

ウェルネス訪問看護リハステーション

<指定介護予防訪問看護・指定訪問看護>

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

当事業所は、ご利用者に対して訪問看護及び介護予防訪問看護のサービスを提供いたします。事業所の運営に関する規定の概要や提供するサービスの内容等、契約上ご注意いただきたい重要な事項について、次のとおり説明いたします。

なお、この重要事項説明書は、厚生労働省令第37号「指定居宅サービス等の事業の人員及び運営に関する基準」第8条及び厚生労働省令第35号「指定介護予防サービス等の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援方法に関する基準」第8条に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成しています。

<目次>

1. 事業所運営法人
2. 事業所の概要
3. 事業所の従業者の員数、職種及び業務内容
4. サービスの内容
5. 利用料金
6. 料金のお支払いについて
7. サービスの利用に関する留意事項
8. 契約の終了について
9. 身分を証する書類の携帯
10. 居宅サービス事業者からの利益收受の禁止等
11. 緊急時・事故発生時の対応について
12. 損害賠償について
13. サービス提供の記録について
14. 個人情報の取り扱いについて
15. 虐待防止のための措置に関する事項
16. 身体拘束等適正化のための措置
17. ハラスメントの防止
18. 感染症対策について
19. 事業継続に向けた取り組みについて
20. 相談・苦情の受付及び対応について

1. 事業所運営法人

法人名	合同会社メディケアイズム
法人所在地	札幌市豊平区水車町7丁目8番24号
代表者（職名・氏名）	代表社員 浅野 和哉
法人設立年月日	2017年2月27日
電話番号	011-598-0818
FAX番号	011-598-0817

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護	
ご利用事業所の名称	ウェルネス訪問看護リハステーション	
事業所の所在地	札幌市豊平区平岸5条6丁目1-24 平岸フレンドビル1階	
電話番号	011-598-0820	
FAX番号	011-598-0817	
開設年月日・事業所番号	2024年12月1日指定	0160592192
事業所の管理者	河岸 大輔	
通常の事業の実施地域	札幌市豊平区、中央区、白石区、清田区、北区、東区	
営業日	月曜日～金曜日 ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始（12月30日から1月3日）を除きます。	
営業時間	午前9時00分～午後6時00分まで 電話等による24時間連絡対応が可能な体制をとっています。（介護保険の方は、緊急時訪問看護加算の契約が必要です。）	
事業所の目的と運営方針		
事業所の目的	利用者が要支援、要介護状態となった場合においても、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し、心身の機能の維持回復を目指すよう支援し、生活の質の確保及び向上を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指すよう支援する。	
運営方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、関係市町村、その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。	

3. 事業所の従業者の員数、職種及び業務内容

従業者の職種	人数	常勤	非常勤	職務の内容
管理者	1名	1名		従業者の管理及び業務の一元的な管理、訪問看護師と兼務
訪問看護師	3名	1名	2名	訪問看護サービスの提供
理学療法士	1名	0名	1名	訪問リハビリテーションの提供

* 訪問看護の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに理学療法士

等が行うことがある。

4. サービスの内容

事業所は、医師の指示に基づき、個別に訪問看護計画若しくは介護予防訪問看護計画を作成し、サービスを実施、記録し月ごとに医師への報告を行います。	
サービス内容	病状・障害の観察、清拭・洗髪等による清潔の保持、認知症の方の看護、食事及び排泄等日常生活の世話、療養生活や介護方法の指導、褥瘡の予防・処置、カテーテル等の管理、リハビリテーション、その他の医師の指示による医療処置
事業所及び従業員のサービスの提供にあたっての留意事項	
事業所は、要介護状態及び要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定し、計画的にサービスを行います。	
サービスの提供にあたっては、主治医との密接な連携に努め、訪問看護計画書若しくは介護予防訪問看護計画書に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう適切に行います。	
サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを基本とし、利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。	
サービスの提供にあたっては、常に利用者の病状、心身の状況及び環境等の的確な把握に努め、利用者若しくは家族に適切な指導を行います。	
サービスの提供にあたっては、適切な看護技術をもって行います。	
サービス提供にあたっては、広く一般に認められていない看護等については行いません。	
訪問看護の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に看護職員の代わりに理学療法士等が行うことがある。	

5. 利用料金

当事業所の提供するサービスの料金は以下の3種類があります。

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (2) 利用料金が健康保険法等から給付される場合
- (3) その他の料金（利用料金の全額が利用者が負担する場合）

※介護報酬改定や診療報酬改定に伴い変更する場合がありますので予めご了承ください。

【介護保険の料金】 ①訪問看護の費用 ②介護予防訪問看護の費用

(訪問1回あたり) 1単位=10.21円

サービス内容	単位数	費用総額	1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護 I - 1	314 単位 ①	3206 円	321 円	641 円	962 円
20 分未満	303 単位 ②	3094 円	309 円	619 円	928 円
訪問看護 I - 2	471 単位 ①	4809 円	481 円	962 円	1443 円
30 分未満	451 単位 ②	4605 円	460 円	921 円	1381 円
訪問看護 I - 3	823 単位 ①	8403 円	840 円	1681 円	2521 円
30 分以上 60 分未満	794 単位 ②	8107 円	811 円	1621 円	2432 円
訪問看護 I - 4	1128 単位 ①	11517 円	1152 円	2303 円	3455 円

60分以上90分未満	1090単位 ②	11129円	1113円	2226円	3339円
訪問看護I-5(20分)	294単位 ①	3002円	300円	600円	901円
理学療法士等によるサービス	284単位 ②	2900円	290円	580円	870円
訪問看護I-5(40分)	588単位 ①	6003円	600円	1201円	1801円
理学療法士等によるサービス	568単位 ②	5799円	580円	1160円	1740円
訪問看護I-5(60分)	795単位 ①	8117円	812円	1623円	2435円
理学療法士等によるサービス	426単位 ②	4349円	435円	870円	1305円
准看護師による訪問	准看護師が訪問した場合は、所定単位の90%となる				

※理学療法士等による訪問の場合、20分を1回として算定する。40分の場合は2回分となる。60分の場合は3回分となる。1週間に6回(120分)を限度として訪問します。

