

重要事項説明書

指定訪問看護サービスおよび指定介護予防訪問看護サービス、健康保険法等の関係法での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。

2025 年 9 月 1 日現在

1. 訪問看護を提供する事業者について

事業者名称	特定非営利活動法人 ソルウェイズ
主たる事業所の所在地	〒060-0010 札幌市中央区北 10 条西 19 丁目 1-1 越後屋ビル
代表者名	代表理事 運上佳江
TEL	011-676-4557

2. ご契約者へ訪問看護サービスを担当する事業所について

(1) 主たる事業所の所在地など

事業所名称	訪問看護ステーション あみえる		
所在地	〒001-0909 札幌市北区新琴似 9 条 5 丁目 3-6 宝徳マンション 102		
開設年月	2021 年 3 月 1 日		
事業所指定番号	0160190864		
管理者氏名	岩間旭		
サービス提供地域	札幌市内全域、石狩市（厚田、浜益を除く）		
TEL	011-500-2871	FAX	011-213-8913

(2) 従たる事業所（サテライト）の所在地など

事業所名称	訪問看護ステーション あみえる別邸		
所在地	〒062-0908 札幌市豊平区豊平 8 条 11 丁目 3-21 プリンسハイツ 106		
開設年月	2025 年 9 月 1 日		
サービス提供地域	札幌市内全域、石狩市（厚田、浜益を除く）		
TEL	080-3604-9784	FAX	011-213-8913

※サテライトは、主たる事業所の管理者の管理・監督のもと運営されており、必要に応じて両事業所のスタッフが連携してサービス提供を致します。

(2) 事業の目的、運営方法

事業目的	要介護状態と認定されたもしくは医師により訪問看護の指示があったご契約者に対して看護のサービスを提供し居宅においてご契約者が有する能力に応じた、可能な限り自立した生活を確保することができるように支援することを目的とします。
運営方法	24 時間 365 日常に利用者の立場にたつてご契約者の心身の状態に応じた適切なサービスを提供します。事業の実施に当たっては、ご契約者個々の主体性を尊重し地域の保健医療、福祉との連携のもと総合的なサービスの提供に努めます。また自らその提供する訪問看護の質の評価を行い、常に改善を図っていきます。

(3) ご利用事業所の職員体制（2021 年 5 月 1 日現在）

職種	従事する業務内容	人員
管理者	職員管理業務等	1 名
訪問看護師	サービス利用の受付、訪問看護計画の作成、訪問看護サービスの提供	3 名以上 (管理者含む)
理学療法士 作業療法士	訪問看護計画の作成、訪問看護サービスの提供	1 名以上

※訪問を担当する職種(看護師・リハビリスタッフなど)については、主たる事業所・サテライトのスタッフが連携して対応致します。

(4) 営業日時

営業日	月曜日から金曜日 午前 9 時から午後 5 時 30 分
休業日	土日、祝日、12 月 29 日より 1 月 3 日は休み

※主たる事業所・サテライトの営業日時は同様の日時となっております。

(5) サービス提供日時

サービス提供日時	365 日 午前 8 時から午後 6 時 30 分
----------	---------------------------

※緊急時訪問看護加算、24 時間対応加算契約利用者に対しては 24 時間体制にて電話対応でのご相談及び緊急時訪問致します。

3. サービスの利用方法

当訪問看護事業所の担当看護師が訪問看護契約書に基づいてサービスを提供します。

利用者の居住地域や希望により、主たる事業所またはサテライトのスタッフが訪問致します。

4. 訪問看護サービスの内容

- ・健康管理（バイタルサインの測定）
- ・清潔ケア（入浴介助、清拭、洗髪、足浴、手浴等）「人工呼吸管理中の利用者も含む」
- ・食事（経管栄養も含む）及び排泄等日常生活援助と助言
- ・褥瘡処置および予防（高機能マットレスの設定も含む）
- ・人工呼吸管理及びケア（気管吸引、排痰ケア「体位ドレナージ、スクイーピング等」）
- ・ターミナルケア
- ・認知症の方の看護
- ・カテーテル管理
- ・その他医療処置（胃瘻管理、経腸栄養管理、主治医の指示による点滴など輸液管理）
- ・運動・呼吸・心臓リハビリテーション
- ・利用者及び家族への指導（気管カニューレ管理、気管吸引手技、カフ圧管理方法、生活援助）

5. サービス利用料及び利用者負担

ご利用者の都合により、サービスの利用をキャンセルする場合は当日午前 8 時以降の申し出、またキャンセルの連絡なく訪問看護師がご自宅にお伺いした場合はキャンセル料を請求させていただきます。

