

## 重要事項説明書

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、千葉県条例の規定に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

### 1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 ステップケア
主たる事務所の所在地	〒277-0813 千葉県柏市大室1160-10
代表者（職名・氏名）	代表取締役 宮澤 一樹
設立年月日	平成24年1月24日
電話番号	04-7151-0333

### 2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ステップケア訪問看護サービス	
サービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護	
事業所の所在地	〒270-1132 千葉県我孫子市湖北台1-17-17-201	
電話番号	04-7161-2376	
指定年月日・事業所番号	平成31年2月1日指定	1262590156
管理者の氏名	宮澤 一樹	
通常の事業の実施地域	我孫子市、柏市、印西市、白井市、流山市、取手市、北相馬郡利根町	

### 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	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、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、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。

### 4. 提供するサービスの内容

訪問看護（又は介護予防訪問看護）は、病状が安定期にある利用者について主治医の指示に基づき保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士（以下「訪問看護職員」といいます）

がそのお宅を訪問して療養上の世話や診療の補助を行うことにより、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持を図るサービスです。

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問看護計画の作成	主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅（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訪問看護計画を作成します。
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。 ① 病状の観察 ② 床ずれの予防及び処置 ③ 体位交換、食事、排せつの介助 ④ 入浴、清拭、洗髪の介助 ⑤ カテーテルなどの医療器具の管理 ⑥ リハビリテーションの指導 ⑦ 在宅ケアに関する諸サービスの情報提供 ⑧ ご家族・介護者の看護に関する相談や指導 ⑨ 介護や福祉制度の相談 ⑩ その他主治医の指示に基づく必要な看護 ⑪ 介護予防訪問看護（口腔ケア・栄養指導・身体機能の維持・リハビリテーション） ⑫ その他サービス（療養相談・助言・その他）

## 5. 営業日時

営業日	月曜日から土曜日まで 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8時から午後6時まで ただし、利用者の希望に応じてサービスの提供については、24時間対応可能な体制を整えるものとします。

## 6. 事業所の職員体制

区分	資格	常勤	非常勤
管理者	看護師	1	
訪問看護師	看護師・准看護師	2	2
セラピスト	理学療法士	1	
	作業療法士	1	
事務員		1	

## 7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者、担当職員(訪問看護職員)は下記のとおりです。  
 担当職員の交替を希望する場合はできる限り対応致しますので管理者までご連絡ください。  
 サービス利用にあたってご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

訪問看護職員の氏名	渡邊 彩
管理責任者の氏名	渡邊 彩

## 8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料の1割(一定以上の所得のある方は2割-3割)の額です。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

基本利用料は以下のように計算します。

基本利用料=基本単位×地域単位 (注:我孫子市は、6級地地域区分となり1単位10.42円)

医療保険でご利用の場合は、別紙のとおりとなります。

### (1) 訪問看護の利用料

**【保健師・看護師が行う訪問看護】【基本部分】地域区分別1単位あたりの単価10.42円(6級地)**

1回あたりの所要時間	基本単位数 ※(注1)参照	利用者負担金(自己負担1割の場合) (=基本利用料の1割 ※(注2)参照)
20分未満	314単位	327円
20分以上30分未満	471単位	491円
30分以上1時間未満	823単位	858円
1時間以上1時間30分未満	1,128単位	1,175円

### (2) 介護予防訪問看護利用料

**【保健師・看護師が行う訪問看護】**

1回あたりの所要時間	基本単位数 ※(注1)参照	利用者負担金(自己負担1割の場合) (=基本利用料の1割 ※(注2)参照)
20分未満	303単位	316円
20分以上30分未満	451単位	470円
30分以上1時間未満	794単位	827円
1時間以上1時間30分未満	1,090単位	1,136円

(1) 訪問看護の利用料

【理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が行う訪問看護】

1回あたりの所要時間	基本単位数 ※(注1)参照	利用者負担金(自己負担1割の場合) (=基本利用料の1割 ※(注2)参照)
1回につき(20分以上)	294単位	306円

(2) 介護予防訪問看護利用料

【理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が行う訪問看護】

1回あたりの所要時間	基本単位数 ※(注1)参照	利用者負担金(自己負担1割の場合) (=基本利用料の1割 ※(注2)参照)
1回につき(20分以上)	284単位	296円

