

# 重要事項説明書

## (訪問看護サービス)

### 第1条 (会社の概要)

名称 : 株式会社 ラックコーポレーション

代表者 : 代表取締役 長島 肇

本社所在地 : 東京都墨田区京島1-47-17

電話番号 : 03-5655-7509

FAX番号 : 03-5655-7524

事業の概要 : 居宅介護支援・訪問介護・訪問入浴介護・訪問看護・福祉用具貸与・住宅リフォーム・特定福祉用具販売・(介護予防事業も含む)・小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護等

事業所数 : 25か所

### 第2条 (会社のサービス方針等)

全社員、お客様第一主義を念頭に「あんしん」という信頼を、「あんぜん」で「たのしい」トータルサービスを提供し、お客様の要求を満たすのが私たちの仕事です。

### 第3条 (訪問看護サービス)

訪問看護サービスは、要介護状態となった場合においても、その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、その療養生活の支援・診療上の補助をし、心身の機能の維持回復を目指すことを目的とします。

### 第4条 (事業所の概要)

事業所名 : ラック訪問看護ステーションすみだ

管理者 :

所在地 : 東京都墨田区京島1-47-17 2F

電話番号 : 03-5655-7505

FAX番号 : 03-5655-7525

指定年月日 : 2008年4月1日

介護保険事業所番号 : 1360790032

## 第5条（事業所の職員体制等）

### 1 職員体制

- ①管理者 1名
- ②看護師 常勤換算で2.5人以上
- ③理学療法士 1名

会社は、緊急時訪問看護加算（24時間連絡体制加算）、特別管理加算（重症者管理加算）居宅療養管理指導を算定できる体制をとっております。

### 2 職務内容

#### ① 管理者（看護師・保健師）

管理者は、所属職員を指揮・監督し、適切な事業の運営が行われているように統括します。但し、管理上支障がない場合は、事業所の他の職務従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

#### ② 看護職員（正看護師・准看護師・保健師）

保健師・看護師が訪問看護計画書及び報告書を作成し、訪問看護を担当します。

#### ③ 理学療法士・作業療法士又は言語聴覚士

訪問看護（在宅におけるリハビリテーション）を担当します。

## 第6条（サービス提供地域）

墨田区

## 第7条（営業日および営業時間：窓口対応時間）

### 1 営業日

月曜日～金曜日

※土曜日、日曜日、祝日、12月29日～1月3日は営業しません。

### 2 営業時間（窓口対応時間）

午前9時～午後6時

### 3 サービス提供日時

サービスの提供は365日午前9時から午後6時まで行います。

## 第8条（サービスの提供方法及び内容）

会社は、居宅サービス計画に基づき介護保険法が定めるサービス又は医療保険関係法令が定めるサービスを提供します。

### 1 訪問看護サービスの提供方法は次のとおりとします。

- ① 訪問看護の利用者がかかりつけの医師に申し込み、医師が交付した訪問看護の指示書に基づいて、訪問看護計画を作成し、訪問看護を実施します。
- ② 利用希望者又は家族、担当する介護事業所等から会社に直接申し込みがあった場合は、主治医に指示書の交付を受けるよう依頼します。
- ③ 利用者に主治医がない場合は、会社から地区医師会または地域高齢者担当に主治医の選定を依頼します。

2 訪問看護の内容は次のとおりとする。

- ① 病状・障害の観察
- ② 清拭・洗髪等による清潔の保持
- ③ 食事及び排泄など日常生活の世話
- ④ 褥瘡の予防・処置
- ⑤ リハビリテーション
- ⑥ ターミナルケア
- ⑦ 認知症患者の看護
- ⑧ 療養生活や介護方法の指導
- ⑨ カテーテル等の管理
- ⑩ その他医師の指示による医療処置

3 サービス提供の際、次の事項にご留意ください。

- ① サービス従事者等に対する贈り物や飲食等のもてなしはご遠慮いたします。
- ② 天災（地震・台風・大雪など）によりサービスの提供がきわめて困難な場合、職員の訪問を中止させて頂く場合があります。
- ③ 担当制でないため、一定の訪問時間にお伺いできない場合があります。

#### 第9条（連携について）

会社は、訪問看護サービスの提供にあたり、介護支援専門員及び保険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に努めます。連携方法については、電話、FAX、メール、SNS等を使用します。

