

金沢区三師会立訪問看護ステーション

訪問看護 重要事項説明書

法 人 名	一般社団法人 金沢区三師会
法 人 所 在 地	神奈川県横浜市金沢区金沢町 48 番地
代 表 者	一般社団法人 金沢区三師会 代表理事 会長 河本 和行
事 業 者 名 称	金沢区三師会立訪問看護ステーション
所 在 地	神奈川県横浜市金沢区泥亀 1 - 2 1 - 5
電 話 番 号	0 4 5 - 7 8 6 - 2 5 2 5
介護保険指定事業者番号	訪問看護（神奈川県 1 4 6 0 8 9 0 0 1 2）
代 表 者	一般社団法人 金沢区三師会 会長 河本 和行
管 理 者	吉 田 静 代
サービスを提供する地域	横浜市金沢区全域

（事業の目的）

第1条 一般社団法人 金沢区三師会（以下、「運営法人」という。）が開設する金沢区三師会立訪問看護ステーション（以下、「事業所」という。）が行う指定訪問看護事業及び指定介護予防訪問看護事業（以下、「事業」という。）の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、事業所の保健師又は看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等（以下「看護職員等」という。）が、要介護者又は要支援者（以下、「要介護者等」という。）に対し、適正な指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護等」という。）を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者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よう、その療養生活を支援することにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。

2 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、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、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

（事業所の名称等）

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- 一 名称 金沢区三師会立訪問看護ステーション
- 二 所在地 横浜市金沢区泥亀 1 丁目 2 1 番 5 号（いきいきセンター金沢内）

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1 名（常勤）

管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。

二 看護職員等名 19 名

看護師（常勤 3 名、非常勤 5 名）

理学療法士（非常勤 4 名）、作業療法士（非常勤 3 名）、言語聴覚士（非常勤 4 名）

看護職員等（准看護師は除く。）は、訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書（以下「訪問看護計画書等」という。）、又は訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書（以下「訪問看護報告書等」という。）を作成し、利用者又はその家族に説明する。

看護職員等は、訪問看護等の提供に当たる。

三 事務職員 2 名

（営業日及び営業時間）

第 5 条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

一 営業日：月曜日から金曜日まで（土・日・祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日休業）

夏期休暇については別途連絡することとする。

二 営業時間：午前 9 時から午後 5 時までとする。

2 前 2 項のほか、緊急時訪問看護体制をお申込みの方については、時間外・休日のサービス提供の相談に応じ、電話等による連絡は 24 時間可能とする。

（訪問看護等の内容）

第 6 条 訪問看護等の内容は次のとおりとする。

一 病状・障害の観察

二 清拭・洗髪等による清潔の保持

三 療養上の世話

四 褥創の予防・処置

五 認知症患者の看護

六 療養生活や介護方法の指導

七 カテーテル等の管理

八 リハビリテーション

九 ターミナルケア

十 その他医師の指示による医療処置

（訪問看護等の利用料）

第 7 条 訪問看護等を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該訪問看護等が法定代理受領サービスであるときは、その 1 割、2 割又は 3 割の額とする。詳細は別紙料金表のとおりとする。

2 訪問看護等を提供した場合の利用料のほか、以下の場合はその他の利用料として支払いを受けるものとする。

一 死後の処置 10,000 円

二 第 8 条の通常の事業の実施地域を越えて行う訪問看護等に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収する。

なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額を徴収する。

通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分を 1 キロメートルあたり 10 円

3 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名を受ける。

4 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとの区分）について記載した領収書を交付する。

5 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事

業の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

(緊急時等における対応方法)

第8条 看護職員等は訪問看護等を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。

2 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

3 利用者に対するサービスの提供により、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う。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、金沢区とする。

(苦情に対する対応方針)

第10条 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

2 事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って行う。

(事故発生時の対応)

第11条 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

2 事業所は、前項の事故及び事故に際してとった処置について記録する。

3 事業所は、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う。

(個人情報の保護)

第12条 利用者又はその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。

2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、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必要に応じて利用者又はその家族の同意を得る。

(虐待の防止)

第13条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

一 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)を定期的で開催するとともに、虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合は速やかに対応し、その結果について従業者に周知徹底を図る。

二 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。

三 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。

四 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(身体拘束)