※訪問看護I-5に関して、1日に60分の訪問の場合は要介護認定が要介護の場合は所定の単位の90%、要介護認定が要支援の場合は所定の単位の50%となる。

※訪問看護I-5に関して、リハビリ開始から12月を超えた場合、介護予防訪問看護費の減算を算定している場合は、1回につき15単位減算となる。介護予防訪問看護費の減算をしていない場合は1回につき5単位を所定単位数から減算とする。

※訪問看護I-5に関して、リハビリ職員による訪問回数が、看護職員の訪問回数を上回った場合8単位減算となる。

各種加算料金の表

項目	内容	単位数	自己負担分/回		
			1割	2割	3割
緊急時訪問看護加算(I) (月1回)	必要に応じての緊急訪問対応契約	600単位	613円	1225円	1838円
緊急時訪問看護加算(II) (月1回)		574単位	586円	1172円	1758円
特別管理加算I (月1回)	在宅悪性腫瘍患者指導管理等を受けている状態や留置カテーテルを使用している状態など	500単位	511円	1021円	1532円
特別管理加算II (月1回)	在宅酸素療法指導管理等を受けている状態、真皮を超える褥瘡の状態、人工肛門・人工膀胱を設置している状態、点滴注射を3日以上続けて行う必要があると認められた状態など	250単位	255円	511円	766円
複数名訪問加算I	2人の看護師、または、看護師と理学療法士が同時に訪問看護を行う場合。30分未満	254単位	259円	517円	778円
	2人の看護師、または、看護師と理学療法士が同時に訪問看護を行う場合。30分以上	402単位	410円	821円	1231円

長時間訪問看護加算	1回の訪問が90分を超えた場合	300 単位	306 円	612 円	919 円
ターミナルケア加算	在宅で死亡した利用者に対して、死亡日および死亡日前14日以内に2日以上ターミナルケアを実施した場合	2500 単位	2553 円	5105 円	7658 円
初回加算（Ⅰ）	病院、診療所等から退院した日に初回訪問看護を行った場合	350 単位	357 円	715 円	1072 円
初回加算（Ⅱ）	新規に訪問看護計画を作成し訪問看護を提供した場合	300 単位	306 円	613 円	919 円
退院時共同指導加算	入院中若しくは入所中の者に対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	600 単位	613 円	1225 円	1838 円
看護・介護職員連携強化加算	たんの吸引等が必要な利用者に対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	250 単位	255 円	511 円	766 円
看護体制強化加算：予防	中重度の要介護者の在宅生活を支える訪問看護体制の評価、基準に適合している場合	100 単位	102 円	204 円	306 円
看護体制強化加算（Ⅰ）		550 単位	562 円	1123 円	1685 円
看護体制強化加算（Ⅱ）		200 単位	204 円	408 円	613 円
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	厚生労働大臣が定める基準に適合している場合	6 単位	61 円	123 円	184 円
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	厚生労働大臣が定める基準に適合している場合	3 単位	31 円	61 円	92 円
夜間・早朝加算	6時～8時、18時～22時	単位数の25%			
深夜加算	22時～6時	単位数の50%			
専門管理加算		250 単位	255 円	511 円	766 円
口腔連携強化加算		50 単位	51 円	102 円	153 円
*主治医の診療に基づき、一時的に頻回な訪問看護の必要性を認めた場合は、特別訪問看護指示書の交付により医療保険にて訪問します。					

<各種加算料金について>

<緊急時訪問看護加算（Ⅰ）または（Ⅱ）>

当事業所は、夜間及び休日を含め24時間常時連絡対応可能な体制を整備しています。緊急の（予防）訪問看護を希望される場合に算定します。1か月あたりの金額です。緊急の訪問を行った場合、その都度上記①の費用がかかります。

・緊急時訪問看護加算（Ⅰ）

- (1) 利用者又はその家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合に常時対応できる体制にあること。
 - (2) 緊急時訪問における看護業務の負担の軽減に資する十分な業務管理体制の整備が行われていること。
- ・緊急時訪問看護加算(Ⅱ) 緊急時訪問看護加算(Ⅰ)の(1)に該当する者であること。

<特別管理加算>

厚生労働大臣が定める状態にある利用者に対しては、特別管理加算(Ⅰ)または(Ⅱ)を算定します。1か月あたりの金額です。

特別管理加算の対象となるのは、下記の状態の方です。

特別管理加算(Ⅰ) 在宅悪性腫瘍患者指導管理、在宅気管切開患者指導管理を受けている状態
気管カニューレを使用している状態、留置カテーテルを使用している状態

特別管理加算(Ⅱ) 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・在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態・人工肛門、人工膀胱を設置している状態・真皮を超える褥瘡がある状態・点滴注射を3日以上続けて行う必要があると認められた状態

<複数名訪問加算Ⅰ> (看護師と看護師、または看護師と理学療法士)～あらかじめ利用者又は家族の同意が必要

- (1) 利用者の身体的理由(体重が重い)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。
- (2) 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
- (3) その他、利用者の状況から判断して、(1)または(2)に準ずると認められた場合

<長時間訪問看護加算>

特別管理加算を算定しており90分を超え、引き続き訪問看護を行った場合に算定します。1回あたりの金額です。

<ターミナルケア加算>

在宅で死亡した利用者に対して、死亡日および死亡日前14日以内に2日以上ターミナルケアを実施した場合。死亡月に算定します。

<初回加算>

新規に訪問看護計画書を作成し、訪問看護を実施した際に算定します。最初にご利用いただいた月に1回のみ算定します。退院日に初回訪問になった場合には初回加算(Ⅰ)を、退院翌日以降に初回訪問となった場合には初回加算(Ⅱ)を算定します。

<退院時共同指導加算>

利用者の退院(病院、診療所、介護老人保健施設)や退所に際し、訪問看護師が施設に出向き、その医療機関の医師や職員と共同し、居宅における療養上必要な指導を行い、指導の内容を文書によって提供し、退院(もしくは退所)後に訪問看護サービスを実施した場合に算定します。原則として1回のみ算定ですが、特別管

理加算の利用者は2回まで算定します。1か月あたりの金額です。

<看護・介護職員連携強化加算>

訪問介護員に対し、たんの吸引等に係る計画書や報告書の作成及び緊急時の対応について助言を行い、訪問介護員等に同行し業務の実施状況を確認した場合、又は安全なサービス提供体制整備や連携体制確保のための会議に出席した場合。1か月毎の金額です。

