

「指定訪問看護」重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して訪問看護サービスを提供させていただくに際し、厚生省令第37号第8条に基づいて、契約を締結する前に、知っておいていただきたい当事業所の内容を説明させていただきます。

1. 訪問看護を提供する事業者について

事業者名称	福祉生活協同組合さんコープ
主たる事務所の所在地	山口県山口市小郡上郷10901-21
代表者名	理事長 岡崎 悟
電話番号	083-902-3830

2. ご契約者へ訪問看護サービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地など

事業所の名称	さんコープ訪問看護ステーション 宮野
事業所の所在地	山口県山口市桜畠2丁目9番17号
開設年月	2021年10月1日
介護保険事業所番号	3560390324
管理者の氏名	青木 真由実
サービス提供実施地域	旧阿東町、旧徳地町、旧秋穂町、旧阿知須町、旧小郡町を除く山口市
電話番号	083-902-5866
FAX番号	083-902-0978

(2) 事業の目的、運営方針

事業の目的	要介護状態と認定されたご契約者にたいして、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。
運営の方針	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、人員の確保、教育指導に努め、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。

(3) ご利用事業所の職員体制

職 種	従事する業務内容	人 員		
		常勤	非常勤	計
管理者（看護師兼務）	職員管理業務等	1名		1名
看護師（管理者含む）	サービス利用の受付	3名	1名	4名
理学療養士	訪問看護計画の作成	0名	0名	0名
作業療養士	訪問看護サービスの提供	0名	0名	0名

