

在宅療養支援ステーション風の風 戸塚

重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名	在宅療養支援ステーション風の風 戸塚
事業所の所在地	神奈川県横浜市戸塚区平戸町 678-1 ルポール東戸塚 1 階
指定番号	(介護) 1461090562 号 (医科) 109,056.2 号
管理者氏名／連絡先	佐野 富士子 / TEL 045-820-6311
サービス提供地域	主たる事業所：神奈川県横浜市戸塚区、保土ヶ谷区、南区、泉区 横浜市栄区、港南区

2 事業所の職員体制等

職 種	人 員	備 考
管 理 者	1 名	正看護師
看 護 師	2.5 名以上	
常 勤	1 名以上	正看護師 管理者含む
非 常 勤	1 名以上	正看護師

2025 年 7 月現在

3 営業日および営業時間

サービス種類	平日（月～金）	土 曜 ・ 日 曜	祝 日
訪 問 看 護	8：45～17：45	休 み	休 み

注 1） 年末年始の 12/31～1/3 は休日扱いです。

注 2） 24 時間対応体制をご利用の方につきましては、病状急変時に業務時間外も対応します。

4 提供するサービス内容

①健康状態の観察と助言	②検査・治療促進のための看護	③日常生活の看護
④療養環境改善のアドバイス	⑤在宅リハビリテーション看護	⑥介護者の相談
⑦精神・心理的な看護	⑧様々なサービス（社会資源）の使い方相談	⑨認知症の看護
⑩終末期の看護		

5 利用料

- （1）訪問看護サービスの利用料とその他の費用は、別紙料金表に記載したとおりです。
- （2）サービスの対価として適用する医療保険、もしくは介護保険の利用者負担額をお支払いいただきます。
- （3）サービス時間が延長となって 1 時間 30 分を超え、かつ所定の加算要件を満たさない場合は、その他の費用として別紙料金表に記載した額をお支払いいただきます。
- （4）保険外（自費）のサービスを利用の際は、医療報酬又は介護報酬に基づく額の 10 割をお支払いいただきます。
- （5）衛生材料等の販売は一切致しません。やむを得ず事業所が準備した場合は、費用の実費をお支払いいただきます。

※利用料の支払いは、原則下記の方法でお支払いいただきます。

事業者が指定する口座自動引き落としサービスの利用により、**月末締め切り翌月 27 日**（金融機関休業日は翌営業日）に指定口座より引き落としにてお支払い。

ただし、口座自動引き落としサービスを利用できない場合は銀行振込でお支払いいただきます。

月末締め切り翌月末日までに振込手数料はお客様負担にて下記の口座へご送金ください。

入金確認後、領収書を発行いたします。

横浜銀行 金沢産業センター支店 普通 6045336

カエデノカゼザイタクリョウヨウシエン(カ

風の風在宅療養支援株式会社 代表取締役 佐藤大輔

6 サービス利用の中止

(1) ご利用者様がサービスの利用の中止をする際には、速やかに所定の連絡先までご連絡ください。

連絡先（電話）：045-820-6311

(2) ご利用者様の都合でサービスを中止する場合には、サービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることになりますのでご了承ください（ただし、ご利用者様の体調の急変など、やむを得ない事情がある場合キャンセル料は不要です）。

(3) キャンセル料は、利用者負担金相当額をお支払いいただきます。

連絡時期	キャンセル料	備考
サービス利用日の前日まで	無料	連絡は平日 8:45～17:45
サービス利用日当日	(適用される保険に応じた) 利用者負担割合相当額	

7 事業所のサービスの方針

在宅療養をされるご本人様とご家族様の在宅療養生活の継続を支援します。

8 緊急時の対応

サービスの提供にあたり事故、体調の急変が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、家族、主治医救急機関、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等に連絡します。

医療機関等	病院名／主治医名： 連絡先：
緊急連絡先	氏名： 連絡先：

9 非常災害時の対応

ご利用者様の居住地において、訪問できない何らかの災害が発生した場合は、連絡手段が確保できず、連絡なく予定されている訪問を急遽、取りやめる場合があります。その場合、連絡手段が復旧した時点で、順次ご連絡をさせていただきます。

10 虐待の防止

事業所は、ご利用者様等への虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) ステーションにおける虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、従業者に周知徹底しています。
- (2) ステーションにおける虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 従事者に対し、虐待の防止のための研修を定期的の実施しています。
- (4) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
虐待防止に関する担当者（佐野 富士子）