<看護体制強化加算：予防>

- ①前6か月間利用者総数のうち、緊急時介護予防訪問看護加算の割合が50%を超えること。
- ②前6か月間利用者総数のうち、特別管理加算の割合が20%を超えること。
- ③指定訪問看護ステーションの場合、従業者の総数のうち、看護職員の占める割合が60%以上であること

<看護体制強化加算（Ⅰ）>

- ①前6か月間利用者総数のうち、緊急時訪問看護加算の割合が50%を超えること。
- ②前6か月間利用者総数のうち、特別管理加算の割合が20%を超えること。
- ③前12か月間において、ターミナルケア加算の人数が5名以上であること。
- ④指定訪問看護ステーションの場合、従業者の総数のうち、看護職員の占める割合が60%以上であること

<看護体制強化加算（Ⅱ）>

- ①前6か月間利用者総数のうち、緊急時訪問看護加算の割合が50%を超えること。
- ②前6か月間利用者総数のうち、特別管理加算の割合が20%を超えること。
- ③前12か月間において、ターミナルケア加算の人数が1名以上であること。
- ④指定訪問看護ステーションの場合、従業者の総数のうち、看護職員の占める割合が60%以上であること

<サービス提供体制強化加算>

サービス提供体制加算（Ⅰ）は勤続年数7年以上の職員を30%以上配置、サービス提供体制強化加算（Ⅱ）は勤続年数3年以上の職員を30%以上配置し、下記の3つの要件を満たして、都道府県知事に届けている場合に算定されます。

- ① 看護師ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い研修（外部における研修を含む）を実施または実施を予定
- ② 利用者に関する情報、もしくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達、または看護師等の技術指導を目的とした会議を定期的に（1か月に1回程度）開催
- ③ すべての看護師に対し、健康診断等を定期的に（少なくとも年1回）実施

<夜間・早朝加算> <深夜加算>

緊急での訪問の場合は、当該月の緊急訪問が2回目以降から算定します。

計画に基づいて、以下の時間帯でサービスを行った場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば介護保険の給付対象となります。

- 早朝及び夜間（午前6時から8時まで、午後6時から午後10時まで）：25%増
- 深夜（午後10時から午前6時まで）：50%増

<口腔連携強化加算>

口腔の評価を歯科医療機関及び介護支援専門員に情報提供した場合

料金についての留意事項

区分支給限度額を超えるサービスの料金	提供したサービスが介護保険の介護度区分ごとの支給限度額を超過してのサービスとなった場合においては超過した単位数に応じた費用総額が利用者負担となります。
法定代理受領サービスに該当しない場合	要介護認定を受けていない場合や保険料の滞納により、提供したサービスが法定代理受領サービスでなくなった場合には、費用の全額を利用者にご負担いただきます。ただし、この場合利用者は事業所の発行する「サービス提供証明証」にて、市町村に申請することで上記金額の自己負担分を除く額の払い戻しを受けることができます。(償還払い)

(2) 利用料金が健康保険等から給付される場合

医師の指示で訪問看護サービスが必要とされ、要介護認定で「自立」と判定された方や、厚生労働大臣が定める疾病の方(人工呼吸器を使用している方や、パーキンソン病の方等)、介護保険の第2号保険者で要介護認定の対象にならない方及び40歳未満で訪問看護を利用される方は、健康保険法等により訪問看護サービスが提供されます。

【定期巡回・随時対応型訪問介護看護の料金表】

サービス内容につきましては、介護保険におけるサービス内容と重複するため、そちらを参照ください。

サービス内容 略称	単位数	1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
定期巡回訪看 (定期巡回・随時対応型訪問介護事業所と連携する場合)	2961 単位/月	3023 円/月	6046 円/月	9070 円/月
定期巡回訪看 (要介護5の方の場合) (定期巡回・随時対応型訪問介護事業所と連携する場合)	3761 単位/月	3840 円/月	7680 円/月	11520 円/月
緊急時訪問看護加算Ⅰ－1	600 単位/月	613 円/月	1225 円/月	1838 円/月
緊急時訪問看護加算Ⅱ－1	574 単位/月	586 円/月	1172 円/月	1758 円/月
訪問看護特別管理加算Ⅰ	500 単位/月	511 円/月	1021 円/月	1532 円/月
訪問看護特別管理加算Ⅱ	250 単位/月	255 円/月	511 円/月	766 円/月
訪問看護ターミナルケア加算	2500 単位/月	2553 円/月	5105 円/月	7658 円/月
訪問看護初回加算Ⅰ	350 単位/月	357 円/月	715 円/月	1072 円/月
訪問看護初回加算Ⅱ	300 単位/月	306 円/月	613 円/月	919 円/月
訪問看護退院時共同指導加算	600 単位/回	613 円/回	1225 円/回	1838 円/回
訪問看護介護連携強化加算	250 単位/月	255 円/月	511 円/月	766 円/月
訪問看護体制強化加算Ⅰ	550 単位/月	562 円/月	1123 円/月	1689 円/月
訪問看護体制強化加算Ⅱ	200 単位/月	204 円/月	408 円/月	613 円/月
訪問看護口腔連携強化加算	50 単位/月	51 円/月	102 円/月	153 円/月
訪問看護サービス提供体制加算Ⅰ－1	6 単位/回	61 円/回	123 円/回	184 円/回

訪問看護サービス提供体制加算Ⅱ-1	3 単位/回	31 円/回	61 円/回	92 円/回
訪問看護サービス提供体制加算Ⅱ-1	50 単位/月	51 円/月	102 円/月	153 円/月
訪問看護サービス提供体制加算Ⅱ-2	25 単位/月	26 円/月	51 円/月	77 円/月

※登録期間が1月に満たない場合は日割り計算になります。

定期巡回訪看 日割 (定期巡回・随時対応型訪問介護事業所と連携する場合)	97 単位/日	99 円/回	198 円/回	297 円/回
定期巡回訪看 要介護5の方の場合 (定期巡回・随時対応型訪問介護事業所と連携する場合)	124 単位/日	127 円/回	253 円/回	380 円/回