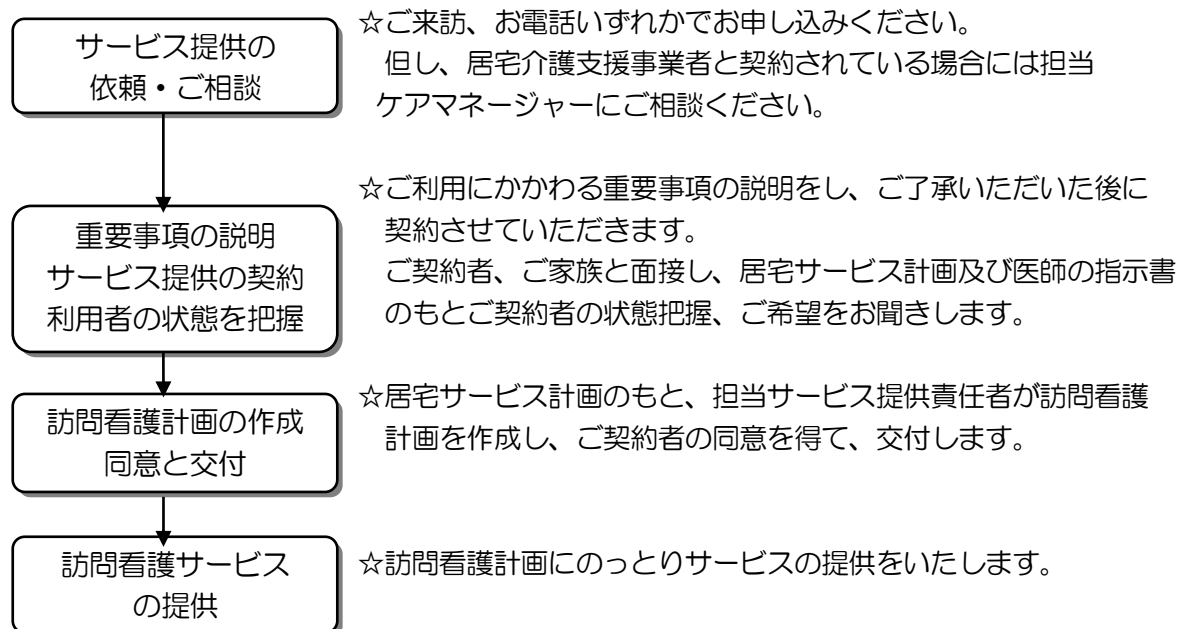
(4) サービス提供日時

サービス提供日時	月曜日から金曜日 午前9時00分から午後6時00分まで
休業日	土・日曜日、12月30日から1月3日は休み

※ 緊急時訪問看護加算契約利用者に対して、24時間体制にて電話でのご相談及び緊急時訪問を行います。

3. サービスの利用方法

(1) サービスの開始までの流れ（契約書第3条）



(2) サービスの終了（契約書第19条）

ご契約者は、事業所に対して、文書で通知することにより、7日以上予告期間を持って届出ることにより、予告期間満了日をもって契約は解除されます。
但し、ご契約者の急変、急な入院などやむを得ない事由がある場合は、契約終了希望日の1週間以内の通知でもこの契約を解除することができます。

4. 利用料金

(1) 利用料（契約書第9条）

介護保険からの訪問看護サービスを利用する場合は、自己負担額は原則として基本料金の1割です。但し、介護保険の給付範囲を超えたサービスの利用については、全額自己負担となります。

《提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について》

サービス提供時間数	20分未満				
サービス提供時間帯	基本単位	利用料	利用者負担		
			1割負担	2割負担	3割負担
昼間	314	3,140円	314円	628円	942円
早朝/夜間	393	3,930円	393円	786円	1,179円
深夜	471	4,710円	471円	942円	1,413円

サービス提供時間数	30 分未満				
サービス提供時間帯	基本単位	利用料	利用者負担		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
昼間	471	4,710 円	471 円	942 円	1,413 円
早朝/夜間	589	5,890 円	589 円	1,178 円	1,767 円
深夜	707	7,070 円	707 円	1,414 円	2,121 円
サービス提供時間数	30 分以上 1 時間未満				
サービス提供時間帯	基本単位	利用料	利用者負担		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
昼間	823	8,230 円	823 円	1,646 円	2,469 円
早朝/夜間	1,029	10,290 円	1,029 円	2,058 円	3,087 円
深夜	1,235	12,350 円	1,235 円	2,470 円	3,705 円
サービス提供時間数	1 時間以上 1 時間 30 分未満				
サービス提供時間帯	基本単位	利用料	利用者負担		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
昼間	1,128	11,280 円	1,128 円	2,256 円	3,384 円
早朝/夜間	1,410	14,100 円	1,410 円	2,820 円	4,230 円
深夜	1,692	16,920 円	1,692 円	3,384 円	5,076 円

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時 間 帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 午前 6 時まで

* サービス提供開始時刻が早朝・夜間の場合は、1 回につき所定単位数の 25/100、深夜の場合は 50/100 に相当する単位が加算されます。

＜加算料金について＞

* 以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担			算定回数等
			1 割負担	2 割負担	3 割負担	
緊急時訪問看護 加算 (I)	600	6,000 円	600 円	1,200 円	1,800 円	1 月に 1 回
特別管理加算 (I)	250	2,500 円	250 円	500 円	750 円	1 月に 1 回
特別管理加算 (II)	500	5,000 円	500 円	1,000 円	1,500 円	1 月に 1 回

ターミナルケア 加算	2,500	25,000 円	2,500 円	5,000 円	7,500 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
初回加算（Ⅰ）	350	3,500 円	350 円	700 円	1,050 円	退院日当日に初 回訪問を行った 場合
初回加算（Ⅱ）	300	3,000 円	300 円	600 円	900 円	退院日翌日以降 に初回訪問を行 った場合
退院時共同指導 加算	600	6,000 円	600 円	1,200 円	1,800 円	1 回あたり
複数名訪問加算 （Ⅰ）	254	2,540 円	254 円	508 円	762 円	複数の看護師等 が同時に実施し た場合 30 分 未満（1 回につ き）
	402	4,020 円	402 円	804 円	1,206 円	複数の看護師等 が同時に実施し た場合 30 分 以上（1 回につ き）
複数名訪問加算 （Ⅱ）	201	2,010 円	201 円	402 円	603 円	看護師等が看護 補助者と同時に 実施した場合 30 分未満（1 回につき）
	317	3,170 円	317 円	634 円	951 円	看護師等が看護 補助者と同時に 実施した場合 30 分以上（1 回につき）
長時間訪問看護 加算	300	3,000 円	300 円	600 円	900 円	1 回あたり
介護職員等処遇 改善加算	所定単位数 の 18/1000	左記の単位数	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	基本サービス費に 各種加算・減算を 加えた総単位数 （所定単位数）