第 14 条 利用者又はその家族等が生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行うことはありません。

但し、次の各項の全ての要件を満たす場合には、この限りではない。

- 一 利用者本人又はその家族等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。
- 二 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。
- 三 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

(ハラスメント対策)

第 15 条 職場において利用者や従業員から行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業員の環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じる。

(衛生管理)

第 16 条 感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じる。

- 一 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委員会をおおむね 6 カ月に 1 回以上開始するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る。
- 二 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(業務継続計画の策定等)

第 17 条 感染症や災害発生時における、利用者に対する継続的なサービス提供の実施や中断時における早期の業務再開の手順等、非常時における事業継続の方法を定めた業務継続計画を策定し、定期的な見直しを行う。従業員に対し、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実施する。

(その他運営についての重要事項)

第 18 条 事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、又、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後 3 か月以内
- 二 継続研修 年 4 回

- 2 従業員は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。
- 3 従業員であつた者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業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、従業員との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は、訪問看護等の提供に関する記録を整備し、保管する。

(キャンセルまたは変更等)

第 19 条 利用者がサービスの利用を中止する際にはなるべく早めにご連絡下さい。

利用者の容体の急変など緊急やむを得ない事情で訪問日や訪問時間の変更をお願いする場合がありますが、その際はご協力お願い致します。

(苦情申立窓口)

第 20 条 サービスに苦情申立窓口は下記の通りです。営業時間内に、ご連絡下さい。

苦情申立窓口	名 称	電 話
訪問看護サービス事業者	金沢区三師会立訪問看護ステーション	045-786-2525 (吉田)
居宅介護支援事業者 (ケアマネジャー)		
横浜市介護保険相談窓口	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
区町村介護保険相談窓口	金沢区福祉保健センター (介護保険担当)	045-788-7878 (代表)
国保連合会相談窓口	神奈川県国民健康保険団体連合会	045-329-3400 (大代表)

(利用料)

第 21 条 介護保険制度では、ご本人負担分と致しまして費用の 1 割又は 2 割又は 3 割（割合は介護保険負担割合証負担割合によるものとする）の自己負担額を当事業所では原則口座振替にてお支払いいただきます。後日領収書を発行いたします。（領収書は下記①負担分は医療費控除の対象となりますので大切に保管しておいて下さい。再発行は致しかねます。）

- ① 介護訪問看護サービスが介護保険の適用を受ける場合は、利用者の負担割合に応じた額をお支払い頂きます。但し、介護保険法令に基づき保険給付を償還払い（いったんあなたが利用料全額を支払いその後市町村から払い戻しを受ける方法）の場合は、お申し出下さい。介護保険訪問看護サービスの利用単位ごとの利用料は、以下の通りです。

