貴方が（またはあなたのご家族様が）利用しようと考えている訪問看護について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明します。

当事業所は利用者様に対して指定訪問看護を提供いたします。当事業所の概要や提供いたします内容、契約上ご注意いただきたい事を次の通り説明いたします。

1. 訪問看護を提供する事業者について

事業所名	特定非営利活動法人　精神医療サポートセンター
所在地	〒598-0071　大阪府泉佐野市鶴原 2－11－12
連絡先	電話：072-493-3551
代表者氏名	田邉　友也
法人設立年月日	平成 19 年 6 月 8 日

2. 利用者に対してのサービス提供をする事業について

事業所名	訪問看護ステーション　いしずえ町田
所在地	〒194-0013　東京都町田市原町田 2 丁目 4-4　細野ビル 2 階
連絡先	電話：042-707-6208
管理者名	新田　マリア
サービス種類	訪問看護・介護予防訪問看護
介護保険指定番号	1363290584
サービス提供地域	【対応エリア】 町田市全域 【可能な限り対応させていただくエリア】 大和市・座間市・相模原市（緑区・中央区・ 南区）・横浜市（青葉区・緑区）
営業日・時間	月曜日 ～ 金曜日　9：00 ～ 18：00
サービス対応時間	9：00 ～ 18：00
休業日	土日祝、8/13～16、年末年始 12/30～1/7

※サービス提供地域について、提供地域以外の方はご相談ください。

3. 職員体制

職	職務内容	常勤	非常勤	計
管理者 兼 訪問看護師	1　主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 2　訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 3　従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指導及び管理を行います。	1名		1名
訪問看護師	1　訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 2　指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 3　主治の医師の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い、同意を得ます。 4　訪問看護計画を利用者から求めがある場合、交付します。 5　指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。 6　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。 7　常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 8　サービス担当者会議への出席等により、医療保険の訪問看護においても必要な場合は、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 9　訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。	2名 以上	2名 以上	2.5名 以上
事務職員	1　介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	1名 以上	1名 以上	2名 以上

※看護職員常勤換算 2.5 人以上で運営いたします。

※職員人員は適宜変更になる場合があります。

4. 事業の目的・運営方針

（1）目的

利用者に対し、訪問看護のサービスを提供し、居宅において利用者がより自立した日常生活を営むことができるように、支援することを目的にサービスを提供します。

（2）運営方針

利用者の心身状態に応じた適切な訪問看護のサービスを提供します。訪問看護のサービス実施にあたり、サービス従事者の確保・教育・指導に努め、利用者個々の主体性を尊重して、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な訪問看護のサービス提供に努めます。

5. サービスの内容

（1）訪問看護計画の作成

主治医の指示に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画を作成します。

（2）訪問看護の提供

訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。

＜具体的な訪問看護の内容例＞

① 病状・症状の観察（思いがどのように日常生活に反映されているのかを一緒に確認）
② 清拭・洗髪等による清潔の保持
③ 療養上の世話（食事及び排泄等の日常生活行動における援助）
④ 褥瘡の予防・処置
⑤ リハビリテーション
⑥ 認知症患者の看護
⑦ 療養生活や介護方法の指導
⑧ カテーテル等の管理
⑨ その他医師の指示による医療処置

6. 介護保険と医療保険の違い

・要支援、要介護認定を受けた方は、介護保険によりサービスを提供いたします。
・以下の方は医療保険でサービスを提供いたします。

① 精神科訪問看護
② 40 歳までの方とご家族
③ 40 歳以上でも、要支援・要介護に該当しない方
④ 要支援、要介護者のうち、末期がんの方、厚生労働大臣が定める疾患などの方、病状の急性憎悪の方（14 日以内）
⑤ 病的な妊産婦と乳幼児