(注1) 上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額でありこれが改定された場合はこれら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

(注2) 上記本文にも記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額	
		基本単位数	利用者負担金 (自己負担1割の場合)
初回加算	新規に訪問看護計画を作成した利用者に対し、初回もしくは初回の訪問看護を行った日の属する月に加算します。	300単位	313円
夜間・早朝 深夜加算	夜間(18時～22時)又は早朝(6時～8時)にサービス提供する場合	上記基本部分の25%	
	深夜(22時～翌朝6時)にサービス提供する場合	上記基本部分の50%	
複数名訪問加算(1) 1回につき	同時に複数の看護師等が1人の利用者に対して30分未満の訪問看護を行った場合	254単位	265円
	同時に複数の看護師等が1人の利用者に対して30分以上の訪問看護を行った場合	402単位	419円
複数名訪問加算(2) 1回につき	看護師と看護補助が同時に30分未満の訪問看護を行った場合	201単位	210円
	看護師と看護補助が同時に30分以上の訪問看護を行った場合	317単位	331円
長時間訪問看護加算	特別な管理を必要とする利用者に対して1時間30分以上の訪問看護を行った場合	300単位	313円
緊急時訪問看護加算	利用者の同意を得て、利用者またはその家族等に対し24時間連絡できる体制にあって、かつ緊急時訪問を必要に応じて行う体制にある場合	600単位	625円

特別管理加算Ⅰ	特別な管理を必要とする利用者に対し、サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合（1月につき）	500単位	521円
特別管理加算Ⅱ		250単位	261円
ターミナル加算	利用者の死亡日前14日以内に2回以上ターミナルケアを行った場合	2,500単位	2,605円
口腔連携強化加算	歯科専門職と連携し口腔衛生状態や口腔機能の評価を行う場合	50単位	52円

### (3) その他の費用

おむつ代・衛生材料等 実費 ・ ご遺体のケア料 16,500円（税込み）

### (4) キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前日	基本利用料の30%の額
利用予定日の当日	基本利用料の100%の額

（注）利用予定日の前々日までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

### (5) 支払い方法

上記（1）から（3）までの利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、10日以内に差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
口座振替	サービスを利用した月の翌月の26日（金融機関が休日の場合は翌営業日）に、口座振替を致します。預金通帳には『セディナ』エス・エム・エス』と表示されます。
現金払い	サービスを利用した月の翌月の10日（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。

## 9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名（利用者との続柄） 電話番号	

## 10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 1 1. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 04-7151-0333 面接場所 当事業所の相談室
---------	------------------------------------

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	我孫子市高齢者支援課	04-7185-1111
	印西市高齢者福祉課	0476-33-4592
	柏市介護保険課	04-7167-1135
	取手市高齢福祉課	0297-74-2141
	利根町高齢介護係	0297-68-2211
	千葉県国民健康保険団体連合会	043-254-7428

## 1 2. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) サービス提供の際、訪問看護師等は以下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。

＊ 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。

(2) 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。

(3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）又は当事業所の担当者へご連絡ください

## 1 3. ハラスメント防止に関するお願い

当事業所では、利用者様及びご家族様との信頼関係のもと、適切な訪問看護サービスの提供に努めております。

一方で、職員の安全確保及び良好な就業環境の維持のため、以下のような社会通念上相当な範囲を超える言動（カスタマーハラスメント）が認められた場合には、サービス提供方法の見直し、担当者の変更、複数名による訪問、訪問の中止、または契約の解除を行う場合があります。

### 【カスタマーハラスメントの例】

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 威嚇、脅迫、恫喝行為
- 身体的暴力又は暴力に準ずる行為
- セクシュアルハラスメント（性的な発言、接触、誘い等）
- 長時間にわたる拘束や執拗な要求
- 土下座等の過度な謝罪要求
- 正当な理由のない金銭補償の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- その他、職員の安全や就業環境を著しく害する行為

利用者様及びご家族様におかれましては、職員が安心してサービスを提供できるよう、ご理解とご協力をお願いいたします。