※下記の条件を満たす場合、減算になります。

訪問看護同一建物減算 (同一建物の利用者20人以上の場合)	所定の単位数の10%減算になります。
訪問看護同一建物減算 (同一建物の利用者50人以上の場合)	所定の単位数の15%減算になります
訪問看護特別指示減算	主治医が発行する訪問看護指示の文書の訪問看護指示期間の日数につき減算 1日につき97単位減算になります。
訪問看護訪問回数超過等減算	理学療法士等の訪問回数が看護職員の訪問回数を超えている場合、又は特定の加算を算定していない場合の減算。 1回につき8単位の減算になります。

【医療保険の料金表】 医療保険制度に基づく訪問看護費用（基本利用料）

*訪問回数は厚生労働大臣の定める疾病及び特別訪問看護指示書が交付された場合を除き、週3回までとなっています。

*訪問時間は30分以上1時間30分未満となっています。

*料金は下記のとおりですが、自己負担分は保険の種類などにより異なります。(1～3割)

*生活保護、精神、難病等公費を利用する場合は料金が異なります。

基本料金（基本療養費と管理療養費を合わせて請求）

項目	内容	自己負担分/回		
		1割	2割	3割
訪問看護基本療養費（Ⅰ） 看護師による場合	週3日まで	555円	1110円	1665円
	週4日目以降	655円	1310円	1965円
訪問看護基本療養費（Ⅱ） 看護師による場合 同一日2人まで	週3日まで	555円	1110円	1665円
	週4日目以降	655円	1310円	1965円

訪問看護基本療養費（Ⅱ） 看護師による場合 同一日3人以上	週3日まで		278円	556円	834円	
	週4日目以降		328円	656円	984円	
訪問看護基本療養費（Ⅰ） 理学療法士による訪問	週3日までと、週4日目以降		555円	1110円	1665円	
訪問看護基本療養費（Ⅱ） 理学療法士による場合 同一日2人まで	週3日までと、週4日目以降		555円	1110円	1665円	
訪問看護基本療養費（Ⅱ） 理学療法士による場合 同一日3人以上	週3日までと、週4日目以降		278円	556円	834円	
訪問看護基本療養費（Ⅲ）	入院中外泊時の訪問看護		850円	1700円	2550円	
訪問看護管理療養費 （月の初日の訪問日）	機能強化型1		1323円	2646円	3969円	
	機能強化型2		1003円	2006円	3009円	
	機能強化型3		870円	1740円	2610円	
	1, 2, 3以外		767円	1534円	2301円	
訪問看護管理療養費 2日目以降（1日につき）	訪問看護管理療養費1		300円	600円	900円	
	訪問看護管理療養費2		250円	500円	750円	
精神科基本療養費（Ⅰ）	週3日まで	30分未満	425円	850円	1275円	
		30分以上	555円	1110円	1665円	
	週4日目以降	30分未満	510円	1020円	1530円	
		30分以上	655円	1310円	1965円	
精神科看護基本療養費（Ⅲ）	同一建物への訪問	週3日まで（30分未満）	同一日2人	425円	850円	1275円
			同一日3人	213円	426円	639円
		週3日まで（30分以上）	同一日2人	555円	1110円	1665円
			同一日3人	278円	556円	834円
		週4日目以降（30分未満）	同一日2人	510円	1020円	1530円
			同一日3人	255円	510円	765円
		週4日目以降（30分以上）	同一日2人	655円	1310円	1965円
			同一日3人	328円	656円	984円

<訪問看護管理療養費>

- ・24時間対応、ターミナルケア、重症度の高い患者の受け入れ、居宅介護支援事業所の設置等の基準要件をすべて満たし、地方厚生局に届け出た機能の高い訪問看護ステーションでの管理療養費。訪問看護ステーションの基準に応じて1, 2, 3, のいずれかを算定。

各種加算料金

項目	内容		自己負担分/回		
			1割	2割	3割
24時間対応体制加算① (月1回)	24時間対応体制における看護業務負担軽減の取り組み 有		680円	1360円	2040円
24時間対応体制加算② (月1回)	24時間対応体制における看護業務負担軽減の取り組み 無		652円	1304円	1956円
緊急訪問看護加算 (1日につき)	診療所、在宅療養支援病院との連携により緊急訪問した場合	月14日目まで	265円	530円	795円
精神科緊急訪問看護加算 (1日につき)		月15日日以降	200円	400円	600円
夜間・早朝訪問看護加算	6時～8時、18時～22時		210円	420円	630円
深夜訪問看護加算	22時～6時		420円	840円	1260円
在宅患者連携指導加算	月1回		300円	600円	900円
特別管理加算 (月1回)	在宅悪性腫瘍患者指導管理等や留置カテーテルを使用している場合等		500円	1000円	1500円
	在宅酸素・中心静脈栄養・経管栄養・持続陽圧呼吸・訪問点滴注射管理・真皮を超える褥瘡の状態等・人工肛門、人工膀胱を設置している状態にあるもの等		250円	500円	750円
長時間訪問看護加算	90分を超える訪問看護		520円	1040円	1560円
複数名訪問看護加算 (イ) 看護師と看護師または看護師と理学療法士 (ロ) 看護師と看護補助者	週に1日に限り(イ)	同一敷地内2人まで	450円	900円	1350円
		同一敷地内3人以上	400円	800円	1200円
	週に2～3回(ロ) 1日に1回訪問	同一敷地内2人まで	300円	600円	900円
		同一敷地内3人以上	270円	540円	810円
	1日に2回(ロ)	同一敷地内2人まで	600円	1200円	1800円
		同一敷地内3人以上	540円	1080円	1620円
	1日に3回以上(ロ)	同一敷地内2人まで	1000円	2000円	3000円
		同一敷地内3人以上	900円	1800円	2700円
複数名精神科訪問看護加算 (ハ) 看護師と看護師 (ニ) 看護師と看護補助者	1日に1回まで(ハ)	同一敷地内2人まで	450円	900円	1350円
		同一敷地内3人以上	400円	800円	1200円
	1日に2回まで(ハ)	同一敷地内2人まで	900円	1800円	2700円
		同一敷地内3人以上	810円	1620円	2430円
	1日に3回以上(ハ)	同一敷地内2人まで	1450円	2900円	4350円
		同一敷地内3人以上	1300円	2600円	3900円
	週1回(ニ)	同一敷地内2人まで	300円	600円	900円
		同一敷地内3人以上	270円	540円	810円
難病複数回訪問加算 精神科複数回訪問加算	1日につき2回訪問の場合	同一敷地内2人まで	450円	900円	1350円
		同一敷地内3人以上	400円	800円	1200円

