

重要事項説明書：医療保険

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている指定訪問看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 事業の目的

株式会社WiLvy(以下「本事業者」という。)が設置する、しろ訪問かんごステーション(以下「本事業所」という。)は、運営規程に基づいて皆さまの意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な訪問看護の提供をすることを目的としています。

2 訪問看護事業者(法人)の概要

法人名	株式会社WiLvy(ウィルヴィー)
代表者氏名	白藤尚美
法人所在地	熊本県熊本市東区山ノ内3-6-8
電話番号	096-221-8158
設立日	令和3年6月15日

3 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

事業所名	しろ訪問かんごステーション
所在地	熊本県熊本市山ノ内3-5-5
連絡先	電話:096-200-7325 FAX:096-200-7868
管理者名	白藤 尚美
事業所番号	訪問看護:(4360191805) 介護予防訪問看護:(4360191805)
事業の実施地域	熊本市 ※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制

従業者の職種	人数	区分		備考(兼務の有無等)
		常勤	非常勤	
管理者	1人	1人		看護師兼務
看護師	5人	2人	4人	内、常勤管理者兼務、2人助産師

なお、サービス提供担当職員は雇用状況に伴い変動があります。

(3) 主な職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制
管理者	通常の勤務時間 平日:8:30~17:30 常勤で兼務
看護師	勤務時間 平日:8:30~17:30

(4) 主な職員の職務の内容

従業者の職種	職務の内容
管理者	1 医師の指示に基づき適切な訪問看護が行われるよう必要な管理を行ないます。 2 訪問看護計画書作成に関し必要な指導および管理を行ないます。 3 事業所の従業者に対し法令等の遵守のための指導を行ないます。
看護師	1 看護師は主治医の指示書に沿って、看護計画を作成しそれに基づき指定訪問看護を実施します。 2 主治医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。 3 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。 4 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、お話を伺い理解していただきやすいように説明を行います。

	5 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。 6 担当者会議への出席等により、関連機関と連携を図ります。 7 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。
--	--

(5) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	月曜日から金曜日 8:30～17:30
営業をしない日	日曜日・祝日・12月30日～1月3日 但し、電話等により24時間連絡が可能な体制を取り、緊急時には時間外にも対応します。

4 運営の方針

みなさまの心身状態に応じた適切な訪問看護のサービス(以下、サービスという。)を提供します。サービス実施にあたり、みなさまそれぞれ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、総合的なサービス提供に努めます。

5 当事業所が提供するサービス内容

当事業者は、主治医の指示に基づき、利用者の意向を尊重しながら心身の状況等のアセスメント(査定)を行ないます。その上で一緒に検討した支援の目標に応じた具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画に基づき、指定された時間帯にサービスを提供するものとします。具体的内容は以下のとおりです。

- 1) 療養生活相談と支援
- 2) 病状・障がいの観察と看護
体温や血圧・脈拍・等を観察しながら療養生活の状態を主治医に報告・相談します。
- 3) 日常生活機能を維持し自立するためのサポート
入浴介助・清潔ケア、食事、排泄などの日常生活の介助やお手伝いを行います。
- 4) 医療処置、医療機器の管理
点滴やカテーテル管理等の医師の指示による医療処置を行います。
- 5) 生活行動に合わせたリハビリテーション
生活行動の訓練や転倒防止、筋力低下防止のための機能訓練を行います。
嚥下機能の評価と食事形態の助言も行います。
- 6) 認知症の方とご家族へのケア
- 7) 人生の最終段階におけるケア
医療機関と連携して疼痛管理などの緩和ケアを行ない臨んだ場所で最期まで過ごせるよう支援します。
- 8) ご家族や介護される方のサポート
家族への療養上の指導・相談、家族の健康管理を行います。
- 9) 精神疾患のある方への看護
- 10) 妊娠・出産・育児サポート
- 11) 医ケア児のケアとご家族のサポート

6 利用料金：医療保険が適用される場合

- (1) 利用者のご負担額は、表中のサービス利用料金から利用者の医療保険給付額を差し引いた金額となります。医療保険による訪問看護を利用できる方で厚生労働大臣が定める疾病や急性増悪期を除き週3回までとなります。利用者が末期がんや難病患者等である場合又は急性増悪等により、主治医が一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の指示を行った場合には、医療保険から給付が行われ、医療保険の診療報酬の基準に基づいた別表のサービス利用料金を利用者にご負担頂きます。
- 3) 介護保険と医療保険とその他の加算
 - (1) 利用料金は国の基準に基づき算定されるものであり各種の法令を順守しつつ算定しま

す。

(2) 表記されていない加算については必要時説明するとともに同意をいただきます。

4) 消費税及び料金改定等

(1) サービス料金に医療保険が適用される場合には、消費税は非課税となります。

但し、公的介護保険及び医療保険が適用されない場合には、サービス利用料金全額が利用者様負担となり、別途消費税がかかる場合がございます。

(2) 本契約の有効期間中、医療費（診療報酬）の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合、当事業者は法令改正後速やかに利用者様に対し改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとします。

7 サービス内容の変更

1) 当事業者は、サービス利用当日、利用者の体調等の理由により予定されていたサービスを提供することができない場合には、利用者又はご家族等の同意を得た上でサービス内容を変更することができるものとします。

2) 前項の場合には、利用者は変更後に提供されたサービスの利用料金を当事業者に支払うものとします。

3) 当事業者は利用者からのサービス利用の変更や追加の申し出に対して、サービス従事者の稼働状況により利用者の希望する日時にサービスの提供ができない場合には、他の利用可能日時をご提案させていただきます。