7.　サービス利用料金

●医療保険

（1）社会保険・国民健康保険の場合

基本料療養費 1 回毎　　4250 円（30 分未満）　5550 円（30 分以上）

※精神科訪問看護以外の場合は、週 3 日目まで 5550 円（30 分以上のみ）

管理療養費 1 回毎　管理療養費 3010 円（月の初回のみ 7710 円）

複数名訪問看護加算 1 回毎　　4500 円（30 分以上）

夜間（18：00～22：00）早朝（6：00～8：00）訪問加算 1 回毎　　2100 円

深夜（22：00～6：00）訪問加算 1 回毎　　4200 円

長時間訪問看護加算（特別指示の場合のみ）1 回ごと　5200 円

※利用者様負担額は医療費全体の 3 割で、加算内容によって料金が変動します。

※上記保険で自立支援医療適応の場合、公費負担があります。

※後期高齢医療受給者の場合は 1 割（所得によって 2 割もしくは 3 割）負担になります。

※生活保護の場合、自己負担はありません。

※疾患の内容、症状、状況により加算がある場合は上記料金に変動がある場合があります。

※訪問看護の訪問回数は、利用者、主治医と協議して決定します。

医療保険使用の場合は原則として 1 日 1 回、週 3 回まで保険適応となっています

（特定疾患や急性憎悪などの場合はこの限りではありません）。

※尚、制度の変更、改正に伴い上記事項が変更される場合もあります。

・24 時間対応体制加算について

営業時間外の夜間・深夜・早朝の電話相談や訪問は希望者のみの契約となり、上記料金に加えて法律に基づいた「24 時間対応体制加算」の料金が必要となります。

24 時間対応体制加算　6800 円（1 月につき）

緊急に訪問した場合　2650 円：1 日 1 回/月 14 日目まで／2000 円：1 日 1 回/月 15 日目以降

・その他の加算について

訪問看護医療 DX 情報活用加算　50 円（1 月に 1 回）

訪問看護物価対応料 1　20 円／月の初回のみ 60 円（1 日につき）

訪問看護ベースアップ評価料（Ⅰ）　1830 円（1 月に 1 回）

特別管理加算：2500 円　（重症度の高い場合：5000 円）（1 月に 1 回）

ターミナルケア療養費Ⅰ：25000 円　ターミナルケア療養費Ⅱ：10000 円（1 月に 1 回）

専門管理加算：2500 円（1 月に 1 回）

訪問看護遠隔診療補助料：2650 円（1 月に 1 回）

訪問看護医療情報連携加算：1000 円（1 月に 1 回）

・情報提供療養費について
利用者の居住地の市町村等に対し、訪問看護に関する情報を提供するものです。
情報提供療養費・・・・1500 円（1 月につき）

・訪問に伴う交通費について
訪問についての交通費は原則無料です。

・キャンセルの場合
場合によってはキャンセル料（自己負担額分）が発生する場合がありますので、前日までに連絡をお願いいたします。

8. 利用料金のお支払い方法
⑴ 訪問看護料のお支払いについて
【お支払い方法】
銀行による「引き落とし」にてお支払いただく。
※月によって異なりますが、毎月 20 日～23 日ごろの引き落としとなります。
（引き落としを請け負う“三菱 UFJ ファクター”の都合により、日数のばらつきがありますがご容赦願います）
※引き落とし手数料 99 円をご負担いただきます。
⑵ お支払いの確認をしましたら、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いたします（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）。

※利用料の滞納について
利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用料を 1 ヶ月以上滞納した場合において、事業者が利用者に対して 2 週間以内に滞納額を支払うよう催告したにもかかわらず金額の支払いがないとき、事業者は利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、金額の支払いがあるまで利用者に対する訪問看護の全部または一部の提供を一時停止いたします。

9. 看護職員の禁止行為
看護職員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。
（1）利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
（2）利用者または家族からの金銭、物品、飲食の授受
（3）身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為（利用者または第三者などの生命や身体を保護するために緊急、やむを得ない場合を除く）
（4）利用者または家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

10. サービスの提供にあたって

（1）サービスの提供に先だって、各種保険証に記載された内容を確認させていただきます。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。

（2）契約を結んだ後、サービス提供を開始いたします。尚、居宅サービス計画を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

（3）主治医の指示に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて「訪問看護計画」を作成いたします。尚、作成した「訪問看護計画」は、利用者または家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。

（4）サービスの終了

①ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 2 週間前までに、文書でお申し出ください（文書でのお申し出後、主治医に報告いたします。主治医の指示で訪問を開始しておりますので、終了時にも連携を取っております）。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、当事業所からのサービス提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了日の 1 ヶ月前までに文書で通知いたします。

③自動終了（以下に該当する場合は、通知がない場合でも自動的にサービスが終了します）

・ご利用者様が介護保険施設に入所した場合

・ご利用者様が亡くなられた場合

④契約解除

・当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合・守秘義務に反した場合・ご利用者様やご家族様などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合や当事業所が破産した場合は文書で通知することで、ご利用者様は即座に契約を解除することができます。

⑤その他

・ご利用者様が病気・怪我などで健康上に問題がある場合やサービス当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合サービスご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスの変更または中止する場合があります。その場合は、ご家族様または緊急連絡先に連絡するとともに必要な措置を適切に行います。