1.1 身体拘束等の禁止

サービス提供にあたり、ご利用者様もしく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き、身体拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行わないものとします。

身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用者様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。

1.2 相談窓口、苦情対応

訪問看護サービス事業所は、ご利用者様及びご家族様からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じ、市町村からの質問若しくは照会に応じるとともに、市町村が行う調査に協力し、市町村からの指導又は助言に従って必要な改善を行います。

(1) 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。

お客様相談窓口	名称	在宅療養支援ステーション風の風 戸塚
	電話番号	045-820-6311
	FAX番号	045-820-6312
	相談員（責任者）	佐野 富士子
	対応時間	月～金曜日（祝日除く） 9：00～17：00

(2) 次の公的機関でも苦情申し出ができます。

市町村介護保険相談窓口	横浜市	はまふくコール（横浜市苦情相談コールセンター） 045-263-8084
	戸塚区	高齢・障害支援課：045-866-8452
	保土ヶ谷区	高齢・障害支援課：045-334-6394
	南区	高齢・障害支援課：045-341-1138
	港南区	高齢・障害支援課：045-847-8495
	栄区	高齢・障害支援課：045-894-8547
	泉区	高齢・障害支援課：045-800-2436
神奈川県国民健康保険団体連合会 （国保連）	所在地	神奈川県横浜市西区楠町 27-1 電話番号：045-329-3447 対応時間：月～金曜日（祝祭日除く） 8:30～17:15

13 損害賠償保険

当事業所は以下の損害賠償保険に加入しています。

保険会社 有限会社 訪問看護事業共済会
保険種類 訪問看護事業者総合補償制度

14 当法人の概要

法人の名称	風の風在宅療養支援株式会社
代表者名	代表取締役 佐藤 大輔
所在地	神奈川県横浜市港北区新横浜三丁目2番地6 VORT 新横浜
電話／FAX	045-620-5866 ／ 045-620-5857

15 その他重要事項

- (1) 訪問看護スタッフは交替で訪問させていただきます。スタッフの指名は出来かねます。
- (2) 訪問時間についてはあらかじめ定めさせていただきますが、他のご利用者様の病状や交通状況により訪問時間が前後することがあります。その際は担当者よりご連絡させていただきます。
- (3) 多くのご利用者様が不安定な病状にあり、緊急の訪問や予定外の訪問を必要としています。その為、ご利用者様に訪問日や訪問時間の変更をお願いする場合があります。
- (4) 当ステーションでは外部施設などからの研修や看護大学・看護専門学校などの実習生を受け入れております。事前にご利用者様に許可を頂いた上でスタッフが訪問時に同行をお願いさせて頂くことがあります。その際はご協力をお願いいたします。
- (5) 緊急訪問時の速やかな対応の為、及びスタッフ間の情報共有の為にインターネット回線を利用した電子カルテシステムを導入しております。そのため訪問時にパソコンやタブレット端末等にデータ入力をするお時間を頂きます。また、端末機器の状況によっては電源をお借りすることもございます。ご理解ご協力をお願いいたします。
- (6) 社用車でのご訪問になりますのでご自宅に駐車スペースがない場合、近隣のコインパーキングを利用させていただきます。その際要した駐車料金のご負担をお願いいたします。
ただし、介護保険利用でサービス提供地域の方は訪問看護の費用に含まれます。
- (7) 事務的なご用件につきましては、月～金曜日（祝日除く）営業時間内に、お電話にてご連絡ください。
- (8) 事務所への電話は電話回線の混雑により、特に朝夕に繋がりにくいことがあります。お手数ですがその際は少し時間をおいておかけ直してください。

在宅療養支援ケアプランセンター風の風

重要事項説明書（居宅介護支援事業）

1 事業所の概要

事業所名	在宅療養支援ケアプランセンター風の風
所在地	神奈川県横浜市戸塚区平戸町 678-1 ルポール東戸塚 1 階
介護保険事業所番号	1471004000 号
管理者氏名／連絡先	若林 さゆり ／ T E L 045-820-6311
サービス提供地域	神奈川県横浜市戸塚区、南区、港南区、栄区
併設サービス	訪問看護、介護予防訪問看護