#### 第10条（利用時間）

会社が行う訪問看護の利用時間は、20分以上1時間30分未満標準とし、2時間を越えないものとします。

#### 第11条（介護費用・医療保険費用及び利用者負担金について）

1 介護費用及び利用者負担金の体系について

- ① 地域区分と地域単価は、【介護費用体系表】のとおりとなります。
- ② 介護費用は、サービスや内容ごとに決められた単位数に地域単価を乗じた金額となります。
- ③ 通常的时间帯(午前8時～午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合、介護費用は次の加算割合で割増されます。

早朝(午前6時～午前8時)、夜間(午後6時～午後10時) : +25%

深夜(午後10時～翌日午前6時) : +50%

- ④ 利用者負担金は「負担割合証」に記載された負担割合に応じた金額となります。
- ⑤ キャンセル料は、介護費用の額に消費税をかけた金額となります。

2 医療保険費用及び利用者負担金の体系について

- ① 通常的时间帯(午前8時～午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合、医療保険費用は次の加算割合で割増されます。

早朝(午前6時～午前8時)、夜間(午後6時～午後10時) : +25%

深夜(午後10時～翌日午前6時) : +50%

- ② 利用者負担金は「負担割合証」に記載された負担割合に応じた金額となります。
- ③ キャンセル料は、医療保険費用の額に消費税をかけた金額となります。

- 3 サービスに対する利用者負担金は居宅介護支援事業者が作成する利用者の「サービス利用票」及び「サービス利用票別表」によるものとし、詳細は別紙1【介護費用体系表】・別紙2【利用者負担金一覧：医療保険適用・保険適用外】にて説明します。なお、利用者負担金は介護保険法令等に基づいて定められているため、契約期間中に介護保険法令等が改定された場合には、改定後の金額を適用するものとし、この場合、会社は改定内容決定後速やかに利用者に対し通知します。
- 4 利用者負担金については、金融機関の口座から引き落としとさせていただきます。利用者が希望する場合は、郵便局への振込み（手数料が別途110円掛かります）、現金回収にてお支払いいただくことも可能です。
- 5 利用者負担金は居宅サービス計画を作成しない場合など「償還払い」となる場合には、いったん利用者が介護給付額（10割）を支払い、その後市区町村に対して保険給付分（「負担割合証」に記載された負担割合に応じた金額）を請求することになります。その場合会社は利用者に対し「サービス提供証明書」を発行いたします。
- 6 介護給付額の一部が制度上の支給限度額を超える場合には、超えた部分は全額自己負担となります（その際には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明の上、利用者の同意を得ることになります）。
- 7 利用者が介護保険料の支払いを滞納している場合、介護保険法により介護給付の支払方法変更（償還払い）等の給付制限が生じることがあります。保険給付の制限を受けた場合（被保険者証の給付制限欄に「支払方法の変更」等の記載があった場合）当社提供分のサービス費用（「費用総額（保険対象分）」及び「利用者負担（全額負担）」）の総額をお支払いいただきます。詳細については介護支援専門員又は担当者からご説明します。
- 8 訪問看護師等が利用者宅を訪問する際にかかる交通費については、第6条で定めるサービス提供地域にお住まいの方は無料となります。それ以外の地域の方は、別途実費をいただきます。その場合の実費は、当事業所とお客様宅までの標準的な訪問経路の区間での公共交通機関利用実費または自動車使用時の経費〔25円/km〕（消費税込）となります。  
注）サービス従事者の移動手段は、地域によって異なります

## 第12条（キャンセル）

- 1 利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに第4条で定める連絡先までご連絡ください。
- 2 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の前日までにご連絡ください。当日キャンセルは介護費用及び医療保険費用の100%相当額のキャンセル料を申し受けることとなります。また、キャンセル料には消費税が課税されます。（ただし、利用者の容態の急変など、緊急時の場合や、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。）

## 第13条（訪問看護計画）

- 1 会社は利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、医師より交付される訪問看護指示書及び居宅介護支援事業所が作成する利用者の居宅サービス計画に沿って、訪問看護計画書を作成し、これに従って計画的にサービスを提供します。
- 2 訪問看護計画の作成に当たっては、会社は事前に担当者を訪問させ、利用者の日常生活の状況及びその意向を確認するとともに、作成後は利用者にもその内容を説明します。また、同意を得た上で交付します。
- 3 会社は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望し、その変更が居宅サービス計画の範囲内で可能なときは、速やかに訪問看護計画書の変更等の対応を行います。
- 4 会社は、居宅サービス計画の期間に基づき利用者の状況の評価等を行い、必要に応じてサービスの内容を見直します。
- 5 会社は第3項の申し出に対し稼働状況等により、利用者の希望する内容にてサービスの提供ができない場合、居宅介護支援事業所との連絡調整のもとで、他の提供可能な内容を利用者へ提示して協議するものとし、