	1日につき3回訪問の場合	同一敷地内2人まで	800円	1600円	2400円
		同一敷地内3人以上	720円	1440円	2160円
精神科重症患者支援管理連携加算	(イ)		840円	1680円	2520円
	(ロ)		580円	1160円	1740円
退院時共同指導加算	退院時に1回又は2回		800円	1600円	2400円
特別管理指導加算	*特別管理加算対象の方の場合追加加算		200円	400円	600円
退院支援指導加算			600円	1200円	1800円
	特定の対象者で90分以上の訪問を行った場合		840円	1680円	2520円
在宅患者緊急時などカンファレンス加算	※月2回限度		200円	400円	600円
看護・介護職員連携強化加算	月1回		250円	500円	750円
訪問看護ターミナルケア療養費	ターミナルケア療養費Ⅰ	自宅	2500円	5000円	7000円
	ターミナルケア療養費Ⅱ	施設	1000円	2000円	3000円
情報提供療養費1、3	月1回		150円	300円	450円
訪問看護医療DX情報活用加算	オンライン資格確認、オンライン請求を行っていること	月1回	5円	10円	15円
訪問看護ベースアップ評価料(1)	訪問看護ステーションの処遇改善の目的から、賃金アップ等を実施する事業所に対する評価料		78円	156円	234円
訪問看護ベースアップ評価料(2)			35円	70円	105円

<各種加算料金について>

<24時間対応体制加算>

- ・24時間対応体制における看護業務の負担軽減の取り組みを行っている場合を①とする 6800円/月
- ・上記以外の場合を②とする 6520円/月

<緊急訪問看護加算>

- ・利用者や家族の緊急の求めに応じて、主治医の指示により緊急訪問を行った場合

●月14日目まで 2650円/日

●月15日目以降 2000円/日

<夜間・早朝訪問看護加算> 夜間(午後6:00~午後10:00) 早朝(午前6:00~午前8:00) 2100円/回

<深夜訪問看護加算> 深夜(午後10:00~午前6:00) 4200円/回

<在宅患者連携指導加算> 3000円/月

在宅で療養を行っていて、かつ、通院が困難な利用者が対象

<特別管理加算>

(以下の場合には 5000 円/月)

- ・在宅麻薬等注射指導管理・在宅腫瘍化学療法注射指導管理・在宅強心剤持続投与指導管理・在宅悪性腫瘍等患者指導管理を受けている状態・在宅気管切開患者指導管理を受けている状態、気管カニューレを使用している状態・留置カテーテルを使用している状態

(以下の場合には 2500 円/月)

- ・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・在宅人工呼吸指導管理・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・在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態・人工肛門又は人工膀胱を留置している状態・真皮を超える褥瘡がある状態・在宅患者訪問点滴注射管理指導料を算定している

<長時間訪問看護加算> 週 1 回算定

1 回の指定訪問看護の時間が 90 分を超えた場合で、以下のいずれかに該当する利用者 (5200 円/月)

- ・特別訪問看護指示書又は精神化特別訪問看護指示書に係る指定訪問看護を受けている者
- ・在宅悪性腫瘍等患者指導管理・在宅気管切開患者指導管理・気管カニューレの使用・留置カテーテルの使用・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・在宅人工呼吸指導管理・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・在宅肺高血圧症患者指導管理・人工肛門、人工膀胱を設置している状態・真皮を超える褥瘡がある状態・在宅患者訪問点滴注射管理指導料の算定

<複数名訪問看護加算>

(イ) 看護師と看護師または看護師と理学療法士 (ロ) 看護師と看護補助者

ご利用者、又はご家族の同意が必要

以下のいずれかに該当する利用者

- ①末期の悪性腫瘍、神経難病等
- ②特別管理加算の対象者
- ③特別訪問看護指示書に係る指定訪問看護を受けている
- ④暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる
- ⑤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
- ⑥その他利用者の状況等から判断して、上記に準ずると認められる

<複数名精神科訪問看護加算> (ハ) 看護師と看護師 (ニ) 看護師と看護補助者

～ご利用者、又はご家族の同意が必要

- ①精神科訪問看護指示書に記載があること
- ②同行する看護補助者は必ず利用者の居宅において両者の同時滞在時間を一定時間以上確保すること
- ③看護を 30 分以上実施すること

<難病複数回訪問加算>

- ・厚生労働省が特掲診療料の施設基準別表 7 と別表 8 に掲げる者に該当する利用者

<精神科重症患者支援管理連携加算>

- ・精神科在宅患者支援管理料2のイを算定する利用者 「イ」については、以下①②の両方に該当する場合
 - ・精神科在宅患者支援管理料2のロを算定する利用者 「ロ」については以下①②のいずれかに該当する場合
- ①1年以上の入院歴を有する者、措置入院又は緊急措置入院を経て退院した患者であって、都道府県等が精神障害者の退院後支援に関する指針を踏まえて作成する退院後支援計画に関する計画に基づく支援期間にある患者または入退院を繰り返す者
- ②統合失調症、統合失調症型障害もしくは妄想性障害、気分（感情）障害または重度認知症の状態、退院時または算定時における GAF 尺度による判定が 40 以下の者

<精神科複数回訪問加算>

- ・精神科在宅患者支援管理料1イ・ロまたは精神科在宅患者支援管理料2を算定し、主治医が複数回の訪問が必要だと認めた利用者

<退院時共同指導加算> 8000 円/回

- ・病院、診療所、介護老人保健施設、介護医療院から退院、通所する利用者が対象
- ・病院等の医師と職員と共同して指導を行い、その内容を文書によって提供し、その内容を訪問看護記録に記録する。
- ・退院・退所後翌日以降の1回目に訪問した場合に算定。厚生労働大臣が定める疾病等の利用者については2回算定可能

<特別管理指導加算> 2000 円/回

- ・退院時共同指導加算を算定する利用者のうち、特定の状態にある利用者に対して退院時共同指導を行うときに算定できる加算
- ・厚生労働省が特掲診療料の施設基準別表8に掲げる者に該当する利用者

