

訪問看護重要事項説明書〔令和8年10月1日現在〕

訪問看護の提供にあたり、厚生労働省令第37条の第8条に基づいて、事業者が説明すべき重要事項は次の通りです。

1. 事業者概要

事業者名称	医療法人 倚山会
所在地	徳島県徳島市東山手町1丁目41番地の6
代表者名	理事長 田岡 博明
電話番号	電話:088-657-7788 FAX:088-655-3077

2. 事業所概要

事業所名称	TAOKA 訪問看護ステーション 万代
事業所の所在地	徳島市万代町4丁目2番地2
指定年月日	令和5年3月1日
指定番号	徳島県指定 第3660190954号
管理者氏名	長谷 康子
電話番号	電話:088-657-6660 FAX: 088-612-7057
URL	hokan.bandai@taoka.or.jp

3. 事業の目的と運営方針

<事業の目的>

家庭での療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るとともに、その生活の質の確保を図ることを目的とします。

<運営の方針>

高齢者等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します。

4. 本事業所の職員体制〔令和8年10月1日現在〕

職種	常勤	非常勤
管理者（看護師兼務）	1名	
看護師・保健師	3名	4名
作業療法士	1名	0名
事務	1名	0名

5. 営業時間

営業日・営業時間	月～金曜日（祝・休日、1月1日～1月3日を除く） 午前8時30分～午後5時15分まで
----------	---

6. 営業地域

通常地域	徳島市・鳴門市・板野郡・名西郡・名東郡
------	---------------------

7. 利用料

（1）訪問看護は介護保険又は健康保険の利用ができます。介護保険をご利用の場合、利用料は介護保険介護報酬告示上の額によるものとし、利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額となります。医療保険の適応がある場合は、原則として料金表の利用料金の1～3割が利用者の負担額となります。

（2）利用者は TAOKA 訪問看護ステーション 万代 料金表（別紙） に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料及び、サービスを提供する上で別途必要となった費用を支払うものとする。

（3）支払方法

毎月20日前後に前月分の請求書をお渡しします。

(ア) 利用者の指定口座から自動振替の場合

利用料は、1 カ月単位とし、当月とし、当該月の利用料は、翌々月 26 日に利用者が指定する口座から振り替えます。

(26 日が土・日・休日の場合は、その翌日になります。)

(イ) 現金払いの場合

利用料は1 カ月単位とし、当月分を翌月末までにご請求させていただきます。

訪問時に集金し、領収書を発行いたします。

(4) 交通費は必要ありません。

ただし、パーキング等の有料駐車場が必要な場合は、駐車場代は別途いただきます。

(5) キャンセル料は必要ありません。

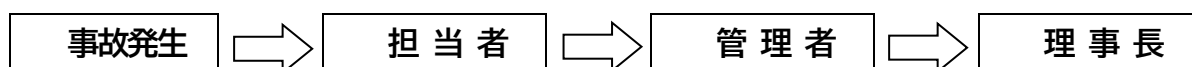
(6) 保険適用外、介護保険給付の額を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

死後の処置料金は10,000 円をいただきます。

8. 緊急時等の対応の方法

サービス提供にあたり、事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業所等に連絡します。

9. 事故発生時の対応



(1) 訪問看護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族等、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 利用者に対する訪問看護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。

10. 感染症蔓延及び災害等発生時の対応

- (1) 感染症蔓延及び災害発生時は、その規模や被害状況により通常業務を行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。
- (2) 指定感染症蔓延時には通常業務を行えない可能性があります。感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて、必要な訪問を行います。

11. 秘密の保持

本事業所の職員は、当該事業を行う上で知りえたご利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約終了後も継続します。

12. 高齢者への不適切な対応防止

本事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待等ハラスメントの防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 研修を通じて、従業者の人権意識の向上や知識技術の向上に努めます。
- (2) 居宅サービス計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者がご利用者等の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。

13. サービス内容に関する苦情処理

- (1) 当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。
- (2) 事業者は、利用者に提供したサービスについて、利用者または利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速、適切に対応し、サービスの向上、改善に努めます。
- (3) 事業者は、利用者が苦情申し立てを行った場合、これを理由として不利益な扱いもいたしません。

14. 苦情等申立先

- ① 田岡病院訪問看護ステーション 担当 長谷 康子
電話 088-657-6660 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:15)
- ② 徳島県国保健康保険団体連合会 介護保険課
徳島県徳島市川内町平石若松 78-1
電話 088-665-7205 (土・日・祝祭日を除く 9:00~17:00)
- ③ 徳島県運営適正化委員会
徳島県徳島市中昭和町 1 丁目 2 総合福祉センター内
電話 088-611-9988 (土・日・祝祭日を除く 9:00~17:00)
- ④ 徳島市 徳島市役所健康福祉部高齢介護課
徳島県徳島市幸町 2 丁目 5
電話 088-621-5585 (土・日・祝祭日を除く 9:00~17:00)
- ⑤ 鳴門市 鳴門市役所長寿介護課
徳島県鳴門市撫養町南浜字東浜 170
電話 088-684-1175 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
- ⑥ 板野町 板野町役場福祉保健課
徳島県板野郡板野町吹田字町南 22-2
電話 088-672-5986 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
- ⑦ 藍住町 藍住町役場健康推進課
徳島県板野郡藍住町奥野字矢上前 52-1
電話 088-637-3115 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:15)
- ⑧ 北島町 北島町役場保健福祉課
徳島県板野郡北島町中村字上地 23-1
電話 088-698-9805 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
- ⑨ 松茂町 松茂町役場長寿社会課
徳島県板野郡松茂町広島字東裏 30
電話 088-699-2190 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
- ⑩ 上板町 上板町役場福祉保健課
徳島県板野郡上板町七條字経塚 42
電話 088-694-6810 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)

- ⑪ 石井町 石井町役場福祉生活課
徳島県名西郡石井町高川原字高川原 121-1
電話 088-674-1116 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
- ⑫ 神山町 神山町役場健康福祉課
徳島県名西郡神山町神領字本野間 100
電話 088-676-1111 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
- ⑬ 佐那河内村 佐那河内村役場健康福祉課
徳島県名東郡佐那河内村下字西ノハナ 31 番地
電話 088-679-2111 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)

15. カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・大声での叱責や威圧的な言動
- ・人格を否定する発言や差別的な言動
- ・業務の範囲を超えた過度な要求
- ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。