※ 緊急時訪問看護加算は、24 時間対応できる体制を整備し、利用者の同意を得て、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に算定します。なお、同意書面は別添のとおりです。

※ 特別管理加算は、別に厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とする利用者に対して、指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合に算定します。別に厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とする状態とは、次のとおりです。

- ① 在宅悪性腫瘍患者指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ、留置カテーテルを使用している状態
- ② 在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
- ③ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- ④ 真皮を超える褥瘡の状態

⑤ 点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

特別管理加算(Ⅰ)は①に、特別管理加算(Ⅱ)は②～⑤に該当する利用者に対して訪問看護を行った場合に算定します。

- ※ ターミナルケア加算は、在宅で死亡された利用者について、利用者又はその家族等の同意を得て、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日（末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものは1日）以上ターミナルケアを行った場合（ターミナルケアを行った後、24時間以内に自宅以外で死亡された場合を含む。）に算定します。
- ※ 初回加算は新規に訪問看護計画を作成した利用者に対し、訪問看護を提供した場合に加算します。また退院時共同指導加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 退院時共同指導加算は、入院中又は入所中の者が退院又は退所するにあたり、主治医等と連携し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後に初回の指定訪問看護を行った場合に算定します。また初回加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 複数名訪問加算は、複数の看護師等(両名とも保健師、看護師、准看護師又は理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士であることを要する)、又は看護師等と看護補助者が同時に訪問看護を行う場合(利用者の身体的理由により1人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合等)に算定します。
- ※ 長時間訪問看護加算は、特別管理加算の対象者に対して、1回の時間が1時間30分を超える訪問看護を行った場合、訪問看護の所定サービス費(1時間以上1時間30分未満)に算定します。なお、当該加算を算定する場合は、別途定めた1時間30分を超過する部分の利用料は徴収しません。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ 利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合
 - ・上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。
- ※ 上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、ご利用者のケアプランに定められた時間を基準とします。
- ※ ご契約者に保険料などの滞納がある場合は、介護保険適用であっても一旦利用料は全額自己負担となります。当事業所はサービス提供証明書を発行いたします。

《その他のサービス料金について》

(1) 交通費（契約書第9条）

- ・当事業所のサービス提供実施地域（旧阿東町、旧徳地町、旧小郡町、旧秋穂町、旧阿知須町を除く山口市）へのサービス提供の場合は無料です。
- ・当事業所のサービス提供実施地域以外の場合は、公共交通機関による交通費の実費また、自動車を利用した場合は次の金額を請求させていただきます。いずれの場合もご契約者に文書で説明し同意をいただきます。

（税抜き価格）

自動車を利用	片道10km未満	片道10km～15km未満	片道15km以上
	300円	400円	5km毎に200円

(2) エンゼルケア（契約書第6条）

ご契約者が自宅で最期を迎えられたご契約者の体を拭いたり、顔色をよくするために化粧を施したり、口が開かないようにしたり、排せつ物が出てこないように綿を詰めたりする処置のことをエンゼルケアといいます。衣服はご用意できませんので、故人の衣類を提供いた

だきます。

エンゼルケア	料金（税抜き）
	15,000円

（３）料金の請求及びお支払い方法（契約書第9条）

利用料・その他 費用の請求方法	・毎月25日の口座振替日までに前月分（1日～末日まで）の請求書を郵送いたします。
お支払い方法	・山口銀行、西京銀行、ゆうちょ銀行、県内各信用金庫、JA山口県による「自動引落し」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25日に引き落としをさせて頂きます。 ・25日に引落しができない場合は、翌月の25日に再引落しさせて頂きます。
	・現金にてお支払いを希望される場合は、おつりがない様準備の上、請求月末日までにお支払い下さい。
領収証の発行	・「自動引き落とし」の領収書は翌月の10日以降に発行致します。 ・「自動引き落とし」領収日は引落とし完了日となります。
	・おつりがある場合は、おつりと領収書を後日お届けします。