<退院支援指導加算>

- ・保健医療機関から退院する利用者に、退院日に在宅で療養上必要な指導を行うことで算定できる加算
- ・厚生労働大臣が定める長時間（90分を超える）の訪問の場合 8400 円/回
- ・それ以外の場合 6000 円/回

<在宅患者緊急時などカンファレンス加算> 2000 円/回 月2回まで

- ・在宅で療養を行っている利用者が対象
- ・関係する医療関係職種が原則として利用者の居宅に赴き、共同でカンファレンスを行うこと。
- ・カンファレンスで共有された情報を基に、利用者・その家族に対して指導を行っていること。
- ・訪問看護記録書に、記録していること。

<看護・介護職員連携強化加算> 月1回

- ・喀痰吸引等特定行為業務を実施する介護職員等へ訪問看護ステーションが支援を行った場合加算

<訪問看護ターミナルケア療養費> 1は25000円 2は10000円

- 1 在宅又は特別養護老人ホーム等で死亡した利用者のうち、看取り介護加算等を算定していない利用者に対してターミナルケアを行った場合。支援体制を家族に説明して死亡日及び死亡前14日以内に2回以上ターミナルケアを行った場合
- 2 特別養護老人ホーム等で看取り介護加算を算定している利用者にターミナルケアを行った場合

<情報提供療養費1>1500円/月1回のみ

- ・市町村等・都道府県からの求めに応じて厚生労働大臣が定める疾病に必要な情報提供書を提供すること。
- ・利用者からの同意を得ていること。指定訪問看護を行った日から2週間以内に情報を提供すること。提出した文書の写しを訪問看護記録書に添付し保管すること

<情報提供療養費3> 1500円/月1回のみ

- ・保健医療機関等に入院・入所にあたり主治医に訪問看護に係る情報提供
- ・利用者からの同意を得ていること。訪問看護の情報提供書の写しを求めに応じて入院先・入所先の保健医療機関等と共有すること。入院時・入所時に情報を活用できるように速やかに情報を提供すること。提出した文書に写しを訪問看護記録書に添付し保管すること。

<訪問看護医療DX情報活用加算> 50円/月1回

- ・オンライン資格確認により利用者の診療情報を取得し訪問看護の実施に関する計画的な管理を行うこと。
- ・オンライン請求を行っていること

<訪問看護ベースアップ評価料> (1)は780円/月 (2)は350円/月

- ・訪問看護ステーションの処遇改善の目的から、賃金アップ等を実施する事業所に対する評価料

(3) その他の利用料金 (利用者が利用料金の全額を負担する場合)

キャンセル料金	訪問前日の17時までに連絡がなかった場合800円 ※体調不良による受診や、入院等のやむを得ない状況の場合は除きます
エンゼルケア(死後の処置)	10000円(外税)
サービス提供記録の複写物の料金	サービスの実施記録の複写物をご希望される場合、下記の料金(実費相当額)をお支払いいただきます。 サービス記録の複写物 1枚につき10円
90分以上訪問した場合の料金	日中 8時～18時 30分毎 1300円 早朝・夜間 6時～8時、18時～22時 30分毎 1630円 深夜 22時～6時 30分毎 2000円

※サービスの実施に必要な自宅での水道・電気・ガス等の費用は利用者負担となります。

6. 料金のお支払いについて

料金及びご請求	料金及びその他の費用は、1か月ごとに計算し翌月に請求書を送付いたします。
お支払方法	原則として以下の方法よりお願いします。

	<p>●郵便口座からの自動払い込み（翌月 26 日）</p> <p>●銀行口座からの預金振替（翌月 26 日）</p> <p>振込先口座番号</p> <p>北洋銀行 札幌南支店 普通預金 4620463</p> <p>合同会社メディケアイズム 代表社員 浅野和哉</p>
--	---

7. サービスの利用の関する留意事項

サービス提供にあたって	<p>(1) 訪問時に、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。医療保険を利用した訪問看護を利用される場合は、訪問時に被保険者証やオンライン資格確認によって、当該サービスが受けられる資格があることを確認します。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。</p> <p>(2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとしします。</p> <p>(3) 主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明しますので、ご確認いただくようお願いします。</p> <p>(4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。</p> <p>(5) 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、全て当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。</p>
サービスの中止・変更	やむを得ず予定のサービスの中止若しくは変更を希望される場合は、前日 17 時までには事業所までにご連絡ください。
事業所への連絡・報告	サービスを提供するにあたって必要な情報（利用者の能力や健康状態及び使用中のお薬、その他緊急時の連絡先等）は事業所に正しくお伝えください。また、健康状態の変化があった場合等も事業所にご連絡ください。
訪問看護師について	事業所は、サービスの提供時に担当の訪問看護師を決定しますが、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代してサービスを提供します。
訪問看護師の交代について	<p>●利用者からの交代の申し出</p> <p>選任された訪問看護師の交代を希望される場合には、当該訪問看護師が業務上</p>

	<p>不相当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業所に対し、訪問看護師の交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問看護師の指名はできません。</p> <p>●事業所からの訪問看護師の交代</p> <p>事業所の都合により、訪問看護師を交代する場合があります。ただし、この場合事業者は、利用者若しくは家族に対し、サービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。</p>
	<p>サービス提供の際、訪問看護職員は次の業務を行うことができませんのであらかじめご了解ください。</p> <p>●各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い</p> <p>●訪問看護職員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。</p>
天災等発生時の訪問	<p>天災その他の事由により連絡なく契約上定められた時期に訪問することができなくなる場合があります。その場合、できる限り早い段階でご連絡します。</p>

