

重要事項説明書

契 約 書

(訪問看護・介護保険)

利用者：_____様

事業者： ゆき訪問看護ステーション

訪問看護・介護予防訪問看護

重要事項説明書

1 事業所の概要

(1) 指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	ゆき訪問看護ステーション
所在地	〒247-0024 横浜市栄区野七里2丁目14-3
介護保険事業所番号	1463590155
管理者および連絡先	玉村 幸恵 電話 045-392-7338
サービス提供地域	栄区、金沢区、港南区、逗子市（久木、池子、山の根）、 鎌倉市（大船、岩瀬、今泉、今泉台）

(2) 事業所の職員体制

		常勤	非常勤	合計
管理者		1名（看護師兼務）	一	1名
職員 職種	看護師	5名	5名	10名
	理学療法士等	2名	3名	5名
	事務	2名	一	2名

※ 運営基準を満たした上で、職員数が増減することがあります。

(3) 通常サービスの営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとし、祝日も営業する。
休業日	日曜日、年末年始（12月29日～1月3日）
営業時間 (サービス提供時間)	午前8時30分から午後5時30分 (午前9時から午後6時)

※1 ご利用者の身体状況や介護状況に応じて、緊急訪問看護加算での契約を行っている場合には24時間対応も行っております。

※2 地震、災害等で交通機関が停止した場合や、道路が使用できない状態等の時、台風や荒天時等、または訪問担当者の緊急やむを得ない事情で、訪問できない場合があります。

(4) 職員の業務内容

職種	業務内容
管理者	職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令において規定されている訪問看護・介護予防訪問看護の基準を厳守させるため、職員に対し必要な指揮命令を行います。
看護職員	① 看護職員（准看護師を除く）は、主治医の指示による訪問看護計画・介護予防訪問看護計画（以下「訪問看護計画」という）及び報告書（以下「訪問看護報告書」という）を作成し、ご利用者またはそのご家族に説明します。 ② 看護職員は訪問看護計画に基づき、訪問看護・介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という）を提供します。

2 提供するサービスの内容について

サービスの流れと内容	サービス内容
訪問看護 提供の流れ	<p>① 訪問看護の提供の開始に際し、看護職員（准看護師を除く）は主治医の指示を文書で受け、これに基づき訪問看護計画書を作成します。</p> <p>② 訪問看護計画書は利用者の希望及び心身の状態等を踏まえ、療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容を記載するとともに、利用者等への説明を行い同意を得ます。</p> <p>③ 看護職員は、上記計画書に基づき訪問看護を提供します。</p> <p>④ 訪問看護を提供の都度、看護職員（准看護師を除く）は、訪問看護報告書に訪問日、提供した訪問看護内容等を記載し、主治医への提出を含め、居宅介護支援事業者その他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より当該サービス提供を行います。</p> <p>⑤ ご利用者またはそのご家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導または説明を行います。</p> <p>⑥ 常にご利用者の病状、心身の状況およびその置かれている環境の適格な把握に努め、ご利用者またはそのご家族に対し、適切な指導を行います。</p>
訪問看護の内容	<p>訪問看護計画に基づき提供する訪問看護の内容</p> <p>(1) 療養上の看護</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 病状や全身状態の観察 ② 清拭・洗髪、入浴介助等による清潔の保持 ③ 食事（栄養）援助 ④ 排泄の援助 ⑤ ターミナルケア ⑥ 認知症高齢者等の看護 ⑦ 療養生活や看護方法の指導 <p>(2) 診療の補助</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 褥創（床ずれの予防・処置） ② カテーテル等の管理 ③ その他医師の指示による処置 <p>(3) リハビリテーションに関すること</p> <p>(4) 家族支援に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 在宅療養を継続するために必要な援助相談 ② 家族の健康管理

3 サービス利用料及び利用者負担金

(1) サービス料金

要介護または要支援認定を受けているご利用者の、訪問看護に関するサービス利用料については、厚生労働大臣が定める利用料の1割もしくは2割もしくは3割が利用者負担になります。

※1 介護保険上の支給限度額を超える利用の場合、支援限度額を超える分の利用料は全額自己負担になります。この場合、自宅サービス計画を作成する際に居宅介護支援専門員（ケアマネージャー）から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。