（４）利用の中止、変更、追加（契約書第10条）

- ① 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問看護サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。
- ② サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問看護師の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

５．要介護認定等を受けておられない方の利用料

- ① サービス利用料の全額を一旦お支払いいただきます。事業所は「サービス提供証明書」を発行します。要介護認定などの結果が出た後、自己負担額を除く金額が、介護保険から利用者に払い戻されます。（償還払い）
但し、「暫定居宅サービス計画」が作成されている場合は、自己負担分のみお支払いいただきます。
- ② 要介護、要支援の認定を受けても、「暫定居宅サービス計画」が作成されていない場合サービス利用料の全額を一旦お支払いいただき、償還払いとなります。
- ③ 認定結果が「自立」の場合は、「暫定居宅サービス計画」の作成有無にかかわらず、全額自己負担となります。

６．サービスの利用に関する留意事項

（１）サービス提供を行う訪問看護師

サービス契約時に、担当の訪問看護師を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問看護師が交替してサービスを提供します。

（２）訪問看護師の交替（契約書第7条）

- ① ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問看護師の交替を希望する場合には、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問看護師の交替を申

し出すことができます。ただし、ご契約者から特定の訪問看護師の指名はできません。

② 事業者からの訪問看護師の交替

事業者の都合により、訪問看護師を交替することがあります。

訪問看護師を交替する場合はご契約者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第8条）

① 定められた業務以外の禁止

ご契約者は訪問看護計画に定められたサービス以外の業務を事業者に依頼できません。

② 訪問看護サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問看護師が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第10条）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問看護師の禁止行為（契約書第15条）

訪問看護師は、ご契約者に対するサービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

- | | |
|---|------------------------------------|
| ① | ご契約者もしくはそのご家族等からの金銭又は物品の授受 |
| ② | ご契約者のご家族等に対するサービスの提供 |
| ③ | 飲酒及び喫煙 |
| ④ | ご契約者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 |
| ⑤ | その他ご契約者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為 |

7. 緊急時又は事故発生時の対応（契約書第8条）

(1) 緊急時の対応（契約書第8条）

サービスの提供中にご契約者の容態の変化等があった場合は、ご契約者の主治医、又は事業所の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。

また緊急連絡先に連絡いたします。

協力医療機関	名 称	医療法人樹一会 山口病院
	院 長 名	山口 尚敬
	所 在 地	山口県山口市駅通り 2-10-7
	電 話 番 号	083-922-1191
	診 療 科	外科、整形外科、リハビリテーション科、肛門科、内科、胃腸科、呼吸器科、循環器科、放射線科、皮膚科、泌尿器科
	入 院 設 備	有
協力医療機関	名 称	野中歯科医院
	院 長 名	野中 清貴

	所在地	山口県山口市桜畠2丁目8番7号
	電話番号	083-923-7733
	診療科	保険診療／虫歯／矯正歯科／小児歯科
	入院設備	無

(2) 事故発生時の対応

- ① 利用者に対する訪問看護サービスの提供により、事故が発生した場合は、すみやかに利用者の家族、担当介護支援専門員、山口県長寿社会課に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② 事故に立ち会った職員は、厚労省統一書式（別紙）の事故報告書に可能な限り詳細に記入し、管理者は上記報告書を山口県長寿社会課にFAX送付し、報告するとともに、その記録を5年間ファイルに保管します。
- ③ 事故防止のため、委員会等において転倒、転落、誤飲、誤嚥、無断離脱などについて、具体的な事故防止の対策を関係職員に周知徹底するとともに、事故が生じた際にはその原因を解明し、対策を講じます。
- ④ 利用者に対する訪問看護サービス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。但し利用者の責に起因した事故の場合はその範囲ではありません。

