

指定訪問看護・指定介護予防訪問看護

マリア訪問看護ステーション

重要事項説明書

(医療保険・介護保険)

～ 目 次 ～

第 1 重要事項説明書	1～14 頁
1. 訪問看護事業者の概要	1 頁
2. 訪問看護事業所の概要	1～2 頁
3. 訪問看護サービスの提供	4～5 頁
4. 訪問看護サービス利用料及び利用者負担	6～7 頁
5. 訪問看護サービス利用にあたっての留意事項	7～8 頁
6. 事故発生時の対応	9 頁
7. 訪問看護契約の契約期間と契約の終了	9～10 頁
8. 守秘義務及び個人情報の取り扱い	10 頁
(表1) 個人情報の利用目的	11 頁
個人情報の取得及び第三者提供同意書	12 頁
9. 訪問看護サービスに関する相談窓口・苦情への対応	13～15 頁
第 2 料金表	16～24 頁

株式会社 Visit Link

第 1 重要事項説明書

訪問看護サービスのご利用者様（以下「利用者」と表記させていただきます。）が、訪問看護の事業者又はサービスを提供する上で必要な重要事項を次のとおり説明いたします。利用者のご家族様（以下「家族」と表記させていただきます。）もご確認ください。

1. 事業者の概要

・株式会社 VisitLink（以下「事業者」といいます。）の概要は次の通りです。

名 称	株式会社 VisitLink	
代表者	代表取締役 松栄 貴子	
所在地	住 所	〒920-0331 石川県金沢市大野町一丁目 4 7 番地
	電 話	0 8 0 - 5 8 5 8 - 4 5 5 3
設立年月日	2 0 2 5 年 2 月 3 日	
事業内容	訪問看護・介護予防訪問看護事業	

2. 事業所の概要

・マリア訪問看護ステーション（以下「事業所」といいます。）の概要は次の通りです。

事業の種類	指定訪問看護・指定介護予防訪問看護	
名 称	マリア訪問看護ステーション	
所 在 地	住 所	〒920-0027 石川県金沢市駅西新町 3 丁目 4 番 29 号 ルピナスⅡ 11 号室
	電 話	0 7 6 - 2 2 5 - 8 5 1 3
	F A X	0 7 6 - 2 2 5 - 8 5 1 4
介護保険事業所番号	1 7 6 0 1 9 1 9 2 2	
開設(指定)年月日	2 0 2 5 年 5 月 1 日	
管理者氏名	太田 佑輝	
通常の事業の実施地域	金沢市・白山市・野々市市・内灘町・津幡町・かほく市・ 能美市・小松市・加賀市・宝達志水町・羽咋市	
営 業 日	月曜日～金曜日	※ 土・日・祝日、12 月 29 日～ 1 月 3 日、 及び当社の定める休日を除く
営業時間	9 時 0 0 分 ～ 1 8 時 0 0 分	
サービス提供日	事業所の営業日と同じ	
サービスの提供時間帯	通常時間帯…午前 8 時 ～ 午後 6 時 早朝時間帯…午前 6 時 ～ 午前 8 時 夜間時間帯…午後 6 時 ～ 午後 10 時 深夜時間帯…午後 10 時 ～ 午前 6 時	

※営業日・営業時間帯に関わらず、24 時間体制を取っております。

※緊急の場合等は、事業所の営業時間外でも対応いたします。

※上記の「通常の事業の実施地域」以外にお住まいの方もご相談ください。

(1) 訪問看護事業の目的と運営方針

事業の目的	1. 事業所の職員及び業務管理に関する重要事項を定めることにより、事業所の円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業の適正な運営を行うことを目的とする。 2. 要支援又は要介護状態と認定された利用者に対し、介護保険法等の関係法令及びこの重要事項説明書に従い、利用者がその有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことを目的とする。
運営の方針	1. (介護予防)訪問看護計画書に基づいて必要な訪問看護を提供する事により、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持と回復を図ります。 2. 在宅医療を推進し、利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ると共に、快適な在宅療養が継続できるように努めなければならない。 3. 事業の運営にあたって、必要な時に必要な訪問看護の提供ができるよう努めなければならない。 4. 事業の運営にあたって、利用者の関係する区市町村、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、統合的なサービスの提供に努めなければならない。