※2 ご利用者の介護保険料の滞納等により、事業所が法廷代理受領をできなくなった場合は、要介護度に応じた所定の料金を一旦お支払いして頂きます。

当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供書を後日お住いの市区町村窓口に提出しますと、9割分の払い戻しを受けられます。

※3 厚生労働大臣が定める介護給付費に変更があった場合、当該利用料金は変更されます。

(2) 介護保険サービスの基本料金：利用者負担の額

（1カ月ごとの計算では、【総単位数×地区単価】で計算しますので、1円未満の端数で一致しない場合があります）

«表1» <横浜市の地区単価 11.12 円> 利用者負担額の単位は円

要介護：訪問看護費（1回につき） 指定訪問看護ステーションの場合	単位数	利用者負担額（1割）	利用者負担額（2割）	利用者負担額（3割）	
(1) 所要時間 20 分未満の場合	314	350	699	1,048	週1回以上の定期訪問利用者の臨時
(2) 所要時間 30 分未満の場合	471	524	1,048	1,572	
(3) 所要時間 30 分以上 1 時間未満の場合	823	916	1,831	2,746	
(4) 所要時間 1 時間以上 1 時間 30 分未満の場合	1,128	1,255	2,509	3,763	
(5) 理学療法士等による訪問の場合 1回 20 分につき	294	327	654	981	
2回 40 分	588	654	1,308	1,962	
3回 60 分	795	884	1,768	2,652	10%減算
複数名訪問加算（I）					1回につき
所要時間 30 分未満の場合（複数看護師等）	254	283	565	848	
所要時間 30 分以上の場合（複数看護師等）	402	447	894	1,341	
複数名訪問加算（II）					1回につき
所要時間 30 分未満の場合（看護師等 + 看護補助者）	201	224	447	671	
所要時間 30 分以上の場合（看護師等 + 看護補助者）	317	353	705	1,058	
長時間訪問看護加算	300	334	668	1,001	1回につき 1時間 30 分以上
緊急時訪問看護加算（I）	600	668	1,335	2,002	1月につき
緊急時訪問看護加算（II）	574	639	1,277	1,915	1月につき
遠隔死亡診断補助加算	150	167	334	501	死亡月につき
特別管理加算（I）	500	556	1,112	1,668	1月につき
特別管理加算（II）	250	278	556	834	1月につき
ターミナルケア加算	2,500	2,780	5,560	8,340	死亡月につき
初回加算（I）退院日に訪問を行った場合	350	390	779	1,168	1月につき
初回加算（II）	300	334	668	1,001	1月につき
退院時共同指導加算	600	668	1,335	2,002	1回(特別な管理を必要とする利用者は2回)に限り
早朝・夜間、深夜の訪問介護の場合					
(1) 夜間（午後 6 時～午後 10 時）・早朝（午前 6 時～午前 8 時）		所定単位数×25/100 を加算			
(2) 深夜（午後 10 時～午前 6 時）		所定単位数×50/100 を加算			