- 6 会社は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

#### 第14条（サービス提供の記録）

- 1 会社はサービスを提供した際には、サービス提供記録書の書面に、提供したサービス内容及び各種体制加算状況等必要事項を記入し、利用者の確認を受けることとします。
- 2 会社は、一定期間ごとに、訪問看護計画書に目標達成の状況等を記載して、利用者にもその内容を説明します。
- 3 会社は、サービス提供記録書等の記録を作成した後2年間はこれを適切に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりその写しを交付します。

#### 第15条（介護保険証・医療保険者証及び負担割合証の確認）

認定更新時等に介護保険証・医療保険者証及び負担割合証の確認をさせていただきます。

#### 第16条（身分証明書の携行）

訪問看護師等は身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められた時は提示を行いません。

#### 第17条（虐待の防止のための措置）

- 1 会社は利用者の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ市区町村へ報告します。
- 2 会社は利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等必要な体制をとるとともに、訪問介護員等に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

#### 第18条（第三者評価）

第三者評価の受審はしていませんが、会社で独自の環境整備、スーパーバイジング、内部監査、安全衛生委員会、虐待防止委員会、身体拘束適正化委員会、感染予防対策委員会で自主点検を行い、サービスの質の向上に努めております。

#### 第19条（「居宅サービス契約書」の解除）

- 1 会社は、利用者と別途締結した「居宅サービス契約書」について、利用者又は代理人・立会人若しくは媒介をする者が反社会的勢力関係者であることが判明した場合には、催告することなく当該契約を解除することができるものとします。
- 2 会社は利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合は当該契約を解除することができるものとします。

#### 第20条（緊急時・事故発生時の対応）

- 1 サービス提供により事故が発生した場合は、市区町村、当該利用者の家族、当該利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、事故の状況及び事故に際してとった処置を記録し、その完結の日から2年間適切に保存します。
- 2 サービスの提供を行っている時に利用者の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等を行います。

## 第21条（感染症等発生時及び非常災害時の対応）

感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの観点から、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等、また、感染症や災害が発生した場合は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を定めることとします。

## 第22条（損害賠償）

- 1 会社は、サービスの提供に当たって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。ただし、以下の各号に該当する場合など、損害が会社自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
  - ① 利用者（家族を含む）が、契約締結に際し、心身の状況及び病歴等について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
  - ② 利用者（家族を含む）が、サービス実施のために必要な事項の聴取・確認の際に、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
  - ③ 利用者の急激な体調の変化、持病の悪化、その他会社の提供するサービスを原因としない事由によって損害が発生した場合。
  - ④ 利用者が会社又はサービス事業者の指示に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
- 2 サービス等で使用する物品に関しては、経年劣化による故障または破損は、賠償できないこともあります。

## 第23条（秘密保持）

- 1 業務上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報を、利用者又は第三者の生命、身体等の危険防止の為など正当な理由がある場合を除いて契約期間中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文書等により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を利用できるものとします。

## 第24条（相談窓口、緊急時連絡先及び苦情対応）

1 当社でのサービスに関する相談や苦情は、次の窓口で対応いたします。

ラック訪問看護ステーションすみだ	
電話番号	03-5655-7505
FAX番号	03-5655-7525
相談責任者	
本社お客様相談窓口	
電話番号	03-5655-7509
FAX番号	03-5655-7524
対応時間	午前9時～午後6時（土日、祝日、12/29～1/3は除く）
担当者	

2 次の公的機関においても、苦情相談ができます。

墨田区役所 介護保険課 給付・事業者担当	
所在地	東京都墨田区吾妻橋1-23-20 4階
電話番号	03-5608-6544
FAX番号	03-5605-6938
対応時間	午前8時30分～午後5時15分（土日、祝日は除く）
東京都国民健康保険団体連合会（介護保険部介護相談指導課介護相談窓口）	
所在地	東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館10階
電話番号	03-6238-0177
対応時間	午前9時～午後5時（土日、祝日は除く）
すみだ福祉サービス権利擁護センター	
所在地	東京都墨田区東向島2-17-14 すみだボランティアセンター内
電話番号	03-5655-2940
FAX番号	03-3612-2944
対応時間	午前9時～午後5時（土日、祝日、年末年始は除く）