(2) 事業所の職員体制と職員の職務内容

① 職員の配置状況（令和7年10月1日現在）

職種	保有資格	常勤	非常勤	常勤換算人員
①管理者	保健師	1名 (保健師兼務)		0.1名
②訪問看護の提供に当たる従業者	看護師	2名	1名	3名
	保健師	1名		0.9名
	准看護師			
	理学療法士 作業療法士 言語聴覚士			
	介護福祉士			
	事務員			

② 職員の職務内容

- ・ 管理者：訪問看護事業に携わる従業者の総括管理、指導を行う。
- ・ 訪問看護の提供に当たる従業者：(介護予防)訪問看護計画書に基づき医療処置、投薬、検温、血圧測定等の医療行為を行う。

3. 訪問看護サービスの提供について

(1) 提供するサービスの内容

訪問看護は、利用者の居宅において看護師その他省令で定める者により行われる療養上の世話または必要な診療の補助を行うサービスで、主治医の指示に基づき次の内容のサービスを行います。

① 看護介護内容（利用者に対して）

- ・健康状態の観察（血圧・体温・呼吸・脈拍・簡易酸素飽和度測定・病状観察など）
- ・日常生活の看護（清拭・洗髪・入浴・口腔ケア・手浴足浴など身体の保清など）
- ・日常生活の介護（食事及び排泄など）
- ・療養指導（生活上の注意事項・食事指導・排泄に関する対策や指導など）
- ・精神（心）のケア・傾聴

② 医療的処置行為（医師の指示に基づく看護）

- ・創傷及び褥瘡処置
- ・人工肛門・人工膀胱管理ケア
- ・経鼻チューブ・胃瘻チューブ管理ケア
- ・尿導留置カテーテル・自己導尿管理ケア
- ・在宅酸素療法管理ケア
- ・在宅人工呼吸器管理ケア
- ・喀痰の吸引・管理
- ・点滴
- ・排泄管理ケア（浣腸・摘便）
- ・終末期の看護（ターミナルケア）

③ 在宅リハビリテーション看護（リハビリ援助行為）

- ・歩行訓練、手足の運動など
- ・拘縮予防・寝たきり・褥瘡予防など
- ・言語・嚥下訓練（言語障害・失語症・嚥下障害など）
- ・認知症予防（趣味の活用など）

④ 介護者に対して

- ・療養生活や介護方法の指導
- ・認知症の介護と悪化予防の相談
- ・褥瘡予防・リハビリの方法・食事指導（介助の工夫・方法など）
- ・室内環境整備の工夫・安全対策の工夫・感染症に対する対処方法など
- ・生活用具や在宅サービス利用についての相談
- ・介護福祉などの社会資源の紹介
- ・介護者の健康相談・助言

(2) 提供するサービスの提供方法

事業者は、前記2(1)の「事業の運営方針」の下に利用者に対し、以下のように訪問看護サービスを提供します。

① 主治医の文書による指示

事業者は、訪問看護サービス提供の開始に際し、主治医による指示を文書（指示書）で受けます。

② （介護予防）訪問看護計画書の原案の作成

看護師が、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、療養上の目標と当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した（介護予防）訪問看護計画書の原案を作成します。また、居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに基づき、（介護予防）訪問看護計画書の原案を作成します。

③ 利用者の同意

看護師が、（介護予防）訪問看護計画書の原案について利用者またはその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。

④ （介護予防）訪問看護計画書の利用者への交付

看護師が、利用者の同意を得た（介護予防）訪問看護計画書を利用者に交付します。

⑤ （介護予防）訪問看護計画書の主治医への提出

事業者は、（介護予防）訪問看護計画書を毎月定期的に主治医へ提出します。

⑥ 訪問看護サービスの提供

事業者は、主治医と密接な連携を図りながら、（介護予防）訪問看護計画書に基づき医学の進歩に対応した適切な看護技術をもって訪問看護の提供を行います。

⑦ （介護予防）訪問看護報告書の作成及び主治医への提出

看護師は、訪問日や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、毎月定期的に主治医に提出します。

⑧ 訪問看護の実施状況の把握等

事業者は、（介護予防）訪問看護計画書の実施状況の把握を行い、主治医と密接な連携を図りながら、必要に応じて（介護予防）訪問看護計画書の変更を行います。

⑨ 訪問看護サービスを担当する職員

それぞれの利用者の訪問看護サービスを担当する職員は、事業所において定めます。担当する職員を変更する場合は、事前に事業所から利用者に連絡します。

(3) 緊急時等の対応

看護師等は、現に訪問看護サービスの提供を行っている時に利用者に病状の急変が生じた場合には、必要に応じて臨時応急の手当てを行うと共に、速やかに主治医への連絡を行い、指示を求める等の必要な措置を講じます。