8. サービスに関する相談・要望・苦情申立（契約書第23条）

当事業所が提供した訪問看護サービスに関する相談・苦情は、事業のご契約者相談窓口までご連絡下さい。当法人の『介護保険制度における苦情対応マニュアル（マニュアルー03）』に沿って、速やかに対応いたします。又、市町や国民健康保険団体連合会等にも相談窓口があります。

(1) 苦情の受付

当事業所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。

さんコープ訪問看護 ステーション 宮野	担当者 青木 真由実 （月曜日～金曜日） 午前9：00～午後6：00 TEL 083-902-5866 FAX 083-902-0978
------------------------	---

(2) 行政機関その他苦情受付機関

山口市役所 介護保険課	（月曜日～金曜日） 午前8時30分～午後5時15分 TEL 083-934-0285 FAX 083-934-2669
山口県国民健康保険団体連合会 （国保連） 介護保険窓口	（月曜日～金曜日） 午前9時～午後5時 TEL 083-995-1010 FAX 083-934-3665

(3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

1) 相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。苦情受付担当者が対応できない場合、他の従業員でも対応するが、その旨を苦情解決責任者に報告します。

2) 確認事項

電話については、次の事項について確認します。

⇒相談者又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した従業員の氏名（利用者がわかる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項

3) 相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情処理の相手に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明します。

4) 相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理します。

- ① 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催します。
- ② サービスを提供した者からの概要説明を行います。
- ③ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行います。
- ④ 文書により回答を作成し、苦情受付担当者が事情説明を利用者に対して行った上で、文書を渡します。必要に応じて苦情解決責任者が行います。
- ⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で利用者を担当する居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター、山口市及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受けます。
- ⑥ 苦情解決責任者は、同様の苦情等が再度起こらぬよう、事業所内の周知徹底を図ります。

(4) その他の参考事項

- 1) 苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談等があった場合、事例検討会議等の検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫します。
- 2) サービス業におけるビジネスマナー（接遇等）を徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう、従業員指導を行います。
- 3) 利用者に満足頂けるようなサービスを提供できるよう、従業員の健康管理にも十分配慮します。

9. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①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	管理者 青木 真由実
-------------	------------

- ②虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- ③虐待防止のための指針の整備をしています。
- ④従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- ⑤サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

10. 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者やその家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間等を説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束時間、経過観察や検討内容を記録し、5年間保存します。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ①緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- ②非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- ③一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

11. 衛生管理等

- ①看護職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指定訪問看護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事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ・事業所における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月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ・事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ・従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

12. 業務継続計画の策定等について

- ①感染症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の実施します。
- 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。

13. ハラスメント対応について

当事業所では、事業者の「介護現場におけるハラスメントに対する基本方針」に沿って、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、以下の対応を行います。

①ハラスメント行為とは

- ＜身体的暴力＞身体的な力を使って危害を及ぼす（及ばされそうになった）行為、
- ＜精神的暴力＞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
- ＜セクシャルハラスメント＞意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- ＜その他＞悪質なクレームやストーカー行為など

※上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

なお、暴言・暴力・拒絶等は、認知症等の病気または障害の症状から現れる場合があります。そのような場合は「ハラスメント」ではありません。

②事業所内対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めるとともに、当該職員及び当該ご利用者様やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

③事業所外（行為者・行政・関係機関等）対応

- ・ハラスメントと判断された場合には、行為者に対し、合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・関係機関への連絡・相談を含め、環境改善に対する必要な措置を講じます。その場合、サービスの提供等をお断り、または中止させていただくこともございます。

令和 年 月 日

指定訪問看護サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説 明 者	事業者	さんコープ訪問看護ステーション 宮野		
	住 所	〒753-0021 山口県山口市桜島2丁目9番17号		
	氏 名	青木 真由実		印
	電話番号	(083) 902-5866	FAX 番号	(083) 902-0978