2 事業所の職員体制

管理者	1 名（常勤 1 名）
介護支援専門員	1 名（常勤・管理者兼務）

3 営業日および営業時間

サービス種類	平日（月～金）	土・日曜日	祝祭日
居宅介護支援	8：45～17：45	休み	休み

注 1） 年末年始の 12/31～1/3 は休日扱いです。

注 2） 事業所（事務所）の業務日および業務時間は、上記の居宅介護支援に準じます。

4 利用料金

居宅サービス計画の作成に関わる費用は法廷代理受領サービスを利用の場合、原則として介護保険から全額支給されますので、利用者の負担はありません。

5 当社のサービスの方針等

- （1） 利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、可能な限り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、利用者の立場に立って援助します。
- （2） 利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき多様な事業者から総合的・かつ効率的にサービスが提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整します。
- （3） 指定居宅介護支援事業所は指定居宅支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し利用者について、病院または診療所に入院する必要がある場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院または診療所に伝えるように求めます。
- （4） 介護支援専門員は指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の口腔に関する問題、薬剤状況その他について、利用者の同意を得て主治の医師、歯科医師また薬剤師に提供します。
- （5） 介護支援専門員は利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師の意見を求めます。その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。
- （6） 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の居宅サービス事業所を紹介するよう求めること、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求める事ができます。（＊ 1）

＊１ 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙の通りです。

- (7) 介護支援専門員はサービス実施状況の把握（モニタリング）を行い、必要に応じて居宅サービスの変更・サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行います。少なくとも一月に1回利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともにその結果を記録します。
- (8) 事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保険、医療、福祉サービス等との綿密な連携を図り、良質なサービスを提供することに努めます。
- (9) 事業の実施にあたって、介護支援専門員の資質向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとし、また業務体制を整備するものとします。

採用時研修 採用後3ヶ月以内

定期研修 年10回

6 緊急時の対応

サービス提供にあたり事故、体調の急変が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき家族、主治医、救急機関等に連絡します。

7 事故発生時の対応等

当事業者が利用者に対して行う居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市区町村に連絡を行うとともに必要な処置を講じます。

また、当事業所が利用者に対して提供した居宅介護支援により損害賠償を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。

8 虐待の防止

事業所は、利用者等への虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) ステーションにおける虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、従業員に周知徹底しています。
- (2) ステーションにおける虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 従事者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施しています。
- (4) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者（若林 さゆり）

9 身体拘束等の禁止

ご利用者様もしく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き、身体拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行わないものとします。

身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用者様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。

10 秘密の保持

- (1) 当事業所は、業務上知り得たご利用者またはそのご家族の秘密を厳守いたします。
- (2) 当事業所は、介護支援専門員その他従業者であった者から、業務上知り得たご利用者またはその家族の秘密が従業者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雇用契約の内容とし、管理を徹底いたします。

- (3) 当事業所は、サービス担当者会議等におきまして、ご利用者の個人情報を用いる場合は、あらかじめ、ご利用者またはそのご家族からの同意をいただきます。

1.1 個人情報の保護

- (1) 利用者の個人情報を含むサービス計画、各種記録等については、関係法令及びガイドライン等に基づき個人情報の保護に努めるものとします。
- (2) 個人情報の取扱いに関する利用者からの苦情については、苦情処理体制に基づき適正かつ迅速に対応するものとします。

1.2 相談窓口、苦情対応

- (1) サービスに関する相談や苦情については、別紙 相談・苦情対応の流れに基づき対応いたします。

お客様相談窓口	名称 : 在宅療養支援ケアプランセンター 楓の風 電話番号 : 045-820-6311 FAX番号 : 045-820-6312 相談員（責任者） : 若林 さゆり 対応時間 : 月～金曜日（祝日除く） 9:00～17:00
---------	---

- (2) 次の公的機関でも苦情申し出ができます。

市町村介護保険相談窓口	横浜市	はまふくコール（横浜市苦情相談コールセンター） 045-263-8084
	戸塚区	高齢・障害支援課 : 045-866-8452
	南区	高齢・障害支援課 : 045-341-1138
	港南区	高齢・障害支援課 : 045-847-8495
	栄区	高齢・障害支援課 : 045-894-8547
	保土ヶ谷区	高齢・障害支援課 : 045-334-6394
神奈川県国民健康保険団体 連合会（国保連）	所在地 : 神奈川県横浜市西区楠町 27-1 電話番号 : 045-329-3447 対応時間 : 月～金曜日（祝祭日除く） 8:30～17:15	

