

## 重要事項説明書 (介護予防訪問看護)

あなたが利用しようと考えている指定介護予防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 指定介護予防訪問看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	桂乃貴メンタルヘルスケア株式会社
代表者氏名	代表取締役 渡部 貴子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都目黒区上目黒二丁目 15 番地 6 川鍋ビル 4 階 電話：03-6412-8830 ファックス番号：03-6412-8930
法人設立年月日	2013年 7月 10日

### 2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	ハートフル訪問看護ステーション中目黒 ハートフル訪問看護ステーション中目黒サテライト都立大 ハートフル訪問看護ステーション中目黒サテライト旗の台
介護保険 事業所番号	(介護保険事業所番号) 1361090077
事業所所在地	東京都目黒区上目黒 2-15-6 川鍋ビル 4 階 東京都目黒区自由が丘 1-19-21 東京都品川区旗の台 6-6-3 M-1#F
連絡先 相談担当者名	電話：03-6412-8830 ファックス番号：03-6412-8930 管理者：渡部 貴子
事業所の通常 の事業の実施地域	目黒区全域、渋谷区（恵比寿全域、広尾、鉢山町、南平台、鶯谷町、東、猿楽町、代官山、桜丘）、世田谷区（下馬、上馬、池尻、駒沢、駒場、大橋、三軒茶屋、野沢、等々力、深沢、奥沢、尾山台、玉川田園調布、東玉川、中町、野毛、玉堤、太子堂）、品川区（荏原、小山、小山台、旗の台、平塚、西五反田、豊町、中延、東中延、西中延、戸越）、大田区（田園調布、北千束、南千束、石川、雪谷大塚、北馬込、中馬込、東馬込、上池台、東雪谷） 港区（白金台、白金）

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業所の保健師、看護師、准看護師、作業療法士が、要支援状態にある利用者に対し、適正な指定訪問看護等を提供することを目的とする。
運営の方針	指定介護予防訪問看護の事業は、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、介護予防の目的をもって、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日（ただし、祝日、12月30日～1月3日を除く）
営業時間	8：45～17：45

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日
サービス提供時間	9：00～17：00

(5) 事業所の職員体制

管理者	管理者 渡部 貴子
-----	-----------

職	職務内容	人員
管理者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 主治の医師の指示に基づき適切な指定介護予防訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。</li><li>2 介護予防訪問看護計画書及び介護予防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。</li><li>3 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</li><li>4 他の事業所、施設等の職務に従事する場合があります。</li></ol>	常勤 1名
看護職員のうち主として計画作成等に 従事する者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 指定介護予防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介護予防訪問看護計画書及び介護予防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。</li><li>2 主治の医師の指示に基づく介護予防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。</li><li>3 利用者へ介護予防訪問看護計画を交付します。</li><li>4 指定介護予防訪問看護の実施状況の把握及び介護予防訪問看護計画の変更を行います。</li><li>5 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。</li><li>6 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。</li><li>7 サービス担当者会議への出席等により、介護予防支援事業者と連携を図ります。</li><li>8 訪問日、提供した看護内容等を記載した介護予防訪問看護報告書を作成します。</li></ol>	常勤 換算 2.5 以上
看護職員等 (作業療法士)	<ol style="list-style-type: none"><li>1 介護予防訪問看護計画に基づき、指定介護予防訪問看護のサービスを提供します。</li><li>2 訪問日、提供した看護内容等を記載した介護予防訪問看護報告書を作成します。</li></ol>	常勤 1名 以上

看護職員等 (准看護師)	1 介護予防訪問看護計画に基づき、指定介護予防訪問看護のサービスを提供します。	常勤 1名 以上
-----------------	---	----------------

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
介護予防訪問看護計画の作成	主治の医師の指示並びに利用者に係る介護予防支援事業者が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）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、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた介護予防訪問看護計画を作成します。
介護予防訪問看護の提供	介護予防訪問看護計画に基づき、介護予防訪問看護を提供します。 具体的な介護予防訪問看護の内容 ① 病状、心身の状況の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事及び排せつ等日常生活の世話 ④ じょく瘡の予防・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

#### (2) 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 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑥ その他利用者又は家族等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

#### (3) 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

##### ※ 指定介護予防訪問看護ステーションの場合

サービス提供時間数	利用料	利用者負担額 (1割)	利用者負担額 (2割)	利用者負担額 (3割)
訪看 I 1 (20分未満)	3,454円	346円	691円	1,037円
訪看 I 2 (30分未満)	5,141円	515円	1,029円	1,543円