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問看護サービスの提供開始に同意しました。

契 約 者	住 所	〒		
	氏 名	印		
	電話番号	() -	携帯電話 番号	() -

上 記 代 理 人	住 所	〒			
	氏 名	印		続柄	
	電話番号	() -	携帯電話 番号	() -	

《提供するサービスの利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）について》

各種健康保険、公費医療制度が適用されます。

1 医療保険のサービス利用料について

【基本療養費】		利用料	利用者負担額		
			1割	2割	3割
訪問看護基本療養費（Ⅰ）	週3日まで	5,550円	555円	1,110円	1,665円
	週4日以降	6,550円	655円	1,310円	1,965円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）	同一日 2人	週3日まで	555円	1,110円	1,665円
		週4日以降	655円	1,310円	1,965円
	同一日 3人以上 9人まで	週3日まで	278円	556円	834円
		週4日以降	328円	656円	984円
難病等複数回訪問 加算	1日2回	4,500円	450円	900円	1,350円
	1日3回以上	8,000円	800円	1,600円	2,400円
長時間訪問看護加算	(90分超え)	5,200円	520円	1,040円	1,560円
複数名訪問看護 加算	同一日2人	4,500円	450円	900円	1,350円
	同一日3人以上	4,000円	400円	800円	1,200円
緊急訪問看護 加算	月14日まで(1日1回)	2650円	265円	530円	795円
	月15日以降(1日1回)	2,000円	200円	400円	600円
早朝・夜間訪問看護 加算	6:00～8:00	2,100円	210円	420円	630円
	18:00～22:00	2,100円	210円	420円	630円
深夜訪問看護加算	22:00～翌6:00	4,200円	420円	840円	1,260円
【管理療養費】		利用料	利用者負担額		
			1割	2割	3割
訪問看護管理療養費	月の初日	7,670円	767円	1,534円	2,301円
	2日目以降	3,000円	300円	600円	900円
24時間対応体制加算	月1回を限度	6,800円	680円	1,360円	2,040円
特別管理加算Ⅰ	月1回を限度	5,000円	500円	1,000円	1,500円
特別管理加算Ⅱ	月1回を限度	2,500円	250円	500円	750円
退院時共同指導加算	月2回を限度	8,000円	800円	1,600円	2,400円
特別管理指導加算		2,000円	200円	400円	600円
退院支援指導加算	90分未満(1回のみ)	6,000円	600円	1,200円	1,800円
	長時間(90分以上)	8,400円	840円	1,680円	2,520円
ベースアップ評価料Ⅰ	月1回	1,050円	105円	210円	315円
【その他療養費】		利用料	利用者負担額		
			1割	2割	3割
訪問看護ターミナルケア療養費1	月1回を限度	25,000円	2,500円	5,000円	7,500円
訪問看護情報提供療養費3	月1回	1,500円	150円	300円	450円

※ 訪問看護基本療養費（Ⅰ）の算定は、通常の医療訪問看護の場合、週3回を限度とします。週4日以降の訪問看護が必要と主治医が評価した場合、特別訪問看護指示書（急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護が必要であることを記載した訪問看護指示書）の交付を受け、月14日までを限度とします。〔別表第7・第8〕に該当するご利用者の場合は、週4日以上訪問看護が可能です。