介護保険訪問看護 サービス内容/種類	単位数	基本利用料			早朝・夜間(25%増) 〔午前6時～午前8時 午後6時～午後10時〕			深 夜 (50%増) (午後10時～午前6時)		
		(1 割)	(2 割)	(3 割)	(1 割)	(2 割)	(3 割)	(1 割)	(2 割)	(3 割)
20 分未満	314 単位/回	350 円	699 円	1,048 円	438 円	874 円	1,310 円	525 円	1,049 円	1,572 円
30 分未満	471 単位/回	524 円	1,048 円	1,572 円	655 円	1,310 円	1,965 円	786 円	1,572 円	2,358 円
30 分以上 1 時間未満	823 単位/回	916 円	1,831 円	2,746 円	1,145 円	2,289 円	3,433 円	1,374 円	2,747 円	4,119 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	1,128 単位/回	1,255 円	2,509 円	3,763 円	1,569 円	3,137 円	4,704 円	1,883 円	3,764 円	5,645 円
理学療法士・作業療法士 言語聴覚士による訪問	1 日 2 回目まで 1 日 3 回目以上	294 単位/回 265 単位/回	327 円 295 円	654 円 590 円	981 円 884 円	* 1 回：20 分以上 * 1 日 3 回以上の場合(60 分以上の場合)、1 回あたりの単位数は 90%				
特別管理加算Ⅰ	500 単位/月	556 円	1,112 円	1,668 円	* 在宅悪性腫瘍患者・在宅気管切開患者指導管理を受けている * 気管カニューレ・留置カテーテルを使用している * 在宅酸素療法等の指導管理を受けている * 人工肛門・人工膀胱を設置している * 真皮を越える褥瘡の状態 等					
特別管理加算Ⅱ	250 単位/月	278 円	556 円	834 円	* 特別な管理を必要とする利用者で、1 時間以上 1 時間 30 分未満の訪問看護後にも引き続いて訪問看護を行う場合で、所要時間を通算した時間が 1 時間 30 分以上となる場合					
長時間訪問看護加算	300 単位/回	334 円	668 円	1,001 円	* 複数の看護師等が同時に所要時間 30 分未満の指定訪問看護を行った場合 * 複数の看護師等が同時に所要時間 30 分以上の指定訪問看護を行った場合 * 看護師等が看護師補助者と同時に所要時間 30 分未満の指定訪問看護を行った場合 * 看護師等が看護師補助者と同時に所要時間 30 分以上の指定訪問看護を行った場合					
複数名訪問看護加算	254 単位/回	283 円	565 円	848 円	* 複数の看護師等が同時に所要時間 30 分未満の指定訪問看護を行った場合					
	402 単位/回	447 円	894 円	1,341 円	* 複数の看護師等が同時に所要時間 30 分以上の指定訪問看護を行った場合					
	201 単位/回	224 円	447 円	671 円	* 看護師等が看護師補助者と同時に所要時間 30 分未満の指定訪問看護を行った場合					
	317 単位/回	353 円	705 円	1,058 円	* 看護師等が看護師補助者と同時に所要時間 30 分以上の指定訪問看護を行った場合					
初回加算	350 単位/月	390 円	779 円	1,168 円	新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院、診療所等から退院した日に初回の訪問看護を行った場合					
	300 単位/月	334 円	668 円	1,001 円	新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院、診療所等から退院した翌日以降に初回の訪問看護を行った場合					
退院時共同指導加算 〔退院又は退院後 1 回。但し、特別な管理を要する場合 2 回迄〕	600 単位/回	668 円	1,335 円	2,002 円	* 入院中・入所中に主治医等と連携して、在宅生活における必要な指導を行いその内容を文書により提供した場合					
サービス提供体制強化加算Ⅱ	3 単位/回	4 円	7 円	10 円	* 1 回毎に算定					
緊急時訪問看護加算	600 単位/月	668 円	1,335 円	2,002 円	* 2 4 時間体制をお申込みの方					
ターミナルケア加算	2,500 単位/回	2,780 円	5,560 円	8,340 円	* 死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを行った場合					
同一敷地内建物等に居住する利用者で、同一建物に 20 人以上利用者が居住する場合					* 所定単位数×90/100					

(利用者負担算出方法) 地域単価×単位数＝〇〇円 (1 円未満切り捨て)

〇〇円－(〇〇円×負担割合※1 (1 円未満切り捨て))＝△△円 (利用者負担額)

※負担割合は 1 割負担の場合：0.9、2 割負担の場合：0.8、3 割負担の場合：0.7 実際の請求と料金表の合計とは小数点

以下の処理から誤差が生じることもあります

② その他の費用

項 目	ご 負 担 額	説 明
死後の処置	10,000 円	在宅で利用者様が亡くなった際に家族が死後の処置を希望した場合
実施地域を越えたサービスに伴う 交 通 費	実費	当事業所の通常の事業の実施地域(金沢区)にお住まいの方は無料ですが、それ以外の地域にお住まいの方は、訪問するための交通費(実費)がかかります。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額をお支払いいただきます。通常の事業の実施地域を越えた所から、片道 1km あたり 10 円

③ 通常のサービス提供を超える費用 (利用者負担 10 割)

項 目	ご 負 担 額	説 明
介護保険外サービス	介護報酬告示上の額と同額	区分限度額を超えてサービスを利用したい場合など、介護保険枠外のサービス料金です。

(その他)

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。

- (1) 看護師等は年金の管理、金銭の貸借など金銭の取り扱いは致しかねますので、ご了承下さい。
- (2) 看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

(説明確認欄)

令和 年 月 日

サービス契約にあたり、上記により重要事項を説明しました。

事業者 所在地 横浜市金沢区泥亀 1 - 2 1 - 5
名 称 金沢区三師会立訪問看護ステーション
代表者 一般社団法人金沢区三師会 代表理事 会長 河本 和行
説明者 管理者 吉 田 静 代