訪看 I 3 (30 分以上 1 時間未満)	9,051 円	906 円	1,811 円	2,716 円
訪看 I 4 (1 時間以上 1 時間 30 分未満)	12,426 円	1,243 円	2,486 円	3,728 円

### ※作業療法士による訪問の場合

利用開始月から	サービス提供時間数	利用料	利用者負担額 (1 割)	利用者負担額 (2 割)	利用者負担額 (3 割)
12 ヶ月迄	訪看 I 5 (1 回/20 分)	3,146 円	315 円	630 円	944 円
	訪看 I 5 (2 回/40 分)	6,292 円	630 円	1,259 円	1,888 円
	訪看 I 5・2 超 (3 回/60 分)	4,582 円	459 円	917 円	1,375 円
12 ヶ月超	訪看 I 5 (1 回/20 分)	2,975 円	298 円	595 円	893 円
	訪看 I 5 (2 回/40 分)	5,950 円	595 円	1,190 円	1,785 円
	訪看 I 5・2 超 (3 回/60 分)	4,069 円	407 円	814 円	1,221 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。

### 各種加算

加 算	利用料	利用者負担額 (1 割)	利用者負担額 (2 割)	利用者負担額 (3 割)	算定回数等
初 回 加 算 ( I )	3,990 円	399 円	798 円	1,197 円	初回のみ
初 回 加 算 ( II )	3,420 円	342 円	684 円	1,026 円	
退院時共同指導加算	6,840 円	684 円	1,368 円	2,052 円	1 回当たり
複数名訪問看護加算 ( I )	2,895 円	290 円	579 円	869 円	1 回当たり (30 分未満)
	4,582 円	459 円	917 円	1,375 円	1 回当たり (30 分以上)
複数名訪問看護加算 ( II )	2,291 円	229 円	458 円	688 円	1 回当たり (30 分未満)
	3,613 円	361 円	723 円	1,084 円	1 回当たり (30 分以上)
長時間訪問看護加算	3,420 円	342 円	684 円	1,026 円	1 回当たり
サービス提供体強化制加算 ( I ) ( II )	68 円	7 円	14 円	21 円	1 回当たり (ステーションの場合)
	34 円	4 円	7 円	11 円	
緊急時訪問看護加算 ( I )	6,840 円	684 円	1,368 円	2,052 円	1 月に 1 回
特別管理加算 ( I )	5,700 円	570 円	1,140 円	1,710 円	1 月に 1 回

特別管理加算（Ⅱ）	2,850円	285円	570円	855円	1月に1回
口腔連携強化加算	570円	57円	114円	171円	1月に1回

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、介護予防サービス計画及び介護予防訪問看護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、介護予防サービス計画の変更の援助を行うとともに介護予防訪問看護計画の見直しを行います。
- ※ 初回加算（Ⅰ）は新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対し、病院、診療所から退院した日に看護師が初回の訪問看護を行った場合に加算します。初回加算（Ⅱ）は新規に訪問看護計画書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。いずれも退院時共同指導料を算定する場合は算定しません。
- ※ 退院時共同指導料は入院若しくは入所中の者が退院するにあたり、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介護予防訪問看護を行った場合に加算します。また初回加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 複数名介護予防訪問看護加算は、別に厚生労働大臣が定める基準により、同時に複数の看護師等が1人の利用者に利用者・家族の同意を得て計画的に訪問看護を行う場合に、2人目の従事者の所要時間により加算します。
  - I：2人の看護師等が同時に訪問看護を行う場合
  - II：看護師等と看護補助者が同時に訪問看護を行う場合
- ※ 長時間介護予防訪問看護加算は、特別管理加算の対象者に対して、1回の時間が1時間30分を超える介護予防訪問看護を行った場合、介護予防訪問看護の所定サービス費（1時間以上1時間30分未満）に加算します。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。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して、前年度の月平均で30人以上にサービス提供を行い、当該建物に居住する利用者サービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。
 

同一の建物とは、指定介護予防訪問看護事業所と構造上又は外形上、一体的な建築物（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、旧高齢者専用賃貸住宅に限る。）をいいます。
- ※ サービス提供体制加算は、勤続年数3年以上の職員が30%以上配置されている場合に加算します。
- ※ 緊急時訪問看護加算は、ご利用者・ご家族に対して24時間連絡体制にあり、さらに計画外の緊急訪問看護を必要時に応じて行える場合に加算します。
- ※ 特別管理加算は、特別な管理を要するご利用者様に対して計画的な管理が必要な場合に加算します。
  - I：留置カテーテル・気管カニューレを使用している状態、気管切開・悪性腫瘍患者指導管理を受けている状態
  - II：真皮を超える褥瘡の状態、点滴を週3回以上行う必要があると認められた場合  
人工肛門または人工膀胱を設置している状態、在宅気管切開患者、肺高血圧症患者  
自己腹膜指灌流、血液透析、酸素療法、中心静脈栄養法、成分栄養・経管栄養、自己導尿、持続陽圧呼吸療法、自己疼痛管理指導下にある場合