キャンセル料 1,000 円＋交通費

但し、ご契約者の急変、急な入院等のやむを得ない事由がある場合は、請求いたしません。

料金の請求及びお支払い方法

利用料・その他費用請求方法	毎月 20 日前後に前月分の請求書を郵送もしくは持参いたします。
お支払い方法	ご指定の口座からの「自動引落とし」とさせて頂いておりますので、手続きをお願い致します。 毎月 4 日に引落としさせていただきます。

6. ご利用にあたってのお願い

- (1) 介護保険被保険者証や医療受給者証等を確認させていただきます。これらの書類について内容の変更が生じた場合は必ずお知らせください。
- (2) サービスの提供は「訪問看護計画書」に基づいて行います。なお、「訪問看護計画書」は、ご利用者様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。

7. 秘密の保持と個人情報保護について

- (1) 事業者はご利用者様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り扱いのためのガイドライン」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ご利用者様及びそのご家族様の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

- (3) 事業者は、従業員に、業務上知り得たご利用者様及びそのご家族様の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、そ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。

8. 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者及び保護者の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し
その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (3) 虐待防止に関する責任者の選定。

虐待防止に関する責任者	代表理事 運上佳江
-------------	-----------

- (4) 虐待を防止するための従業員に対する研修を実施します。
- (5) 利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備します。
- (6) その他虐待防止のために必要な処置。
事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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するものとします。
- (7) 成年後見制度の利用を支援します。
- (8) 事業者は、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、身体的拘束等を行いません。
- (9) やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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致します。

9. 衛生管理について

事業所において感染症等が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 従業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) 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。
- (3) 事業所における感染症等の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会(感染員会)を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
- (4) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (5) 従業員に対し感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に年1回以上実施します。

10. 業務継続に向けた取組の強化について

- (1) 感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に年1回以上実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

11. 感染症や災害等で事業所が一時縮小・休止になった場合の体制について

(1) 訪問看護サービス提供

主治医の指示のもと縮小・休止期間中のサービス内容について、連携体制にある事業所と調整します。

(2) 個人情報の共有

- ① 連携体制にある事業所へ個人情報の守秘義務を厳守のうえ利用者の情報を共有します。
- ② 必要に応じて主治医や介護支援専門員との連携を行います。

(3) 留意事項

- ① 縮小・休止期間中のサービス内容は、主治医と緊急性等を相談のうえ訪問を調整します。
- ② 連携体制にある事業所と契約をかわしていただきます。
- ③ 通常ケアのうち、状況に応じて優先順位が高いケアのみ行う場合があります。
- ④ 他事業所への訪問看護指示書料が発生することがあります。
- ⑤ 他事業所のサービス利用を断った場合も、利用者は何ら不利益を被ることはありません。

12. ハラスメント

事業者は、訪問看護の現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- ① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- ② 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
- ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、訪問看護の現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

13. 事故発生時の対応について

- (1) ご利用者様に対する指定訪問看護の提供により事後が発生した場合は、市町村、ご利用者様の家族、ご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。
- (2) ご利用者様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。
- (3) 万一事故が生じた場合にはその原因を解明し再発防止のための対策を講じます。

なお、事業者は下記の損害賠償保険に加入しております。

保険会社名	東京海上日動火災株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	対人・対物・管理財物賠償補償その他事業者が法律上の賠償責任を負った場合の補償。死亡・後遺症保険金 最高1億円。

14. 緊急時の対応

(介護予防) 訪問看護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合には、必要に応じて臨機応変な対応を行うとともに必要時は速やかに主治医に連絡・指示を求めるなどの対応を主たる事業所とサテライトが協力して行います。

15. 相談窓口・苦情対応

主たる事業所またはサテライトいずれに対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

担当者	管理者 岩間旭	e-mail	ami-yell@solways.or.jp
TEL	011-500-2871	(法人窓口)	代表理事 運上佳江
FAX	011-500-2871	(法人窓口 TEL)	011-676-4557
その他	相談・苦情については管理者及び担当看護師が対応します。不在の場合でも対応したものが必ず「苦情相談記録表」を作成し担当者、管理者に引き継ぎします。 事業所の休日及び、窓口開設時間以外は e-mail により対応します		

行政機関その他苦情受付

北海道国民健康保険団体連合会 (国保連)	所在地 札幌市中央区南2条14丁目 TEL:011-231-5175 対応時間:月曜～金曜日 午前9時から午後5時まで
札幌市保健福祉局高齢保健福祉部 介護保険課	所在地 札幌市中央区北1条西2丁目 TEL:011-211-2547