サービス契約にあたり、上記のとおり説明を受け、その内容に同意し、交付を受けました。

利用者 住 所
氏 名
代理人又は立会人
住 所
氏 名

金沢区三師会立訪問看護ステーション

介護予防訪問看護 重要事項説明書

法 人 名	一般社団法人 金沢区三師会
法 人 所 在 地	神奈川県横浜市金沢区金沢町 48 番地
代 表 者	一般社団法人 金沢区三師会 代表理事 会長 河本 和行
事 業 者 名 称	金沢区三師会立訪問看護ステーション
所 在 地	神奈川県横浜市金沢区泥亀 1-2 1-5
電 話 番 号	0 4 5-7 8 6-2 5 2 5
介護保険指定事業者番号	介護予防訪問看護（神奈川県 1 4 6 0 8 9 0 0 1 2）
代 表 者	一般社団法人 金沢区三師会 会長 河本 和行
管 理 者	吉 田 静 代
サービスを提供する地域	横浜市金沢区全域

（事業の目的）

第 1 条 一般社団法人 金沢区三師会（以下、「運営法人」という。）が開設する金沢区三師会立訪問看護ステーション（以下、「事業所」という。）が行う指定訪問看護事業及び指定介護予防訪問看護事業（以下、「事業」という。）の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、事業所の保健師又は看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等（以下「看護職員等」という。）が、要介護者又は要支援者（以下、「要介護者等」という。）に対し、適正な指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護等」という。）を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第 2 条 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者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よう、その療養生活を支援することにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。

2 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、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、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

（事業所の名称等）

第 3 条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- 一 名称 金沢区三師会立訪問看護ステーション
- 二 所在地 横浜市金沢区泥亀 1 丁目 2 1 番 5 号（いきいきセンター金沢内）

（職員の職種、員数及び職務内容）

第 4 条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1 名（常勤）
管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。

二 看護職員等名 19 名

看護師（常勤 3、非常勤 5 名）

理学療法士（非常勤 4 名）、作業療法士（非常勤 3 名）、言語聴覚士（非常勤 4 名）

看護職員等（准看護師は除く。）は、訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書（以下「訪問看護計画書等」という。）、又は訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書（以下「訪問看護報告書等」という。）を作成し、利用者又はその家族に説明する。

看護職員等は、訪問看護等の提供に当たる。

三 事務職員 2 名

（営業日及び営業時間）

第 5 条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- 一 営業日：月曜日から金曜日まで（土・日・祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日休業）
夏期休暇については別途連絡することとする。
- 二 営業時間：午前 9 時から午後 5 時までとする。

2 前 2 項のほか、緊急時訪問看護体制をお申込みの方については、時間外・休日のサービス提供の相談に応じ、電話等による連絡は 24 時間可能とする。

（訪問看護等の内容）

第 6 条 訪問看護等の内容は次のとおりとする。

- 一 病状・障害の観察
- 二 清拭・洗髪等による清潔の保持
- 三 療養上の世話
- 四 褥創の予防・処置
- 五 認知症患者の看護
- 六 療養生活や介護方法の指導
- 七 カテーテル等の管理
- 八 リハビリテーション
- 九 ターミナルケア
- 十 その他医師の指示による医療処置

（訪問看護等の利用料）

第 7 条 訪問看護等を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該訪問看護等が法定代理受領サービスであるときは、その 1 割、2 割又は 3 割の額とする。詳細は別紙料金表のとおりとする。

2 訪問看護等を提供した場合の利用料のほか、以下の場合はその他の利用料として支払いを受けるものとする。

- 一 死後の処置 10,000 円

二 第 8 条の通常の事業の実施地域を越えて行う訪問看護等に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収する。

なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額を徴収する。

通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分を 1 キロメートルあたり 10 円

3 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名を受ける。

4 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとの区分）について記載した領収書を交付する。

5 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

(緊急時等における対応方法)

第8条 看護職員等は訪問看護等を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。

2 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

3 利用者に対するサービスの提供により、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う。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、金沢区とする。

(苦情に対する対応方針)

第10条 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

2 事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って行う。

(事故発生時の対応)