・ご利用者様に他のご利用者様の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合は、治癒するまでサービスのご利用はお断りする場合があります。

11. 虐待の防止について

事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止等の為に次にあげる通り必要な措置を講じます。

（1）虐待に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者・・・・管理者　新田　マリア

（2）成年後見制度の利用を支援します。

（3）苦情解決体制を整備しています。

（4）従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

12. 事故発生時の対応について

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、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じます。又、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。尚、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険

13. 秘密保持と個人情報の保護について

利用者およびその家族に関する秘密の保持について	①事業者は利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。 ②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という）は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及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。 ③この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④事業者は従事者に業務上知り得た利用者または家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	①事業者は利用者から予め同意を得ない限りサービス担当者会議等において、利用者及び家族の個人情報は用いません。 ②事業者は利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意を持って管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を

	防止するものとします。 ③従業者が管理する情報については利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は遅滞なく調整を行い、利用目的の達成に必要な範囲で訂正等を行うものとします。

個人情報利用について

＜個人情報を利用する目的＞

事業者が介護保険法に関する法令、訪問看護に関わる法令などに従い、私の居宅サービス計画及び訪問看護計画などに基づき、訪問看護等を円滑にするために行うサービス担当者会議やカンファレンス、訪問看護の報告・情報提供など、訪問看護の一連の業務などに必要な場合。

＜利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、個人情報を利用した会議、相手方、内容などを記録しておくこと。

＜個人情報利用範囲＞

私及びその家族の個人情報利用については、解決すべき問題や課題など情報を共有する必要がある場合、および以下の場合に用いらせていただきます。

・適切なサービスを円滑に行うために、連携が必要な場合の情報共有のため
・サービス提供に掛かる請求業務などの事務手続き
・サービス利用にかかわる管理運営のため
・緊急時の医師・関係機関への連絡のため
・ご家族及び後見人様などへの報告のため
・当社サービスの、維持・改善にかかる資料のため
・当社の職員研修などにおける資料のため
・法令上義務付けられている関係機関からの依頼があった場合
・損害賠償責任などにかかる公的機関への情報提供が必要な場合
・特定の目的のために同意を得たものについては、その利用目的の範囲内で利用する
（看護大学、その他学生の実習、関係機関などの見学依頼などに関する同行訪問、学会や学術集会などの発表のための資料など）

14. 緊急時の対応方法について

当事業所におけるサービスの提供中に利用者に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者など、関係各位へ連絡します。

利用者の主治医	氏　　名	«主治医名»
	所属医療機関の名称	«主治医所属医療機関名»
	所 在 地	«主治医所在地 1» «主治医所在地 2»
	電話番号	«電話番号 1»

緊急連絡先	氏　　名	
	住　　所	
	電話番号	
	続　　柄	

15. 身分証携帯義務

訪問看護員は常に身分証を携帯し、利用者及び利用者の家族から求められた場合はいつでも身分証を提示します。

16. サービス提供に関する相談、苦情について

（1）提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

（2）相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

【体制】

指定訪問看護の提供に係る利用者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るものとする。

事業所は提供した指定訪問看護に関し、法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出、提示の求めまたは当該市町村の職員からの質問、照会に応じ、市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。

【手順】

① 利用者より連絡を受けた者が内容を確認する。

② 管理者（新田　マリア）へ即時報告する。

③ 連絡を受けた管理者は、直ちに対応する。

④ 管理者にて解決不可と判断した場合は、
遅滞なくその旨を統括責任者（代表理事：田邉　友也）へ報告する。

⑤ 報告を受けた統括責任者は自らが対応するか、管理者へ指示を出すなどし、即時解決に向けて対応するものとする。

(3) 苦情申し立ての窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーション いしずえ町田 管理者：新田　マリア	所在地　〒194-0013　東京都町田市原町田 2 丁目 4-4　細野ビル 2 階 電話番号　042-707-6208 受付時間　9：00～18：00 ただし、土日・祝日及び 8 月 13 日～8 月 16 日、12 月 30 日～1 月 7 日を除く
【公的団体の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課	所在地　〒 102-0072 東京都千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 11 階 電話番号　03-6238-0177　（苦情相談担当）
【保険者の市町村の窓口】 «市町村窓口»	所在地　«所在地» 電話番号　«電話番号 2»

17. サービス提供に関する相談、苦情について

・当事業所は職員の質的向上を図るため、研究、研修の機会を設け、また、業務体制を整備いたします。

・訪問看護実施中に利用者様の病状に、急変、その他緊急事態が生じた場合、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行います。