫瘍患者、神経難病等(厚生労働大臣が定める疾病等)の者
 - ⑤ 要介護者等であっても特別訪問看護指示書が交付された場合
- 4 サービスの内容は次のとおりとします。
- ① 病状・障害の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事および排泄など日常生活の世話
 - ④ ターミナルケア ⑤ 褥瘡(じょくそう)の予防・処置 ⑥ カテーテル等の管理
 - ⑦ リハビリテーション (※) ⑧ 認知症患者の看護 ⑨ 療養生活や介護方法の指導
 - ⑩ その他医師の指示による医療処置
- (※) 理学療法士等が看護職員の代わりに訪問し、看護業務の一環としてリハビリテーション中心としたサービスを実施するものを含みます。
- 5 後述「サービス利用料金の説明」に記載の介護保険適用・医療保険適用・保険適用外(保険適用サービスに併用してお客様の希望により提供した場合)のサービスを対象としているため、お客様がそれら以外のサービスを希望する場合には、別途契約が必要となります。

第9条 (連携について)

会社は、サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者等および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

第10条 (サービス利用料金について)

- 1 サービス利用料金は、介護保険法令に定める介護報酬および医療保険の診療報酬に準拠した金額、その他にかかる費用となります。
- 2 サービス利用料金の詳細については、後述「サービス利用料金の説明」のとおりとします。

第11条 (キャンセル)

- 1 お客様がサービスの利用を中止する際には、すみやかに第4条で定める連絡先までご連絡ください。
- 2 お客様の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日の営業時間(窓口対応時間)内までにご連絡ください。それ以降のキャンセルはキャンセル料を申し受けることとなります。(ただし、介護保険については、お客様の容態の急変など緊急時の場合、またはやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。医療保険のキャンセル料はありません。)
- 3 キャンセル料については、後述「サービス利用料金の説明」のとおりとします。
- 4 キャンセル料は、当月分のお客様負担金の支払いにあわせてお支払いいただきます。

第12条 (お支払い方法)

- 1 会社は、1ヶ月ごとにお客様負担金およびその他の費用を請求し、お客様は原則として会社の指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとします。
- 2 お客様が希望する場合は、郵便局への振込み・現金回収にてお支払いいただくことも可能です。

第13条 (訪問看護計画書等および訪問看護報告書等)

- 1 会社は、お客様のご希望、主治医の指示および心身の状況等を踏まえて、療養上の目標および当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問看護計画書等を作成するものとします。なお、既に居宅サービス計画等が作成されている場合には、当該計画の内容に基づいて訪問看護計画書等を作成するものとします。

- 2 会社は、訪問看護計画書等の作成にあたって、その内容についてお客様またはそのご家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問看護計画書等は、これをお客様に交付するものとします。
- 3 会社は、サービスの提供を訪問看護計画書等に沿って計画的に行うものとします。
- 4 会社は、訪問日に提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書等を作成するものとします。
- 5 会社は、主治医に訪問看護計画書等および訪問看護報告書等を提出し、サービスの提供にあたって、主治医との密接な連携を図るものとします。
- 6 会社は、お客様の要望等により訪問看護計画書等の変更または中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師または居宅介護支援事業者等の助言および指導等に基づいて、訪問看護計画書等を変更または中止をするものとします。
- 7 理学療法士等がサービスを提供しているお客様については、お客様の状況や実施したサービスの情報を看護職員と理学療法士等が共有するとともに、保健師・看護師と理学療法士等が連携して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成し、サービスの利用開始時やお客様の状態の変化等に合わせた定期的な保健師・看護師の訪問により、お客様の状態について適切に評価を行います。

第14条（サービス提供の記録）

- 1 会社はサービスを提供した際には、あらかじめ定めたサービス提供記録書の書面に、提供したサービスの内容および各種体制加算状況等必要事項を記入し、お客様の確認を受けることとします。
- 2 会社は、サービス提供記録書および訪問看護計画書等、訪問看護報告書等、主治医指示書等の記録については、サービス完了の日から5年間はこれを適切に保存し、お客様の求めにより開示し、実費相当の負担によりその写しを交付します。

第15条（連絡先の確認）

- 1 会社は、サービスを提供するにあたり、お客様の連絡先および連絡相談の窓口となられる家族の方の連絡先を確認させていただきます。
- 2 会社は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師および医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。

第16条（受給資格等の確認）

サービス開始時および更新等の必要時、被保険者証等の確認をさせていただきます。

第17条（虐待防止のための措置）

- 1 会社は、お客様の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。身体拘束も緊急やむを得ない場合を除き、原則として行いません。会社は、お客様の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ区市町村へ報告します。
- 2 会社は、虐待防止のための指針を整備するとともに、お客様の権利擁護、サービスの適正化に向けた定期的な職員研修等を実施するものとします。
- 3 会社は、前項の措置を適切に実施するために、第4条に記載の虐待防止担当者を配置します。
- 4 会社が身体拘束を緊急やむを得ず実施する場合は、次の3つの要件を満たした時とし、実施した場合はすみやかに身体拘束を解除できるように努めるとともに適切に記録します。
 - ①切迫性：お客様本人または他のお客様等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い。
 - ②非代替性（ひだいたいせい）：身体拘束その他の行動制限に他に代わる対応方法がない。
 - 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。