第11条 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

2 事業所は、前項の事故及び事故に際してとった処置について記録する。

3 事業所は、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う。

(個人情報の保護)

第12条 利用者又はその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。

2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、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必要に応じて利用者又はその家族の同意を得る。

(虐待の防止)

第13条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

- 一 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)を定期的を開催するとともに、虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合は速やかに対応し、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。
- 三 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施する。
- 四 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(身体拘束)

第14条 利用者又はその家族等が生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行うことはありません。

但し、次の各項の全ての要件を満たす場合には、この限りではない。

- 一 利用者本人又はその家族等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。
- 二 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。
- 三 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

(ハラスメント対策)

第 15 条 職場において利用者や従業者から行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じる。

(衛生管理)

第 16 条 感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じる。

- 一 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委員会をおおむね 6 カ月に 1 回以上開始するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- 二 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

(業務継続計画の策定等)

第 17 条 感染症や災害発生時における、利用者に対する継続的なサービス提供の実施や中断時における早期の業務再開の手順等、非常時における事業継続の方法を定めた業務継続計画を策定し、定期的な見直しを行う。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実施する。

(その他運営についての重要事項)

第 18 条 事業所は、従業者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、又、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後 3 か月以内
- 二 継続研修 年 4 回

- 2 従業者は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、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、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は、訪問看護等の提供に関する記録を整備し、保管する。

(キャンセルまたは変更等)

第 19 条 利用者がサービスの利用を中止する際にはなるべく早めにご連絡下さい。

利用者の容体の急変など緊急やむを得ない事情で訪問日や訪問時間の変更をお願いする場合がありますが、その際はご協力お願い致します。

(苦情申立窓口)

第 20 条 サービスに苦情申立窓口は下記の通りです。営業時間内に、ご連絡下さい。

苦情申立窓口	名 称	電 話
訪問看護サービス事業者	金沢区三師会立訪問看護ステーション	045-786-2525 (吉田)
居宅介護支援事業者 (ケアマネージャー)		
地域包括支援センター		
横浜市介護保険相談窓口	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
区町村介護保険相談窓口	金沢区福祉保健センター (介護保険担当)	045-788-7878 (代表)
国保連合会相談窓口	神奈川県国民健康保険団体連合会	045-329-3400 (大代表)

(利用料)

第 21 条 介護保険制度では、ご本人負担分と致しまして費用の 1 割又は 2 割又は 3 割（割合は介護保険負担割合証負担割合によるものとする）の自己負担額を当事業所では原則口座振替にてお支払いいただきます。後日領収書を発行いたします。（領収書は下記①負担分は医療費控除の対象となりますので大切に保管しておいて下さい。再発行は致しかねます。）

- ① 介護訪問看護サービスが介護保険の適用を受ける場合は、利用者の負担割合に応じた額をお支払い頂きます。但し、介護保険法令に基づき保険給付を償還払い（いったんあなたが利用料全額を支払いその後市町村から払い戻しを受ける方法）の場合は、お申し出下さい。介護保険訪問看護サービスの利用単位ごとの利用料は、以下の通りです。