4) **社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などのより、乙の義務の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合があります。**

8 交通費及びその他の費用

従業者がサービスを提供するため、利用者宅を訪問する際にかかる交通費は熊本市内にお住まいのお客様は無料となります。その他の費用は以下のとおり（＋消費税）

介護・医療共通 オプション利用料	
1 支給限度額(介護)超えた場合	超えた分のみ全額負担
2 緊急訪問以外の休日のサービス	30分未満1500円 30分以上3000円
3 実費（1時間半を超える）	1回30分につき 3,000円
4 交通費	サービス提供地域外地点から 1 キロ20円
5 外出支援（受診、式典参加、花見他）	1時間 3,000円
6 外泊支援（退院前試験外泊、旅行他）	1日 8,000円
7 死後の処置	処置料 10,000円
8 キャンセル料 ※	当日のキャンセル 1,000円
9 使用した衛生用品	実費

※但し、ご利用者の病状の急変や緊急入院などのやむを得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。

10 利用料金等のお支払い方法

毎月月末締めとし、当該月分のご利用料金を翌月 15 日までに請求しますので、翌月末日までにあらかじめ指定された方法でお支払いください。引き落としの場合、領収書を翌月 20 日以降にお渡し致します。

11 訪問看護計画書及び訪問看護報告書

1) 看護師は、利用者又はご家族等のご希望、主治医の指示及び心身の状況等を踏まえて、療養上の目標及び当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問看

護計画書を作成します。

- 2) 看護師は、訪問看護計画書の作成にあたって、その内容について利用者又はご家族等に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問看護計画書を利用者に交付するものとします。
- 3) サービス従事者は、サービスの提供を訪問看護計画書に沿って計画的に行ない、適宜評価修正するものとします。

1 2 緊急時及び事故発生時の対応

当事業者は、サービス提供中又はサービスの提供により利用者の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合その他必要な場合には、臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医への連絡を行い、指示を求め、市区町村、利用者にかかる居宅介護支援事業所、ご家族等へ連絡する等必要な措置を講じるものとします。

1 3 サービスに対する苦情等相談窓口

1) サービス提供事業所苦情等窓口

当事業所利用者相談窓口	担当責任者 白藤 尚美
	営業時間 8:30~17:30
	利用方法 電話: 096-200-7325
	FAX: 096-200-7868
	面接: 当事業所相談室

注) 日・祝日、12月30日から1月3日までを除く。

※対応等の概要

- ① 苦情の受付
 - ② 苦情内容の確認
 - ③ 苦情等解決責任者への報告
 - ④ 苦情解決に向けた対応の実施
 - ⑤ 原因究明
 - ⑥ 再発防止及び改善の措置
 - ⑦ 苦情等解決責任者への最終報告
 - ⑧ 苦情申立者に対する報告
- 2) 当事業所以外に、各市町の介護保険課、熊本県広域連合の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。
- 熊本県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口 096-214-11

01

1 4 個人情報の使用等及び秘密の保持

- 1) 当事業者及びその従業者は、利用者及びそのご家族等の個人情報を次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させて頂くとともに、利用者及びそのご家族等は、これに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。
 - ①利用者にサービスを提供するために必要な場合。
 - ②利用者にかかわるケアプラン及び看護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。
 - ③サービス担当者会議その他、介護支援専門員と関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整等のため必要な場合。
 - ④利用者が医療サービスの利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合（予め担当のサービス従事者により連絡先を確認させて頂きます）。
 - ⑤利用者の容態の変化に伴い、ご家族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合。
 - ⑥行政機関の指導又は調査を受ける場合。
 - ⑦サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。

- 2) 当事業者は、利用者及びそのご家族等の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い開示又は訂正するものとします。
- 3) 当事業者及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。

1.5 大規模災害への対応

社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業所の義務の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を事業所は負わないものとします。ただし事業所は平時より熊本県訪問看護ステーション連絡協議会管理者会と連携し協力ステーション体制の整備を行い、また、平時より感染症及び大規模災害に係る業務継続計画を策定し、速やかなサービス再開に努めます。

1.6 虐待の防止

事業者は利用者の人権の擁護、虐待の発生を防止するために、虐待防止のための指針の整備、毛ぬおの実施、担当者の設置をし周知徹底を図ります。

事業者はサービス提供中に看護職員等または擁護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速やかにこれを市区町村に通報します。

1.7 ハラスメント対策の強化

適切なサービス提供を確保する観点から職員の就業環境を害することを防止するための方針を定め、対策を強化します。

1.8 その他の留意事項

- 1) 利用者及び家族等は、本契約で定められた業務以外の事項に従事者に依頼することはありません。
- 2) 訪問看護サービスのご利用にあたっては、主治医からの訪問看護指示書の交付が必要となります。主治医への指示書料につきましては、該当保険でのご請求で利用者様負担となります。
- 3) 利用者の担当となるサービス従事者の選任は、利用者に適正かつ円滑にサービスを提供するため当事業者が行うものとし、利用者がサービス従事者を指名することはできません。
- 4) 利用者が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明示して、事業所までお申し出下さい。
- 5) 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承下さい。
- 6) サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。
 - ① サービス従事者は、現金、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができません。
 - ② 現金や貴重品は室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管して下さい。
 - ③ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
 - ④ 利用者及びそのご家族は、利用者の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス、その他衛生用品等の使用をサービス従事者に無償で提供するものとします。
 - ⑤ 職員へのハラスメント行為、暴言、暴力行為等に関しましては、各種連携機関と情報を共有の上対処させていただきます。