1.3 損害賠償保険

当事業所は以下の損害賠償保険に加入しています。

保険会社 有限会社 訪問看護事業共済会

保険種類 居宅サービス事業者・居宅介護支援事業者総合補償制度

1.4 当法人の概要

法人の名称	楓の風在宅療養支援株式会社
代表者名	代表取締役 佐藤 大輔
所在地	神奈川県横浜市港北区新横浜三丁目2番地6 VORT 新横浜
電話／FAX	045-620-5866 ／ 045-620-5857

1.5 その他重要事項

ご契約者及び後見人並びにご家族等が事業所や事業所の職員に対して下記に示す禁止行為を行った場合、事業所は文書で通知することにより、即座にサービスを終了することができます。

【サービス利用にあたっての禁止行為】

①暴力又は乱暴な言動、誹謗中傷などの迷惑行為

- ・物を投げつける、脅す
- ・刃物に向ける、刃物をちらつかせる、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する、土下座を強要する
- ・体にぶつかる、手などで体を押す
- ・インターネットなど公共の場において誹謗中傷を行う
- ・事業所の許可なくご契約者本人以外の写真や動画の撮影、また録音などをインターネットなどに掲載すること
- ・その他当事業所が社会通念上不当であると判断する要求行為など

②セクシュアルハラスメント

- ・体を触る、手を握る、触れる
- ・腕を引っ張る、抱きしめる
- ・ヌード写真等卑猥な画像、動画を見せる
- ・事業所職員が卑猥であると感じる言葉をかける、行為を行う
- ・自宅の住所や電話番号を聞く、など

③その他

- ・不当に事業所に長時間居座るなど、事業所が迷惑だと感じる一切の行為
- ・その他事業所及び事業所職員への一切のストーカー行為、暴力行為、ハラスメント行為、など

【説明確認欄】

年 月 日

サービス契約の締結にあたり、重要事項の説明をしました。

〔事業者〕	所在地	神奈川県横浜市戸塚区平戸町 678-1 ルボール東戸塚 1 階
	名 称	在宅療養支援ケアプランセンター楓の風
	説明者	_____ 印

サービス契約の締結にあたり、重要事項の説明を受け、内容に同意し、交付を受けました。

〔利用者〕 氏 名 _____ 印

〔代理人〕 氏 名 _____ (続柄: _____) 印
(代理人を選任した場合)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	在宅療養支援ケアプランセンター楓の風
申請するサービス種類	居宅介護支援事業所

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置き、担当者が不在の際は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、担当者からならず引き継いでいる。また、担当者不在の場合電話を受けた者が直ちに担当者に電話連絡を行う。

（施設名）在宅療養支援ケアプランセンター楓の風

（電話番号）045-820-6311 （FAX番号）045-820-6312

（担当者）若林さゆり

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情発生

事実確認：苦情を報告した利用者を訪問し詳細について直接の内容を聴取する。合わせて関係者より情報収集を行う。

カンファレンス・サービス会議への報告・検討
（苦情内容の十分な分析と今後の対策の検討）

即日、担当ケアマネージャーへの報告
（苦情内容に関する相談・連絡調整）

役員会への報告
法人として全ての苦情を把握しサービスの向上に努める

苦情を述べた利用者、ご家族に対し
今後の対応を即日ご連絡する

必要によって利用者様への謝罪を行い、謝罪後の対応を役員会へ報告する

記録の作成
社内会議への最終報告と再発防止に向けての協議

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

- ・苦情があった場合は、事業者の管理者に連絡を取り、直接行くなどして苦情内容の事実確認、詳しい情報の把握を腎族に行い、記録し共同で対応をおこなう。
- ・利用者の立場を考慮しながら事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重におこなう。
- ・苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止に役立てるため対応方針を協議し、記録する。
- ・苦情内容について改善されない場合は、利用者の意向を踏まえたの事業所等の紹介を行う。

4 その他参考事項

苦情発生防止のため下記を実施します。

① サービス会議の開催

顧客満足に留意し、寄せられた苦情についてのみならず、各利用者のサービスおよび事業の基本理念・方針等についても協議をおこなう。

② 研修

サービスの質の維持・向上のため内外研修の実施・参加を行う。

③ 記録・閲覧・保存

苦情とその処理については、記録を必ずおこない、その後職員がいつでも閲覧できるようにする。

苦情連絡先

・神奈川県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口 045-329-3447

・はまふくコール（横浜市苦情相談コールセンター） 045-236-8084