介護予防保険訪問看護 サービス内容/種類	単位数	基本利用料			早朝・夜間(25%増) 〔午前 6 時～午前 8 時〕 〔午後 6 時～午後 10 時〕			深 夜 (50%増) (午後 10 時～午前 6 時)		
		(1 割)	(2 割)	(3 割)	(1 割)	(2 割)	(3 割)	(1 割)	(2 割)	(3 割)
20 分未満	303 単位/回	337 円	674 円	1,011 円	422 円	843 円	1,264 円	506 円	1,011 円	1,517 円
30 分未満	451 単位/回	502 円	1,003 円	1,505 円	628 円	1,254 円	1,882 円	753 円	1,505 円	2,258 円
30 分以上 1 時間未満	794 単位/回	883 円	1,766 円	2,649 円	1,104 円	2,208 円	3,312 円	1,325 円	2,649 円	3,974 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	1,090 単位/回	1,212 円	2,424 円	3,636 円	1,515 円	3,030 円	4,545 円	1,818 円	3,636 円	5,454 円
理学療法士・作業療法士 言語聴覚士による訪問	1 日 2 回目まで	284 単位/回	316 円	632 円	948 円	* 1 回：20 分以上 * 1 日 3 回以上の場合（60 分以上の場合）、1 回あたりの単位数は 50%				
	1 日 3 回目以上	142 単位/回	158 円	316 円	474 円					
特別管理加算Ⅰ	500 単位/月	556 円	1,112 円	1,668 円	* 在宅悪性腫瘍患者・在宅気管切開患者指導管理を受けている * 気管カニューレ・留置カテーテルを使用している * 在宅酸素療法等の指導管理を受けている * 人工肛門・人工膀胱を設置している * 真皮を越える褥瘡の状態 等					
特別管理加算Ⅱ	250 単位/月	278 円	556 円	834 円						
長時間訪問看護加算	300 単位/回	334 円	668 円	1,001 円	* 特別な管理を必要とする利用者で、1 時間以上 1 時間 30 分未満の訪問看護後にも引き続いて訪問看護を行う場合で、所要時間を通算した時間が 1 時間 30 分以上となる場合					
複数名訪問看護加算	254 単位/回	283 円	565 円	848 円	* 複数の看護師等が同時に所要時間 30 分未満の指定訪問看護を行った場合					
	402 単位/回	447 円	894 円	1,341 円	* 複数の看護師等が同時に所要時間 30 分以上の指定訪問看護を行った場合					
	201 単位/回	224 円	447 円	671 円	* 看護師等が看護師補助者と同時に所要時間 30 分未満の指定訪問看護を行った場合					
	317 単位/回	353 円	705 円	1,058 円	* 看護師等が看護師補助者と同時に所要時間 30 分以上の指定訪問看護を行った場合					
初回加算	350 単位/月	390 円	779 円	1,168 円	新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院、診療所等から退院した日に初回の訪問看護を行った場合					
	300 単位/月	334 円	668 円	1,001 円	新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院、診療所等から退院した翌日以降に初回の訪問看護を行った場合					
退院時共同指導加算 〔 退院又は退院後 1 回。但し、特別な管理を要する場合 2 回迄 〕	600 単位/回	668 円	1,335 円	2,002 円	* 入院中・入所中に主治医等と連携して、在宅生活における必要な指導を行いその内容を文書により提供した場合					
緊急時訪問看護加算	600 単位/月	668 円	1,335 円	2,002 円	* 24 時間体制をお申込みの方					
同一敷地内建物等に居住する利用者で、同一建物に 20 人以上利用者が居住する場合					* 所定単位数×90/100					

(利用者負担算出方法) 地域単価×単位数＝〇〇円（1 円未満切り捨て）

〇〇円－（〇〇円×負担割合※1（1 円未満切り捨て））＝△△円（利用者負担額）

※負担割合は 1 割負担の場合：0.9、2 割負担の場合：0.8、3 割負担の場合：0.7 実際の請求と料金表の合計とは小数点以下の処理から誤差が生じることもあります

② その他の費用

項 目	ご 負 担 額	説 明
死後の処置	10,000 円	在宅で利用者様が亡くなった際に家族が死後の処置を希望した場合
実施地域を越えたサービスに伴う 交 通 費	実費	当事業所の通常の事業の実施地域(金沢区)にお住まいの方は無料ですが、それ以外の地域にお住まいの方は、訪問するための交通費(実費)がかかります。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額をお支払いいただきます。通常の事業の実施地域を越えた所から、片道 1km あたり 10 円

③ 通常のサービス提供を超える費用（利用者負担 10 割）

項 目	ご 負 担 額	説 明
介護保険外サービス	介護報酬告示上の額と同額	区分限度額を超えてサービスを利用したい場合など、介護保険枠外のサービス料金です。

(その他)

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。

- (1) 看護師等は年金の管理、金銭の貸借など金銭の取り扱いは致しかねますので、ご了承下さい。
- (2) 看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

(説明確認欄)

令和 年 月 日

サービス契約にあたり、上記により重要事項を説明しました。

事業者 所在地 横浜市金沢区泥亀1-21-5
名 称 金沢区三師会立訪問看護ステーション
代表者 一般社団法人金沢区三師会 代表理事 会長 河本 和行
説明者 管理者 吉 田 静 代

サービス契約にあたり、上記のとおり説明を受け、その内容に同意し、交付を受けました。

利用者 住 所
氏 名
代理人又は立会人
住 所
氏 名