4. 訪問看護サービス利用料及び利用者負担について

※利用料金(費用)については、(16～24 頁)を参照して下さい。

- (1) 訪問看護サービス利用料として、医療保険の法定利用料、介護保険の法定利用料の支払いを利用者から受けるものとします。
- ① 介護保険に係る利用者負担金(費用全体の 1～3 割(区分支給限度額内))
 - ② 医療保険に係る利用者負担金(費用全体の 1～3 割)
- (2) 利用者は、(別表)に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料及び、サービスを提供する上で別途必要になった費用を支払うものとします。
- ① 運営基準(厚生労働省令)で定められた「その他の費用」は全額自己負担とします。
 - ② 区分支給限度額を超える場合や保険給付とならない費用は、全額自己負担とします。
 - ③ 訪問看護サービスに使用する衛生材料や備品等は、利用者で準備していただきますが、事業所で準備する場合は、実費負担とします。
 - ④ 交通費については、当事業所のサービス提供実施地域への提供の場合は無料ですが、当事業所の通常の事業実施地域以外の場合は、次の金額を支払うものとします。
 - ・公共交通機関による交通費の実費
 - ・自動車を使用した場合の交通費は、次の額とします。
 - 1) 事業所から片道 40 キロメートル未満 200 円
 - 2) 事業所から片道 40 キロメートル以上 500 円
 - ⑤ サービスの利用をキャンセルされた場合は、キャンセルの連絡を受けた時間に応じて、キャンセル料を支払うものとします。但し、利用者の病状急変や緊急入院、その他やむを得ない事由がある場合は、キャンセル料は請求いたしません。
 - ・訪問予定時刻 24 時間前までの連絡 → キャンセル料は不要
 - ・訪問予定時刻 12 時間前までの連絡 → 1 提供あたりの利用料の 10%
 - ・訪問予定時刻になっても連絡がない → 1 提供あたりの利用料の 30%
- (3) 訪問看護サービス利用料金の請求及び支払い方法について
- ① 訪問看護サービス利用料の金額(交通費、衛生材料費等利用者負担金含む)は 1 カ月毎に計算し、該当月分を翌月 15 日までにご利用明細兼請求書を発行致します。
 - (a) 利用者負担金について、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、一旦利用者が利用料の全額を支払うものとします。

その後は、市町村に対して保険給付分の 9 割を請求することになります。
 - (b) 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われなかった場合は、1 カ月分の利用料全額を支払うものとします。

その際は、利用料の支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収書を発行するものとします。

② 訪問看護サービス利用料金の支払い方法は、(a) (b) (c) の3つとします。

(a) 金融機関等の口座引き落としの場合は、ご利用月の翌月28日(休日の場合、翌営業日)にご指定口座より引き落としさせていただきます。ただし、自動引き落とし手続き期間中は、28日までに当事業所指定口座に振り込みください。その際、領収書の発行は記帳をもってかえさせていただきます。

(b) 当事業所指定口座に振り込まれる場合は、請求月末日までにお振り込み下さい。尚、お振込手数料は自己負担となります。その際、領収書の発行は振り込み明細書をもってかえさせていただきます。

(c) 現金の場合は、訪問時に訪問看護師等が集金いたします。請求月末日までにお支払い下さい。お支払い後に領収書を発行いたします。

・ 指定口座 : 北陸銀行 金沢中央支店
普通 6116319 カ) ヴィジットリンク

(4) 訪問看護サービス利用料金については、法改定により変更される場合がありますのでご了承願います。法改定等により利用料金などの変更があった場合は、改定後の金額について別途お知らせ致します。