- ※ 訪問看護基本療養費（Ⅱ）の算定は、さんコープ看護小規模多機能型居宅介護宮野のショートステイをご利用の場合、同一建物への訪問看護として訪問人数や訪問日数に応じて算定します。
- ※ 難病等複数回訪問加算は、〔別表第7・第8〕に該当するご利用者や特別訪問看護指示書期間中のご利用者で、1日に複数回訪問を行った場合に、回数に応じて諸定額に加算されます。
- ※ 長時間訪問看護加算は、下記①～③の長時間の訪問を要するご利用者に対して、1回の訪問時間が90分を超えた訪問看護を実施した場合に、週1回に限り加算されます。
 - ①人工呼吸器を使用している状態にあるご利用者
 - ②15歳未満の超重症児・準超重症児の判定基準による判定スコア10以上のご利用者（※週3日まで可能。）
 - ③特別な管理を必要とするご利用者〔別表第8〕
- ※ 複数名訪問看護加算は、看護師一人で看護を行うのが困難な以下のご利用者に対して、ご利用者及びそのご家族等の同意を得たうえで、複数名の看護職員と同時に訪問看護を行う場合（1名は必ず看護職員であること）に算定されます。なお、算定に当たっては、看護師職員による複数名訪問の場合は週1回に限り加算されます。
 - ①〔別表第7・第8〕に該当するご利用者
 - ② 特別訪問看護指示期間中のご利用者
 - ③暴力行為・著しい迷惑行為・器物破損行為が認められるご利用者
- ※ 緊急訪問看護加算は、ご利用者又はご家族の緊急の求めに応じて、診療所又は在宅療養支援診療所、在宅療養支援病院の主治医からの指示に基づき、事業所が緊急訪問看護を行った場合に、1日につき1回に限り加算されます。
- ※ 早朝・夜間・深夜加算は、ご利用者またはそのご家族などの求めに応じて、下記の時間帯に訪問した場合に、訪問の都度、加算されます。
 - ◎早朝（午前 6時～午前 8時）、◎夜間（18時～22時）、◎深夜（22時～翌6時）
- ※ 訪問看護管理療養費は、指定訪問看護事業所において安全管理の基本方針が確立され、また事故発生時の対応・再発防止体制が整備されており、主治医へ計画・報告文書等の提示及び連携確保や、ご利用者の療養に関する相談及び連絡体制等の整備など、サービス実施に関する計画的な管理体制を継続して行っている場合に、訪問の都度、算定されます。
- ※ 24時間対応体制加算は、事業所がご利用者又はそのご家族から電話等により、看護に関する意見を求められた際に、24時間常時対応でき、緊急時訪問看護を行える体制を整備しており、且つご利用者に対してその体制を説明し同意が得られた場合に、1月につき1回加算されます。
- ※ 特別管理加算は、〔別表第8〕に該当される重症度の高い状態もしくは特別な管理を必要とする状態にあるご利用者に対して、計画的な管理を行った場合に、1月につき1回加算されます。加算の算定金額は、〔別表第8〕に該当するご利用者の状態により異なります。
- ※ 〔別表第8〕に該当する特別な管理が必要なご利用者に対して退院時共同指導を行った場合は、退院時共同指導加算と併せて特別管理指導加算が1回に限り加算されます。
- ※ 退院支援指導加算は、〔別表第7・第8〕に該当するご利用者又は、退院日の訪問看護が必要と認められたご利用者に対して、事業者の看護師等が退院日に在宅において、療養上必要な指導を行った場合に加算されます。また、別に厚生労働大臣が定める長時間の訪問を要する者に対し、長時間にわたる療養上必要な指導を行った場合、もしくは複数回の退院支援指導の合計時間が90分を超えた場合、8,400円が算定されます。退院日の翌日以降初日に加算されます。初回サービスが行われる前に死亡又は再入院した場合は、死亡日又は再入院日に加算されます。
- ※ 退院時共同指導加算は、保険医療機関や介護老人保健施設の退院又は退所時に、ご利用者又はそのご家族に対して、事業者の看護師等が入院又は入所施設の主治医等とともに、居宅での療養に関する指導を行った場合に加算されます。但し、〔別表第7・第8〕に該当するご利用者については、退院前に十分な指導を行う必要があることから、2回まで加算することがあります。
- ※ ベースアップ評価料は、別に厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして地方厚生局長等に届け出た事業所が、主として医療に従事する職員の賃金の改善を図る体制にある場合、訪問看護管理療養費が算定されている場合に、いずれも月1回に限り加算されます。

- ※ 訪問看護ターミナルケア療養費 1 は、訪問看護基本療養費を算定しているご利用者に対して、以下の算定要件を満たしたうえで主治医と連携の下にご利用者宅にてターミナルケアを提供した場合に算定されます。なお、ターミナルケアを行った後、24 時間以内に在宅以外でお亡くなりになった場合でも、算定の対象となります。