- 5 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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- 6 事業所における虐待の防止のための指針を整備しています。
- 7 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に（年2回以上）実施します。

第18条（緊急時・事故発生時の対応）

- 1 緊急時および事故発生時には、人命救助を最優先とし、速やかな現場対応と連携・連絡を行います。その場合、お客様の状態に応じ、救急救命対応や主治医への連絡等必要な措置を講じます。
- 2 サービス提供により事故が発生した場合は、当該お客様の家族や区市町村、当該お客様に係わる主治医および居宅介護支援事業者等の医療・福祉・介護・行政機関に必要な応じた報告と連絡を行うとともに、事故の状況および事故に際してとった処置を記録し、その原因を解明し再発防止策を講じます。また、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。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
- 3 緊急時の連絡先および対応可能時間は、第4条に定める事業所の電話番号および第6条に定める営業時間（窓口対応時間）となります。

第19条（秘密保持）

- 1 業務上で知り得たお客様およびその家族に関する秘密および個人情報を、お客様または第三者の生命、身体等の危険防止の為など正当な理由がある場合を除いて契約期間中および契約終了後、また職員については退職後も第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文書によりお客様およびその家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず居宅介護支援事業者等との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を利用できるものとします。

第20条（相談窓口および苦情対応窓口）

- 1 サービスに関する相談、苦情および要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については、真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録および保存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。
- 2 苦情対応の基本手順
 - ①苦情の受付、②相談責任者への報告、③状況の確認、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤再発防止および改善の措置、⑥苦情申立者への改善状況の確認
- 3 相談・苦情窓口
 - ①事業所の苦情等の窓口および相談責任者は、第4条で定める連絡先となります。また、受付時間は、第6条に定める営業時間（窓口対応時間）となります。
 - ②法人お客様相談窓口および公的機関による苦情相談受付窓口につきましては、下記のとおりとなります。

第21条（感染防止及びまん延防止に対する取り組み）

事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう措置を講じます。

- (1) 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感染症対策委員会を定期的に開催します。
- (2) 職員へ感染症対策委員会の結果を周知します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- (4) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修・訓練（シミュレーション）を定期的に実施します。

第22条（事業継続に向けた取り組み）

事業所は、感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に必要な看護サービスを継続的に提供できるよう、業務継続に向けた計画等の策定、研修、（シュミレーション）を実施します。

第23条（ハラスメント対策）

事業所におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントを防止するための措置を講じ健全な職場環境とする。また、利用者やその家族からのカスタマーハラスメントについても適切な対応に努める。

●法人お客様相談窓口

法人お客様相談窓口	株式会社ちいきけあ山陰
電話番号/FAX番号	TEL：0859-36-8632 FAX：0859-36-8633
受付時間	午前9時より午後5時まで（土・日、12/30～1/3 除く）

●公的機関による苦情相談窓口

米子市福祉保健部長寿社会課	
所在地	米子市加茂町1丁目1番地
電話番号/FAX番号	TEL：0859-23-5156 FAX：0859-23-5012
受付時間	午前8時30分より午後5時15分まで（土・日・祝日除く）
境港市福祉保健部長寿社会課介護保険係	
所在地	境港市上道町3000番地
電話番号/メール	TEL：0859-47-1038 FAX：0859-44-2120
受付時間	午前8時30分より午後5時15分まで（土・日・祝日除く）
南部箕蚊屋広域連合事務局	
所在地	西伯郡南部町法勝寺377番地1
電話番号/FAX番号	TEL：0859-39-6222 FAX：0859-39-6223
受付時間	午前8時30分より午後5時15分まで（土・日・祝日除く）
南部町健康福祉課	
所在地	西伯郡南部町倭482番地
電話番号/FAX番号	TEL：0859-66-5524 FAX：0859-66-5523
受付時間	午前8時30分より午後5時15分まで（土・日・祝日除く）
伯耆町健康対策課	
所在地	西伯郡伯耆町吉長37番地3
電話番号/FAX番号	TEL：0859-68-5535 FAX：0859-68-3866
受付時間	午前8時30分より午後5時15分まで（土・日・祝日除く）
日吉津村福祉保健課	
所在地	西伯郡日吉津村大字日吉津872番地15
電話番号/FAX番号	TEL：0859-27-5952 FAX：0859-27-0903
受付時間	午前8時30分より午後5時15分まで（土・日・祝日除く）
鳥取県西部総合事務所福祉保健局福祉企画課	

所在地	米子市東福原1丁目1-15
電話番号/FAX番号	TEL:0859-31-9314 FAX:0859-34-1392
受付時間	午前8時30分より午後5時15分まで(土・日・祝日除く)
鳥取県国民健康保険団体連合会	
所在地	鳥取市立川町6丁目176番地 鳥取県東部庁舎5階
電話番号/FAX番号	TEL:0857-20-2100 FAX:0857-29-6115
受付時間	午前8時30分より午後5時15分まで(土・日・祝日除く)