※ 口腔連携強化加算は、歯科専門職との連携の下、職員による口腔衛生状態及び口腔機能の評価の実施並びにご利用者の同意の下、歯科医療機関及び介護支援専門員への情報提供する場合に加算します。

※ 地域区分別の単価(1級地 11.40円)を含んでいます。

※ (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の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

#### 4 その他の費用について

① 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、通常の実施地域を超えた場合につき地図上の直線距離で1km毎に110円(税込み)を請求いたします。	
② 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。	
	前営業日の17時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	前営業日の17時までにご連絡のない場合	1提供当りの料金の100%相当額(9,350円/税込み)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。		

#### 5 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	<p>ア 利用料利用者負担額(介護保険を適用する場合)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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日前後に利用者あてにお届け(もしくは郵送)します。</p>
② 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 支払い方法は翌月20日1回払い、原則引落としとします。ただし止む得ない場合は金融機関へのお振込となります。尚、その際の振込手数料は利用者が負担するものとします。</p> <p>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いたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p> <p>※領収書は再発行できませんので、御注意ください。</p>

※ 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)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1ヶ月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。

## 利用料等の変更

- ① 事業所は、介護保険法及び同法に基づく厚生労働大臣の定めたその他の制度変更があった場合には、利用者負担及び利用料の額を、変更することができるものとします。
- ② 事業者は、物価の変動その他やむを得ない事由が生じた場合には、「その他の費用」の額をそれぞれ変更することができるものとします。
- ③ 事業者は、①または②により利用料等を変更する場合には、利用者に対し事前に変更の理由及び内容を説明するものとします。

## 6 担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する介護予防訪問看護職員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア	相談担当者氏名	渡部 貴子
	イ	連絡先電話番号	03-6412-8830
		同ファックス番号	03-6412-8930
	ウ	受付日及び受付時間	平日9:00~17:00

※ 担当する看護職員としては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

## 7 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）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) 利用者が要支援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、介護予防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、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援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ます。
- (3) 主治の医師の指示並びに利用者に係る介護予防支援事業者が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「介護予防訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「介護予防訪問看護計画」は、利用者又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) サービス提供は「介護予防訪問看護計画」に基づいて行います。なお、「介護予防訪問看護計画」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。
- (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、すべ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。
- (6) サービス提供により出ましたゴミは、ご自宅での処分となります

## 8 虐待の防止及び身体的拘束について

事業者は、利用者等の人権の擁護において、虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進に向け、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止及び身体拘束適正化に関する責任者を選定しています。

虐待防止及び身体拘束に関する責任者	管理者 渡部 貴子
-------------------	-----------

- (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) 従業者に対する虐待防止及び身体的拘束等の適正化への啓発・普及するための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（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。
- (6) 利用者又は他者への生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないことを徹底します。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>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るものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上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。</p> <p>③ また、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。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>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（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、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。</p> <p>③ 事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、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>



## 10 緊急時の対応方法について

- (1) サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。
- (2) 緊急時対応の契約を申し込まれた利用者に関しては、事業者は 24 時間電話受付のうえ、状況に応じた必要な措置を講じます。
- (3) 主治医が、利用者に対して急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別訪問看護指示書の交付を行った場合は、交付の日から 14 日間を限度として頻回に訪問を致します。(この場合は医療保険が適用となります。)
- (4) 災害発生時(震度 6 以上)は、サービスを中断し速やかに事業所へ戻ります。

## 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防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、利用者に係る介護予防支援事業者(地域包括支援センターより介護予防支援の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。)等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定介護予防訪問看護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。

なお、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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	あんしん総合保険
補償の概要	賠償責任保険 従業者傷害保険

## 12 社会情勢及び天災時の訪問看護について

- (1) 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、事業者の業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ございます。
- (2) 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、事業者の業務の履行が遅延、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者は負わないものとします。

## 13 身分証携行義務

訪問看護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 14 心身の状況の把握

指定介護予防訪問看護の提供にあたっては、介護予防支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

## 15 介護予防支援事業者等との連携

- ① 指定介護予防訪問看護の提供にあたり、介護予防支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「介護予防訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに介護予防支援事業者に送付します。