8. 契約の終了について

契約の更新及び終了	<p>当事業所との契約は、契約日から利用者の認定されている要介護認定の有効期間の満了日とします。ただし、契約満了以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け認定の有効期間が更新された場合は、その認定の有効期間の満了日までとします。</p> <p>ただし、以下の場合には当事業所との契約は終了するものとします。</p> <p>●利用者が死亡した場合</p> <p>●利用者が介護保険施設へ入所した場合、また、医療機関等への入院で退院できない、若しくは長期にわたり退院が見込まれない場合。</p> <p>●利用者の要介護認定区分が、自立と判定された場合</p> <p>●その他利用者が相当期間以上にわたり、当事業所の提供するサービスの利用が困難となった場合</p> <p>●下記 A により、利用者からの契約の解除の申し出があった場合。</p> <p>●下記 B により、事業所からの解除の申し出があった場合。</p>
A について	<p>利用者は、契約の有効期間であっても契約の解除を申し出ることができます。この場合は契約解除を希望する 14 日前までに事業所に申し出てください。</p> <p>ただし、以下の場合には利用者は即時に契約を解除・解約できます。</p> <p>●事業所が正当な理由なく、介護保険法等の関係法令に定めるサービスを提供しない場合</p> <p>●事業者及び従業者が、下記 14 に定める守秘義務違反した場合</p> <p>●事業所及び従業者が、利用者の身体、財産、信用等を傷つける等の不信行為により、その後の契約を継続しがたい事情があった場合。</p> <p>●上記のほか、契約の継続が困難となるような重大な事態が発生した場合</p>
B について	<p>以下の場合に事業所は、利用者との契約を解除する場合があります。ただし、この場合事業所は利用者又は家族に対してその旨の説明を行います。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者が、サービス利用に関する指示等に従わないことなどにより、要介護状態を悪化させたと認められる場合 ●利用者又は家族等が他の利用者の生命、身体及び財産を傷つける等、その後の契約を継続しがたい事情があった場合。 ●利用者がサービスの利用料金を3か月以上滞納し、事業者が催促したにもかかわらず30日以内に支払わなかった場合。 ●利用者又は家族等と事業所との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難で、適切なサービスの提供を継続できないと判断できる場合。
--	--

9. 身分を証する書類の携行

身分証の携行	事業所の従業者は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときは、いつでもこれを提示します。
--------	--

10. 居宅サービス事業者等からの利益収受の禁止等

利益収受の禁止	事業所は、居宅介護支援事業所又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの代償として、金品その他の財産上の利益の供与はしません。
---------	---

11. 緊急時・事故発生時の対応について

緊急時・事故発生時の対応	サービス提供時に利用者の体調が急変した場合や緊急を要する場合、事故が発生した場合には、速やかに市町村、家族や緊急連絡先（または契約書記載の保証人）等に連絡するとともに、主治医への連絡を行う若しくは受診するなど必要な措置を講じます。
記録と再発防止策	事業所は、事故の発生状況及び事故に際しておこなった処置について記録します。また、事故の原因を解明し再発を防止するための対策を講じます。
損害賠償	事業者は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、利用者に対し速やかに損害賠償を行います。

12. 損害賠償について

損害賠償	事業所の責任により利用者に損害が生じた場合には、事業所は速やかにその損害を賠償します。ただし、損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められた場合には、利用者のおかれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当を認められた場合には、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。
保険加入先	あいおいニッセイ同和損害保険

13. サービス提供の記録について

記録の整備と開示及び交付	事業所は、利用者に対し提供したサービスの内容及びその他必要な記録を整備します。利用者は、必要に応じてその記録の閲覧及び複写物の交付を受けることができます。サービス記録の複写物 1枚につき10円
お支払方法	原則として以下の方法よりお願いします。

	<ul style="list-style-type: none"> ●郵便口座からの自動払い込み（翌月 26 日） ●銀行口座からの預金振替（翌月 26 日）
--	--

14. 個人情報の取り扱いについて

個人情報の取り扱い	<p>当事業所は、居宅サービス計画に沿って利用者へのサービスが円滑に効果的に提供されるために実施されるサービス担当者会議、事業所間のカンファレンス、介護支援専門員とサービス事業所あるいは主治医等との連絡・調整において必要とされる場合は、実習生・ボランティアの研修の際、居宅サービス計画内容について関係する行政機関及び行政から委託を受けた機関より報告と情報開示を求められた場合に、利用者及びご家族の情報を使用することがあります。また、介護保険サービスの質の向上のために、学会・研究会等での事例研究発表の際に使用することがあります。この場合、事業所は利用者個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。</p>
使用にあたっての条件	<ul style="list-style-type: none"> ●個人情報の提供は、必要最低限とし提供にあたっては関係者以外にもれることのないよう細心の注意を払います。 ●個人情報を使用する場合には、会議名、参加者名、内容等について記録し保管することとします。
個人情報取り扱い責任者	<p>ウェルネス訪問看護リハステーション 管理者 河岸 大輔</p>
従業員に対する契約	<p>当法人、事業所の従業員は、雇用契約期間中及び退職後も、正当な理由なく業務上知りえた利用者又はご家族の秘密及び個人情報を漏らさないことを雇用契約時に誓約しています。</p>

15. 虐待防止のための措置に関する事項

事業所の受付窓口	<p>当事業所は、指定訪問看護ステーションの提供にあたり、居宅サービス事業所の従業者又は擁護者（利用者の家族等、現に利用者を養護する者）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。</p> <p>受付窓口：ウェルネス訪問看護リハステーション 担当者：管理者 河岸 大輔</p>
----------	---

16. 身体拘束等適正化のための措置

事業所は、利用者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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、以下の対策を講じます。

- (1) 身体拘束を行う場合には、主治医及び他機関と連携を図り、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ます。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (3) 身体拘束などの適正化のための委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- (4) 職員に対して身体拘束等の適正化のための研修等を定期的実施します。

17. ハラスメントの防止

- (1) 職場内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
- ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめる行為
 - ③性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアル等を基に即座に対応し、ハラスメント防止委員会により、再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善、利用契約の解約等の措置を講じます。

18. 感染症対策について

事業所において感染症の発生、又は蔓延しないように次に掲げる措置を講じます。

- (1) 職員など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。事務所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備致します。

19. 事業継続に向けた取り組みについて

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する訪問看護の提供を継続的に実施するため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、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- (1) 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、年1回以上の研修及び訓練を実施します。
- (2) 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。

20. 相談・苦情の受付及び対応について

事業所の苦情相談受付窓口	当事業所は、利用者及びご家族からの苦情に適切に対応するため、苦情受付窓口、受付担当者を設置しています。 ●受付窓口：ウェルネス訪問看護リハステーション ●担当者：河岸 大輔
苦情の処理にあたって	苦情の処理にあたっては、法人の苦情処理の手順及び別紙1の「苦情処理の手順と解決のため講ずる具体的措置」に基づき必要な対応を行います。