3 苦情の経路と対応処理

- ①苦情（クレーム）の受入れ（来社・電話・手紙・訪問時・その他）
- ②受付者は即刻、社長へ報告を行なう。
- ③受付者は上司（所長）へ報告を行なう。
- ④担当者がいない場合でも、1時間以内に先方へ訪問をする。
- ⑤上司（所長）は当事者とともに、当日中に確認とお詫びに伺う。
- ⑥受付者より社内グループウェア（サイボウズ）にて全社員へ報告を行なう。
- ⑦ミーティング時に、原因と結果の明確化及び具体的な再発防止策の立案を行なう。
- ⑧全スタッフへの周知・連絡。問題点、改善点の再確認を行なう。

## 加算に関する同意

- \* 介護保険適用の場合 【緊急時介護予防訪問看護加算・緊急時訪問看護加算】  
単位数 600／月 1 回 ※利用者負担(1割) 684 円  
(2割) 1,368 円  
(3割) 2,052 円
- \* 医療保険適用の場合 【24 時間対応体制加算】  
6,800 円／月 1 回 ※利用者負担(1割) 680 円  
(2割) 1,360 円  
(3割) 2,040 円
- \* 医療保険適用の場合 【情報提供療養費】  
1,500 円／月 1 回 ※利用者負担(1割) 150 円  
(2割) 300 円  
(3割) 450 円

※介護保険適用の加算と医療保険適用の加算を 1 か月に同時に算定することはありません。

### 加算の内容：

利用者又はその家族等から、電話等により看護に関する相談を受けた場合、看護師が常時対応いたします。  
また、必要がある場合においては、利用者宅へ訪問をいたします。



サービス契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

事業所 所在地 東京都墨田区京島 1-47-17 2F  
名 称 ラック訪問看護ステーションすみだ  
説明者 \_\_\_\_\_

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受け、サービス提供の開始に同意しました。

年 月 日

利用者

おなまえ  
( 自署 ) \_\_\_\_\_

代筆の場合 代筆者： \_\_\_\_\_ (続柄： \_\_\_\_\_)

代筆理由： \_\_\_\_\_

代理人 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (続柄： \_\_\_\_\_)

本人確認として、介護保険証の番号を転記させていただきます。

介護保険被保険者番号 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

または、生年月日 

	年		月		日
--	---	--	---	--	---

別紙1【介護費用体系表：介護保険適用】

地域区分：1級地 地域単価：11,40円

別表1

所要時間(単位数)	介護費用	利用者負担金		
		1割負担	2割負担	3割負担
20分未満(314単位)	3,579円	358円	716円	1,074円
30分未満(471単位)	5,369円	537円	1,074円	1,611円
30分以上1時間未満(823単位)	9,382円	939円	1,867円	2,815円
1時間以上1時間30分未満 (1128単位)	12,859円	1,286円	2,572円	3,858円
1時間30分以上(1428単位) (特別管理加算対象者)	16,279円	1,628円	3,256円	4,884円
1回(20分)につき(294単位) 理学療法士の訪問看護	3,351円	336円	671円	1,006円

※キャンセル料は介護費用の100%相当額に消費税を加えた金額となります。

※理学療法士が1日3回以上訪問した場合は、所定単位数の90%の算定となります。

別表2(加算料金)

項目		加算比率、加算単位数
早朝・夜間加算	早朝(午前6時～午前8時)又は、 夜間(午後6時～午後10時)に訪問した場合	介護費用×125%
深夜加算	深夜(午後10時～午前6時)に訪問した場合	介護費用×150%
複数名看護加算Ⅰ (看護師同士)	30分未満	+254単位(1回)
	30分以上	+402単位(1回)
複数名看護加算Ⅱ (看護師と看護補助者)	30分未満	+201単位(1回)
	30分以上	+317単位(1回)
緊急時訪問看護加算☆		+600単位(1ヶ月)
特別管理加算	(Ⅰ)重症度の高いもの	+500単位(1ヶ月)
	(Ⅱ)上記以外	+250単位(1ヶ月)
初回加算	(Ⅰ)退院退所日に訪問した場合	+350単位(初回月)
	(Ⅱ)退院退所日以降に訪問した場合	+300単位(初回月)
長時間訪問加算		+300単位(1回)
退院時共同指導加算		+600単位(1回)
口腔連携強化加算☆		+50単位(1回)
ターミナルケア加算		+2,500単位