【算定要件】

- ① 訪問看護におけるターミナルケアに係る支援体制についての説明をご利用者及びそのご家族等に行った上でターミナルケアを行っていること。
 - ② ご利用者がお亡くなりになった日及びお亡くなりになる前 14 日以内に、2 回以上の訪問看護基本療養費または退院支援指導加算を算定していること。
- ※ 訪問看護情報提供療養費 3 は、ご利用者が保健医療機関や介護老人保健施設等（以下、「保険医療機関等」という。）に入院又は入所された場合、ご利用者の診療を行っている保険医療機関が、その保険医療機関等に対して診療状況を示す文書を添えて紹介を行うにあたって、ご利用者の同意を得て、事業者が当該保険医療機関に、指定訪問看護に係る情報を提供した場合に、月 1 回に限り算定されます。

2 その他の費用について

① エンゼルケア	ご希望により、以下の死後の処置を行った場合は、料金を頂きます。 ・ 排泄処置・清拭・更衣・洗髪・エンゼルメイク：15,000 円 □ 希望する □ 希望しない	
② 営業日外利用料	営業日以外の訪問は、別途 1 日当たり 2,000 円の利用料を追加します。	
③ 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。	
④ キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日のご連絡の場合	
	ご連絡のない場合	1 提供当りの料金の 100%を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		

3 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	利用料、利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。
	上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてお届け（郵送）します。

② 利用料、利用者負担額、 その他の費用の支払い方 法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の△日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 ① 事業者指定口座への振り込み ② 現金支払い イ お支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）
---	--

※ 利用料、利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から２月以上遅延し、さらに支払いの督促から１４日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

【医療保険による訪問看護利用に関する説明書（兼 同意書）】

利用者氏名：_____

説明日：_____年____月____日

事業所名：さんコープ訪問看護ステーション 宮野

説明者：_____

■ 1. サービスの概要

当事業所は、主治医の指示書に基づき、医療保険による訪問看護サービスを提供します。

主な内容は以下の通りです。

- ・病状の観察（血圧・体温・状態確認 等）
- ・医療処置（点滴、褥瘡処置、カテーテル管理 等）
- ・服薬管理・指導
- ・療養生活の支援
- ・ご家族への指導・相談対応

■ 2. 利用料金について

本サービスは医療保険が適用され、以下の自己負担が発生します。

- ・自己負担割合：1割～3割（所得に応じる）
- ・各種加算（緊急訪問看護加算、特別管理加算 等）が発生する場合あり
- ・営業日以外の訪問は、別途1日当たり2,000円の利用料を追加します。（土・日曜日、年末年始）
- ・交通費：_____円（必要時）

※詳細は別紙「利用料金表」の通りです。

■ 3. 緊急時の対応

利用者の状態に急変が生じた場合は、主治医および関係機関と連携し、必要な対応を行います。

緊急訪問を行った場合は、所定の料金が発生することがあります。

■ 4. サービス提供体制

- ・主治医の訪問看護指示書に基づき実施します
- ・担当看護師が訪問します（変更の場合あり）

■ 5. 個人情報の取り扱い

サービス提供にあたり、必要な範囲で医療機関・関係機関と情報共有を行います。

■ 6. 相談・苦情窓口

事業所窓口：さんコープ訪問看護ステーション 宮野

電話番号：083-902-5866

私は、本説明書に基づき医療保険による訪問看護サービスの内容および利用料金等について説明を受け、理解したうえで利用することに同意します。

署名：_____（利用者または家族）

続柄：_____

日付：_____年____月____日

個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報について、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

事業者が、介護保険法に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指定訪問看護サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合

2. 使用にあたっての条件

- ①個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ②事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3. 個人情報の内容（例示）

氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況その他一切の契約者や家族個人に関する情報

4. 使用する期間

契約日より契約終了日まで

令和____年____月____日

福祉生活協同組合さんコープ

さんコープ訪問看護ステーション 宮野 殿

契約者	住 所	〒		
	氏 名	印		
	電話番号	() —	携帯電話番号	() —

契約者の家族	住 所	〒		
	氏 名	印		続柄
	電話番号	() —	携帯電話番号	() —