5. 訪問看護サービス利用にあたっての留意事項

(1) 訪問看護サービス利用の中止(キャンセル)及び変更や追加について

① 利用者側の都合により、特定の日時における訪問看護サービスを中止(キャンセル)する場合は、中止する日の前営業日までにご連絡ください。但し、利用者の病状急変や緊急入院、その他やむを得ない事由がある場合はこの限りではありません。

② サービス利用日時の変更や追加を希望される場合は、速やかに申し出て下さい。尚、訪問看護師等の稼働状況により、利用者の希望する日時に訪問看護サービスの提供ができない場合は、他の利用可能日時を提示して調整いたします。

③ 他の訪問看護ステーションを利用する場合は、訪問看護サービスの調整等が必要になりますので速やかにお知らせください。

(2) 看護職員等の禁止行為について

看護職員等はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- ・ 利用者または家族の金銭・預貯金通帳・証書・書類などの預かり等の取り扱い
- ・ 利用者又は家族からの金銭・物品・飲食の提供
- ・ 利用者の居宅での飲酒・喫煙・飲食
- ・ (介護予防) 訪問看護計画書に基づく訪問看護サービス以外の業務
- ・ 利用者の家族に対する訪問看護サービス(レスパイトケアは含まない)の提供
- ・ 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)
- ・ 利用者又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

(3) 訪問看護サービス利用にあたっての禁止行為について

訪問看護サービス利用にあたっては、次に掲げる行為は行わないでください。

- ・ 看護師等の心身に危害を及ぼす行為
- ・ 事業者または事業所の運営に支障を与える行為
- ・ 訪問看護サービスの提供を困難にする行為

(4) その他の留意事項について

- ① 訪問看護員等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(身分証携行義務)。
- ② 指定訪問看護の提供にあたっては、居宅介護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。
- ③ 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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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者にお知らせください。
- ④ 保険証等について、保険証は毎月確認させていただきます。また、保険証等の更新または変更等がありましたらすぐにお知らせください。
 - ・ 保険証（国民健康保険・社会保険） ・ 生活保護法介護券
 - ・ 障害者手帳 ・ 介護保険被保険者証（40 歳以上）
 - ・ 医療費受給者証（障害者） ・ 介護保険被負担割合証
 - ・ 自立支援医療受給者証(精神通院) ・ 後期高齢者医療被保険者証 など
- ⑤ 利用者が要介護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、居宅介護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、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護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。
- ⑥ 居宅介護支援事業者等との連携において、サービスの内容が変更された場合又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居宅介護支援事業者に送付します。
- ⑦ 看護師等が、訪問看護サービスの提供のために必要な備品等（電気・水道・電話連絡等）を使用する必要がある場合は、無償で使用させていただきます。
- ⑧ 衛生管理等について、指定訪問看護事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。また、看護職員等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。

6. 事故発生時の対応について

(1) 緊急連絡その他必要な措置

看護師等は、訪問看護サービスの提供に際して事故が発生した場合には、必要に応じて臨時応急の手当てを行うと共に、事業者は、速やかに利用者家族、主治医、関係機関（市町村・居宅介護支援事業所等）に連絡し、必要な措置を講じます。

(2) 損害賠償

事業者は、事業者の責めに帰すべき事由により利用者に賠償すべき事故が発生した場合は、利用者に対しその損害を速やかに賠償します。但し、利用者やその家族に過失がある場合は、賠償額を減ずることができます。

7. 訪問看護契約の契約期間と契約の終了

※利用者と事業者との訪問看護の提供に関する契約（以下「訪問看護契約」といいます。）

(1) 訪問看護契約の契約期間

訪問看護契約の契約期間は、契約で定めた日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了日の7日前までに利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合は、同一条件で自動更新されたものとします。更新後も同様とします。

(2) 訪問看護契約の終了

① 以下の場合は、双方の通知がなくても自動的に終了いたします（自動終了）。

- ・ 利用者の要介護認定区分が非該当（自立又は要支援）と認定された時。
- ※この場合、条件を変更して再度契約をすることができます。
- ・ 主治医が訪問看護の必要性がないと認めた時。
 - ・ 利用者が介護老人福祉施設、介護老人保健施設や療養病床に入所又は入院した時。
 - ・ 利用者が、認知症対応型共同生活介護の利用を開始した時。
 - ・ 利用者がお亡くなりになった時。
 - ・ 事業所が介護保険法に基づきその指定を取り消された時。