«表1» <横浜市の地区単価 11.12 円> 利用者負担額の単位は円

要支援：訪問看護費（1回につき） 指定介護予防訪問看護ステーションの場合	単位数	利用者負担額（1割）	利用者負担額（2割）	利用者負担額（3割）	
(1) 所要時間 20 分未満の場合	303	337	674	1,011	週1回以上の定期訪問利用者の臨時
(2) 所要時間 30 分未満の場合	451	502	1,003	1,505	
(3) 所要時間 30 分以上 1 時間未満の場合	794	883	1,766	2,649	
(4) 所要時間 1 時間以上 1 時間 30 分未満の場合	1,090	1,212	2,424	3,636	
(5) 理学療法士等による訪問の場合 1回 20 分につき	284	316	632	948	
2回 40 分	568	632	1,264	1,895	
複数名訪問加算（I）					1回につき
所要時間 30 分未満の場合（複数看護師等）	254	283	565	848	
所要時間 30 分以上の場合（複数看護師等）	402	447	894	1,341	
複数名訪問加算（II）					1回につき
所要時間 30 分未満の場合（看護師等+看護補助者）	201	224	447	671	
所要時間 30 分以上の場合（看護師等+看護補助者）	317	353	705	1,058	
長時間訪問看護加算	300	334	668	1,001	1回につき 1時間 30 分以上
緊急時訪問看護加算（I）	600	668	1,335	2,002	1月につき
緊急時訪問看護加算（II）	574	639	1,277	1,915	1月につき
特別管理加算（I）	500	556	1,112	1,668	1月につき
特別管理加算（II）	250	278	556	834	1月につき
初回加算（I）退院日に訪問を行った場合	350	390	779	1,168	1月につき
初回加算（II）	300	334	668	1,001	1月につき
退院時共同指導加算	600	668	1,335	2,002	1回(特別な管理を必要とする利用者は2回)に限り
理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の訪問について					
指定介護予防看護の利用が 12 月を超える場合	-5	-6	-11	-17	1回につき
早朝・夜間、深夜の訪問介護の場合					
(1) 夜間（午後 6 時～午後 10 時）・早朝（午前 6 時～午前 8 時）					所定単位数×25/100 を加算
(2) 深夜（午後 10 時～午前 6 時）					所定単位数×50/100 を加算

(3) 加算料金

(ご利用者の状態や介護状況により加算を算定する場合があります。下記の金額は介護保険のご利用者負担金の目安です)

«表2» <横浜市の地区単価 11.12 円>

加算の種類	利用者負担額			要件
	(1割)	(2割)	(3割)	
初回加算 I (利用開始月)	390 円	779 円	1168 円	新規に訪問看護計画を作成したご利用者に対して、初回もしくは初回の訪問看護を行った日の属する月に加算 I は退院日に初回訪問を行った場合
	(350 単位)			
初回加算 II	334 円	668 円	1001 円	(300 単位)
	(300 単位)			
長時間訪問看護加算 (1訪問につき)	334 円	668 円	1001 円	訪問看護計画で 1 回の訪問看護で通算した所要時間が 1 時間 30 分以上となる場合の加算
	(300 単位)			
緊急時訪問看護加算 I (1月につき)	668 円	1335 円	2002 円	ご利用者の同意を得て 24 時間連絡体制にある場合で、かつ、計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に応じて行う場合の加算 緊急訪問を行った場合、ご利用者は、1 月の内 2 回目以降の緊急訪問に関しては、表 1 の早朝・夜間、深夜の加算が算定されます。
	(600 単位)			
特別管理加算 (I) (1月につき)	556 円	1112 円	1668 円	厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とするご利用者の場合に加算されます。 加算 I : 悪性腫瘍患者指導管理、気管カニューレ、留置カテーテルが対象です。
	(500 単位)			
特別管理加算 (II) (1月につき)	278 円	556 円	834 円	加算 II : 腹膜透析、在宅血液透析、酸素療法、自己導尿、腸瘻、人工肛門、人工膀胱 (カテーテルなし)、真皮を超える褥瘡、点滴注射を週 3 回以上実施する場合。
	(250 単位)			
複数名訪問看護加算 (1回 30 分未満)	283 円	565 円	848 円	訪問看護計画で、複数の看護職員が 1 名のご利用者に訪問看護を行う場合の加算
	(254 単位)			
複数名訪問看護加算 (1回 30 分以上)	447 円	894 円	1341 円	(402 単位)
	(402 単位)			
退院時共同指導加算	668 円	1335 円	2002 円	病院、介護老人保健施設に入院・入所中のご利用者が退院・退所するにあたり、訪問看護職員が入院・入所中の主治医と連携し退院時共同指導を行い、当該ご利用者に対し初回の訪問看護を行った場合の加算
	(600 単位)			
看護・介護職員連携強化加算 (1月につき)	278 円	556 円	834 円	事業所が指定訪問看護事業所と連携し、当該事業所の訪問介護職員等が当該事業所のご利用者に対し特定行為業務を円滑に行うための支援を行った場合、1 月に 1 回に限り加算
	(250 単位)			