## 16 サービス提供の記録

- ① 指定介護予防訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から2年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

## 17 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 指定介護予防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。

## 18 指定介護予防訪問看護サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの介護予防サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

- (1) 介護予防訪問看護計画を作成する者

氏名 \_\_\_\_\_ (連絡先： 03-6412-8830 )

- (2) 1か月当りのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	円
----------	---

- (3) その他の費用

①交通費の有無	重要事項説明書4-①記載のとおりです。
②キャンセル料	重要事項説明書4-②記載のとおりです。

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

## 19 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定介護予防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。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- イ 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。

- 1 苦情が発生した場合は、ただちに管理者が相手方に連絡を取り、直接訪問するなどし、詳しい状況を伺い把握する。
- 2 担当スタッフから状況を確認し把握する。
- 3 管理者が必要と判断した場合は、サービス提供スタッフを中心に検討会議を開く。  
検討会議を開かない場合も、必ず管理者まで処理結果を「苦情対応報告書」に担当スタッフが記入して、報告・提出することとする。
- 4 検討会議の結果を踏まえ、必ず具体的な対応を早急に行う。
- 5 対応を行った後、相手方にその経過・結果を速やかに報告する。
- 6 「苦情対応報告書」を記録して、台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止のために役立てる。
- 7 事業所での対応が困難な場合は、区市町及び国保連に相談し、その指示を仰ぐ。

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> ハートフル訪問看護ステーション中目黒	<b>所在地</b> 東京都目黒区上目黒 2-15-6 川鍋ビル 4 階 <b>担当:</b> 渡部 貴子 <b>電話番号</b> 03-6412-8830 <b>ファックス番号</b> 03-6412-8930 <b>受付時間</b> 9:00~17:00
<b>【目黒区役所の窓口】</b> 目黒区介護保険課介護保険管理係	<b>所在地</b> 東京都目黒区上目黒 2-19-15 <b>電話番号</b> 03-5722-9574 <b>ファックス番号</b> 03-5722-9716 <b>受付時間</b> 9:00~17:00
<b>【目黒区社会福祉協議会】</b> 権利擁護センター「めぐろ」	<b>所在地</b> 東京都目黒区上目黒 2-19-15 目黒区総合庁舎別館 1 階 <b>電話番号</b> 03-5768-3963 <b>ファックス番号</b> 03-5768-3965 <b>受付時間</b> 9:00~17:00
<b>【世田谷区役所の窓口】</b> 世田谷区保健福祉部指導担当課	<b>所在地</b> 東京都世田谷区世田谷 4-21-27 <b>電話番号</b> 03-5432-2603 <b>ファックス番号</b> 03-5432-3017 <b>受付時間</b> 9:00~17:00
<b>【渋谷区役所の窓口】</b> 渋谷区介護保険課介護相談係	<b>所在地</b> 東京都渋谷区渋谷 1-18-21 <b>電話番号</b> 03-3463-3304 <b>受付時間</b> 9:00~17:00

【品川区役所の窓口】 品川区高齢者福祉課	所在地 東京都品川区広町 2-1-36 電話番号 03-5742-6728 受付時間 8:30~17:15
【港区役所の窓口】 介護事業者支援係	所在地 東京都港区芝公園 1-5-25 電話番号 03-3578-2821
【大田区役所の窓口】 在宅医療相談窓口	所在地 東京都大田区蒲田 5-13-14 電話番号 03-5744-1632
【公的団体の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会	所在地 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 受付時間 9:00~17:00

## 20 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	東京都目黒区上目黒二丁目 15 番地 6 川鍋ビル 4 階
	法人名	桂乃貴メンタルヘルスケア株式会社
	代表者名	代表取締役 渡部 貴子 印
	事業所名	ハートフル訪問看護ステーション中目黒
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

なお、加算については、下記の通りお申込みいたします。

- 緊急時訪問看護加算Ⅰ（介護）
  特別管理加算Ⅰ・Ⅱ  
 24時間対応体制加算（特別訪問看護指示書の発行等により医療保険になった場合）

下記の加算については必要に応じます。

- 退院時共同指導加算
  サービス提供体制加算  
 初回加算Ⅰ・Ⅱ
  複数名訪問看護加算  
 口腔連携強化加算
  深夜・早朝・夜間加算  
 在宅患者緊急時カンファレンス加算（特別訪問看護指示書の発行等により医療保険になった場合）  
 長時間訪問看護加算

利用者	住 所		
	氏 名		印

利用者の 家族	住 所		
	氏 名	印	続柄：
代理人	住 所		
	氏 名	印	続柄：