② 利用者の契約解除による終了

- ・ 利用者の都合でサービスを終了する場合は、1週間以上の予告期間をもって、直ちに本契約を終了させることができます。
- ・ 利用者が入院（療養病床への入院を除く）した時。
- ・ その他、やむを得ない事由がある時。

③ 事業者の契約解除による終了

- ・ 利用者が訪問看護利用料等の全部または一部の支払いを3か月以上遅延し、事業者が相当の期間を定めて催告したにもかかわらずその支払いをしなかった時。
- ・ 利用者が前記5記載の訪問看護サービス利用にあたっての留意事項に違反し、その他の事業者の責に帰すことのできない事由により、当該利用者に対して訪問看護を提供することが著しく困難になった時。

④ 事業の廃止等を理由とする事業者の契約解除による終了

- ・ 事業者は訪問看護事業の、休止又は縮小（営業地域の縮小を含む。）をする時は、訪問看護契約を終了させる日から起算して30日前までに解除の申し入れを行うことにより、訪問看護契約を解除することができます。
- ※その際は、終了の1か月前までに文書で通知いたします。

8. 守秘義務及び個人情報の取り扱い

（1）秘密義務

事業者は、訪問看護サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏洩しません。契約が終了した後も同じです。

（2）個人情報の取り扱い（表 1）

- ① 事業者は、利用者又はその家族等の個人情報は、「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・介護関係従業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」、その他関係法令を遵守し、適切に取り扱います。
- ② 法律に定められた期間（契約終了後5年間）はこれを適正に保存し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。開示の結果、情報の訂正や追加又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で訂正等を行うものとします。開示に際して複写料等が必要な場合は利用者の負担となります。
- ③ 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者及び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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(表 1) 個人情報の利用目的

マリア訪問看護ステーション、利用者、その代理人または家族等の関係者の個人情報を、以下の目的に必要な範囲で利用させていただきます。

1. 訪問看護、介護予防訪問看護及び居宅介護支援（以下「訪問看護サービス等」といいます。）を提供するため

- (1) 訪問看護サービス等の申し込みに係る調整及び利用に係る契約締結のため。
- (2) 訪問看護サービス等を提供する上で解決すべき課題を把握するため。
- (3) 居宅サービス計画、（介護予防）訪問看護計画書等の介護サービスに係る計画を作成するため。
- (4) 訪問看護サービス等の提供に関わる職員に対する情報伝達、指示監督のため。
- (5) 市町、他の介護サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との間で協議、照会その他連絡調整を行い、必要な連携を行うため。
- (6) 利用者の状況や訪問看護サービス等の実施状況を把握し、利用者やその家族に説明するため。
- (7) 利用者の病状が急変した場合や利用者に事故が発生した場合の関係者への連絡、対応のため。
- (8) 訪問看護サービス等の評価を行うため。
- (9) 訪問看護サービス等の質の維持向上の為の事業者内で調査研究や職員研修を行うため。
- (10) 以上のほか、訪問看護サービス等の提供に必要な事務を行うため。

2. 介護報酬等を請求し、支払いを受けるため

- (1) 市町または審査支払い機関に診療報酬または介護報酬を請求し、支払いを受けるため。
- (2) 市町または審査支払い機関からの照会への回答のため。
- (3) 利用者に利用料等を請求し、支払いを受けるため。
- (4) 保険者への相談・届出、介護報酬等の計算管理その他会計及び経理事務のため。
- (5) 以上のほか、介護報酬等を請求し、支払いを受けるのに必要な事務のため。

3. 市町村等に対し法令で定められた報告等を行うため

- (1) 訪問看護サービス等の提供により利用者に事故が発生した場合の市町村への連絡または報告のため。
- (2) 市町または都道府県知事から報告、帳簿書類の提出等を求められ、または立ち入り調査を受けた場合、及び国民健康保険団体連合会から利用者の苦情に係る調査への協力または報告等を求められた場合にこれに応じるため。

4. その他の目的のため

- (1) 損害賠償保険の保険会社等への相談・連絡または届け出。
- (2) 訪問看護サービス等を学ぶ学生等への実習や研修の協力。
- (3) 学芸や学会誌等での発表（匿名化が困難な場合には利用者の同意を得る）