加算の種類	利用者負担額			要件
	(1割)	(2割)	(3割)	
サービス提供体制強化加算	6円	12円	18円	厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして都道府県知事に届け出た指定訪問看護事業所が、ご利用者に対し、訪問看護を行った場合の加算
	3円	6円	9円	
	(6単位/回)			
II	(3単位/回)			
ターミナルケア加算 (死亡月)	2780円	5560円	8340円	在宅で死亡されたご利用者に対して、その死亡日及び死亡前14日以内(15日間)に2日以上ターミナルケアを行った場合の加算(ターミナルケアを行った後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合も含む) [介護予防訪問看護では算定されません]
	(2500単位)			

(4) その他の費用について

処置料金(死亡後)	ご遺族より処置を依頼された場合の実費相当額 22,000円(内消費税2,000円)	
区分支給限度額を超えた料金	超えた分のみ全額負担	
交通費	ご利用者の居宅が、通常のサービス実施地域外の場合、交通費の実費の支払いが必要になります。(なお、自動車を使用した場合は実施地域を超えたところから、片道1kmにつき50円とします)	
キャンセル料金	ご利用者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日の前々日までにご連絡ください。 前日または当日のキャンセルは、以下のキャンセル料金を申し受けることになりますので、ご了承ください。	
	サービス利用日の前日	利用者負担金の50%
	サービス利用日の当日	利用者負担金の100%
※ただし、ご利用者の病状の急変や急な入院等のやむをえない事情がある場合には、キャンセル料はご請求いたしません。		

※1 ご利用者がサービスの利用を中止する際には、速やかに下記の連絡先にご連絡ください。

- ・連絡先 ゆき訪問看護ステーション
- ・電話番号 045-392-7338
- ・連絡時間 午前8:30～午後5:30

※2 キャンセル料金は利用者負担金の支払い時に併せてお支払いいただきます。

※3 処置料金を徴収した場合は、区分支給限度額を超えた料金の費用は徴収いたしません。

(5) その他の事項

- ① 利用者負担金は居宅介護支援専門員(ケアマネジャー)が計画した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき算定されていますので、居宅介護支援専門員(ケアマネジャー)より毎月配布される居宅サービス利用票をご確認ください。
- ② 利用者負担金は、原則として毎月26日にご指定の金融機関の口座から引き落としとさせていただきます。
- ③ 医療保険適用の場合は、別途その規定によります。
- ④ 福祉用具貸与、福祉用具購入、住宅改修、介護用具などの機器使用や療養について相談に応じます。

4 事業所の運営方針等

(1) 訪問看護・介護予防訪問看護の運営方針

- ① 事業所は、ご利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、または要支援者が要介護状態となることの予防に資するよう、主治医の指示のもと、ご利用者の心身の特性を踏まえて、その療養上の目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- ② 看護職員は、常に利用者の心身の状態を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者またはその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。
- ③ 事業の運営に当たっては、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、ほかの居宅サービス業者その他の保険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の連携に努めます。
- ④ 職員の教育研修を重視し、提供するサービスの質の向上に努めます。

(2) 訪問看護の提供にあたっての留意事項

- ① 看護職員は、常に身分証明証を提示し、初回訪問時及びご利用者またはご利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。
- ② 看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、ご利用者の心身の状態や意向に十分な配慮を行います。
- ③ 訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容および利用料等を、サービス提供の終了時にご利用者の確認を受けることとします。またご利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

(3) 虐待の防止について

利用者的人権の擁護・虐待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。

虐待防止に関する責任者：管理者・玉村幸恵

- ① 定期的に職員に対し虐待防止のための研修を実施します。
- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置します。
- ③ 虐待等の被害を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに担当地域の地域包括支援センターまたは区役所の窓口へ連絡します。
- ④ 成年後見制度の利用を支援します。

(4) 身体的拘束の防止について

- ① 本人または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。
- ② 身体的拘束を行う場合には、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し、出来るだけ早期に拘束を解除すべく努力します。
- ③ 身体拘束適正化委員会を設置します。
- ④ 定期的に職員に対し身体拘束等適正化のための研修を実施します。

(5) 業務継続計画の策定等

- ① 感染症おのび災害等に係る業務継続計画を作成します。
- ② 感染症および災害等に係る研修を定期的（年1回以上）に実施します。
- ③ 感染症および災害等が発生した場合、迅速に行動できるよう訓練を実施します。