外部の苦情相談窓口

- 札幌市保健福祉局保健福祉部介護福祉課 電話番号：011-211-2972
- 北海道国民健康保険団体連合会総務部介護障害者支援課企画・苦情係 電話番号：011-231-5175
- 札幌市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談 電話番号：011-632-0550
- 北海道福祉サービス運営適正化委員会 電話番号：011-204-6310

●札幌市各区の地域包括支援センター

別紙1 20. 苦情処理に記載した「苦情処理の手順と解決するために講ずる具体的措置」

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設名：ウェルネス訪問看護リハステーション

申請するサービス種類：訪問看護、介護予防訪問看護

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

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

①窓口設置場所

- ・住所：札幌市豊平区平岸5条6丁目1-24 平岸フレンドビル1階
- ・事業所名：ウェルネス訪問看護リハステーション
- ・電話番号：011-598-0820
- ・携帯番号：090-6189-7806

②窓口開設時間 午前9時から午後6時

③対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：河岸 大輔

④その他 事業所の休日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(1) 相談及び苦情の対応

相談又は苦情があった場合は、原則として管理者が対応する。管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

(2) 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う

- ①相談又は苦情のあった利用者の指名
- ②提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③サービス提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）
- ④具体的な苦情・相談内容
- ⑤その他参考となる事項

(3) 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

(4) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、苦情・相談について処理する。

- ①事業所の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、以下の内容を議論する。
 - ・サービスを提供した者からの概況説明
 - ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討

- ・文書による回答案の作成
- ・苦情の内容、回答案の作成
- ・苦情の内容、対応について記録する。
- ・次の事項を「苦情受付・経過記録書」に記録する。
 - (1) 苦情の内容・希望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）
 - (2) 第三者委員への報告の要否
 - (3) 話し合い時の第三者委員の立会い

申出人に対し、第三者委員への報告に関して、定期的に第三者委員へ苦情の発生状況を報告すること、苦情解決責任者の判断により必要に応じて第三者委員へ報告・助言を求めることができることを伝える。

- ②法人の管理運営会議において、事例の検討及び方針の実行を確認したうえで事業所管理者が利用者ご家族へ事情説明を行った上で文書を渡す。
- ③札幌市や国民健康保険代替連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善をしたことを報告する。
- ④事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

3. その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、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職員指導を行う。

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、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討材料として今後のサービス向上に努めることとする。また、利用者に満足いただけるようなサービスが提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。

ご利用者の個人情報保護に関する同意書

年 月 日

ウェルネス訪問看護リハステーション 様

私（利用者及び家族）の個人情報については、下記の必要最小限の範囲で使用することを同意します。

記

1. 個人情報の利用目的

- (1) サービスの申し込み及びサービスの提供を通じて収集した個人情報が、諸記録の作成、私へのサービス提供及び状態説明に必要な場合
- (2) サービスの提供に関することで、第三者の個人情報の提供を必要とする場合主治医の所属する医療機関、連携医療機関、連携居宅サービス事業所や居宅介護支援事業所若しくは介護予防支援事業所からの私のサービス等に関する照会への回答
- (3) サービス提供に関すること以外で、以下のとおり必要がある場合
医療保険・介護保険請求事務、保険者への相談・届出、照会、照会の回答、会計・経理損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等
※学生等の実習・研修協力（事前に確認し、私の同意を得る）
※学芸や学会誌等での発表（匿名化が困難な場合には私の同意を得る）

2. 個人情報の保護

収集した私の個人情報は、保存方法、保存期間及び破棄処分については、適用される法律のもとに処分すること。

※重要事項説明書への署名をもって上記内容への同意といたします。

ウェルネス訪問看護リハステーション

緊急時訪問看護（24時間体制）連絡対応に関するご説明

2024年6月より、緊急時訪問看護（24時間連絡体制）について、以下に掲げる事項のいずれにも該当し、ご本人やご家族等からの連絡相談に支障がない体制を構築している場合、看護師以外の職員が連絡相談を担当しても差し支えないとの法改正がありました。

当事業所におきましても、体制を整備したうえで、看護師以外の職員（具体的には理学療法士等）が連絡相談にあたる場合があります。

【具体的事項・実施要件】

- （1）看護師以外の職員が、ご本人やご家族からの電話連絡・相談に対応する際のマニュアルが整備されている。
- （2）緊急の訪問看護の必要性の判断を、看護師が速やかに行える連絡体制及び、緊急の訪問看護が可能な体制が整備されている。
- （3）事業所の管理者（看護師）は、連絡相談を担当する看護師の勤務体制・勤務状況を常に把握している。
- （4）看護師以外の職員は、電話連絡・相談を受けた際に、所定の記録用紙に情報を記載するとともに、速やかに看護師へ報告する。報告を受けた看護師は訪問の必要性を判断するとともに、報告内容等を所定の記録用紙に記載する。
- （5）上記対応について、ご本人やご家族の同意を得た上で実施する。

※重要事項説明書（緊急時訪問看護同意書）への署名をもって上記内容への同意といたします。

<緊急時・事故発生時の連絡先> （重要事項説明書11に基づいて）

医療機関等	名称： 電話番号： 主治医名：	
家族等緊急連絡先	氏名 連絡先① 続柄	氏名 連絡先② 続柄

事業者は、利用者への訪問看護サービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

_____年____月____日
事業者 所在地 札幌市豊平区水車町7丁目8番24号
事業者(法人)名 合同会社メディケアイズム
代表者職・氏名 代表社員 浅野 和哉
説明者職・氏名 管理者 河岸 大輔

加算説明に同意のうえ、以下の加算を希望します(しません)

(介護) 緊急時訪問看護加算	希望する	希望しない
(医療) 24時間対応体制加算	希望する	希望しない
(医療) 訪問看護ターミナルケア療養費	希望する	希望しない
(介護) ターミナルケア加算	希望する	希望しない

訪問看護契約の締結にあたり、事業所から重要事項説明書・個人情報の取り扱いの内容・緊急時訪問看護(24時間体制)連絡対応に関する説明を受け、同意しました。

_____年____月____日

利用者 住所 _____

氏名 _____

保証人 住所 _____

ご家族 氏名 _____

本人との関係(続柄など) _____

署名代行者 住所 _____

(又は法定代理人) 氏名 _____

本人との関係(続柄など) _____