☆お客様の同意により加算対象となります。※それぞれの所要時間の介護費用等に加・減算されます。

注) 表の金額は、1回あたりの料金の目安です。実際の利用者負担金は、ご利用された単位数を合計してから算出するので、表の金額の合計とは一致しない場合があります。

別紙2【利用者負担金一覧：医療保険適用・保険適用外】

別表1：医療保険適応

負担割合（受給者証に記載）	1割			2割			3割		
	基本療養費	管理療養費	合計	基本療養費	管理療養費	合計	基本療養費	管理療養費	合計
訪問看護サービス利用期間									
月の1日目	555円	767円	1,322円	1,110円	1,534円	2,644円	1,665円	2,301円	3,966円
月の2日目～	555円	300円	855円	1,110円	600円	1,710円	1,665円	900円	2,565円
週4日目以降の加算	100円		100円	200円		200円	300円		300円
専門研修を受けた看護師の訪問（月1回）	1,285円		1,285円	2,570円		2,570円	3,855円		3,855円
複数回訪問加算 1日2回まで	450円		450円	900円		900円	1,350円		1,350円
1日3回以上	800円		800円	1,600円		1,600円	2,400円		2,400円
夜間（18～22時）早朝（6～8時）			210円			420円			630円
深夜（22～6時）			420円			840円			1,260円
長時間訪問看護加算（週1日）			520円			1,040円			1,560円
複数名看護加算（看護師等）			450円			900円			1,350円
（准看護師）			380円			760円			1,140円
（看護補助者）			300円			600円			900円
在宅患者連携指導加算（月1回）			300円			600円			900円
在宅患者緊急時等カンファレンス加算（月2回）			200円			400円			600円
退院時共同指導加算			800円			1,600円			2,400円
特別管理指導加算（退院時）			200円			400円			600円
退院支援指導加算			600円			1,200円			1,800円
退院支援指導加算（長時間）			840円			1,680円			2,520円
情報提供療養費（月毎）☆			150円			300円			450円
24時間対応体制加算（月毎）☆			680円			1,360円			2,040円
緊急訪問看護加算月14日まで			265円			530円			795円
緊急訪問看護加算月15日以降			200円			400円			600円
入院中の外泊時の訪問看護			850円			1,700円			2,550円
ターミナルケア療養費1			2,500円			5,000円			7,500円
ターミナルケア療養費2			1,000円			2,000円			3,000円
乳幼児加算・幼児加算（日毎）			130円			260円			390円
ベースアップ評価料（1）			80円			160円			240円
医療DX情報活用加算（月1回）			5円			10円			15円
特別管理加算（月毎）下記以外			250円			500円			750円
重症度等の高いもの			500円			1,000円			1,500円

☆お客様の同意により加算対象となります。

- ・身体手帳や特定疾病の認定の方、負担金や負担金の上限額に違いがありますのでご確認ください。
- ・確定申告時に、医療費控除の対象になりますので、領収書は大切に保管ください。
- ・お客様の希望により生じた保険適用外のサービスについては（別表2）の（介護保険適用外）の利用料が発生します。
- ・公費等でお客負担額に調整が必要な場合：公費その他の減額措置における給付率、負担率等を確認し、所定のお客負担金を、算出後、お客様に提示します。

※キャンセル料は医療保険費用の100%相当額に消費税を加えた金額となります。

別表 2 : 保険適用外

その他の利用料	ご利用条件および金額		税込み
1、保険外対応サービス	午前 8 時～午後 6 時まで 30 分ごとに	5,500 円	6,050 円
	午後 6 時～午後 10 時まで 30 分ごとに	6,875 円	7,562 円
	午後 10 時～翌日午前 6 時まで 30 分ごとに	8,250 円	9,075 円
	午前 6 時～午前 8 時まで 30 分ごとに	6,875 円	7,562 円
2、死後の処置	訪問看護サービス利用者に限る	16,500 円	16,500 円

- ・上記の利用料 1 は、介護保険適用及び医療保険適用サービスの超過分としても発生します。
- ・上記のサービスは、説明の上お客様の選択・同意に基づいて提供します。