5 秘密の保持と個人情報の取り扱いについて

- (1) 事業所およびその職員は、サービス提供をする上で知り得たご利用者およびその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。とりわけプライバシー情報に関しては、職員の研修につとめ漏洩のないよう十分な注意を払います。
- (2) 事業所が得たご利用者の個人情報については、事業所での訪問看護サービスの提供以外の目的には利用しないものとし、外部への情報提供については、別紙「個人情報使用同意書」にて、事前にご利用者の承認をいただいております。あらかじめお示しした用途以外には利用いたしません。
- (3) 事業所は、ご利用者の求めに従って、ご利用者自身に関する情報（ご利用者記録、サービス提供記録、その他）を開示しております。但し、ご本人あるいは身元引受人でない方（他の家族等）からのご請求につきましては、書面にてご利用者本人の了解を得てからになります。

6 ハラスメント対策について

サービス利用契約中に、ご利用者、ご家族が暴力、ハラスメント行為を行った場合は サービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。（叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す）

7 緊急時および事故発生時の対応

- (1) サービス提供中に、ご利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な処置を講じるとともに、ご利用者が予め指定された連絡先へ連絡します。
- (2) ご利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合は、速やかにご利用者のご家族あてに連絡すると共に、事故に遭われた方への救済、事故拡大の防止など適切かつ誠実な対応を行います
- (3) 事故が生じたときには、直ちに事故に至った経緯および態様を調査し、事実を正確に把握し、速やかに市区町村や関係機関へ事故発生の報告をします。
- (4) 事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合は、誠意をもって速やかに対応いたします。

8 非常災害時の対応

ご利用者の居住区域において、サービスの提供ができない何らかの災害（大きな地震・車の走行が困難な程度の風水害や大雪）が発生した場合に、連絡手段が確保されていない状況において、予定されている訪問を急遽、取り止める場合があります。その場合、連絡手段が確保できた時点で速やかに連絡を入れさせていただきます。

9 相談窓口および苦情対応

(1) 事業所のご利用者の相談・苦情担当

事業所が提供している訪問看護サービスに関するご相談・苦情を承ります。

事業所 ゆき訪問看護ステーション	TEL 045-392-7338
管理者 玉村 幸恵	FAX 045-392-7823

(苦情・相談対応時間は午前8:30～午後5:30です)

(2) その他の相談・苦情窓口

① 住所地の各区役所（高齢・障害支援課介護保険担当）

・西区	TEL 045-320-8491	・金沢区	TEL 045-788-7868
・中区	TEL 045-224-8163	・港北区	TEL 045-540-2325
・神奈川区	TEL 045-411-7019	・緑区	TEL 045-930-2315
・鶴見区	TEL 045-510-1770	・青葉区	TEL 045-978-2479
・南区	TEL 045-341-1212	・都筑区	TEL 045-948-2306
・港南区	TEL 045-847-8495	・戸塚区	TEL 045-866-8452
・保土ヶ谷区	TEL 045-334-6394	・栄区	TEL 045-894-8547
・旭区	TEL 045-954-6061	・泉区	TEL 045-800-2436
・磯子区	TEL 045-750-2494	・瀬谷区	TEL 045-367-5714

② 神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）

〒220-0003

横浜市西区楠町27番1

TEL 0570-022110（苦情専用） または、045-329-3447

FAX 0570-033110

対応時間 平日 午前9:00～午後5:00

③ 横浜市 はまふくコール（横浜市苦情相談コールセンター）

TEL 045-263-8084 FAX 045-550-3615

対応時間 平日 午前9:00～午後17:00

事業者の概要

法人名	株式会社 幸
代表者名	玉村 幸恵
法人所在地	横浜市栄区野七里2丁目1-1
電話・FAX	TEL 045-895-0092 FAX 045-895-0092

当事業所では訪問看護の質の向上を目的とし、研究や学会発表に取り組んでおります。

研究に際し、ご協力をお願い申し上げます。尚、情報は個人を識別あるいは、特定できない状態にしたうえで使わせて頂きます。