個人情報の取得及び第三者提供同意書

下記 1 の私の個人情報を取得し、下記 2 のとおり私の個人情報を第三者に提供することに同意します。

記

1. 取得する個人情報...前項「個人情報の利用目的」の達成に必要な個人情報（次の①から⑥の要配慮個人情報を含む。）

① 病歴

② 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）、その他の個人情報保護委員会規則で定める心身の機能の障害

③ 医師その他医療に関連する職務に従事する者（医師等）により行われた疾病の予防、及び早期発見のための健康診断、その他の検査（健康診断等）の結果

④ 健康診断等の結果に基づき、または疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導または診療、若しくは調剤が行われたこと

⑤ 本人を被疑者又は被告人として、逮捕、搜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと

⑥ 本人を少年法第 3 条第 1 項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分、その他の少年の保護事件に関する手続が行われたこと

2. 個人情報の第三者提供

(1) 提供する個人情報（前記 1 の個人情報を含む）

(2) 提供先の第三者（市町村、都道府県、主治医、介護サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者）

9. 訪問看護サービスに関する相談窓口及び苦情への対応

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 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等の相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下記に記す「事業者の窓口」のとおり）
- 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通りとします。
 - ・ 苦情や相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - ・ 管理者は、看護職員等に事実関係の確認を行う。
 - ・ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、今後の対応を決定する。
 - ・ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者に対して必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

(2) 苦情処理の窓口

【 事業所の窓口 】

○ マリア訪問看護ステーション

電話番号：076-225-8513

担当：管理者 太田 佑輝

受付時間：9:00～18:00（土、日および年末年始を除く）

【 公共機関の窓口 】

○ 金沢市介護保険課

所在地：金沢市広坂1-1-1

電話番号：076-220-2264

受付時間 9:00～17:45（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 石川県国民保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口

所在地：石川県金沢市幸町12番1号

電話番号：076-231-1110

受付時間 9:00～17:00（土、日、祝日および年末年始を除く）

- 石川県福祉サービス運営適正化委員会
所在地：石川県金沢市本多町3丁目1-10
電話番号：076-234-2556
受付時間 9:00～17:00（土、日、祝日および年末年始を除く）

- 野々市市 健康福祉部介護長寿課
所在地：石川県白山市倉光2丁目1
電話番号：076-227-6066
受付時間 8:30～17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

- 白山市長寿介護課
所在地：石川県白山市倉光2丁目1
電話番号：076-274-9529
受付時間 8:30～17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

- 津幡町 町民福祉部長寿介護課
所在地：石川県河北郡津幡町加賀爪二3
電話番号：076-288-2416
受付時間 8:30～17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

- 内灘町 介護福祉課
所在地：石川県河北郡内灘町大学1丁目2-1
電話番号：076-286-6703
受付時間 8:30～17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

- 内灘町地域包括支援センター
所在地：石川県河北郡内灘町鶴ヶ丘2丁目161番地
電話番号：076-286-6750
受付時間 8:30～17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

- かほく市役所 長寿介護課・高齢者支援センター
所在地：石川県かほく市宇野気81
電話番号：076-283-7150
受付時間 8:30～17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 宝達志水町 介護保険課

所 在 地：石川県羽咋郡宝達志水町子浦そ 1 8 番地 1

電話番号：0 7 6 7－2 9－3 1 1 1

受付時間 8:30～17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 羽咋市 介護保険課

所 在 地：石川県羽咋市旭町ア 2 0 0

電話番号：0 7 6 7－2 2－1 1 1 1

受付時間 8:30～17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 小松市 長寿介護課

所 在 地：石川県小松市小馬出町 9 1 番地

電話番号：0 7 6 1－2 1－8 1 6 8

受付時間 8:40～17:25（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 加賀市 介護福祉課

所 在 地：石川県加賀市大聖寺南町ニ 4 1 番地

電話番号：0 7 6 1－7 2－1 1 1 1

受付時間 8:30～17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

第2 料金表

～訪問看護サービス利用料金(利用者負担)について(令和6年6月改正)～

1. 保険種別の負担割合

後期高齢者(75歳以上)		1割、現役並み所得者の方は3割	
社会保険	国民健康保険	高齢受給者 (70歳～74歳)	1割、現役並み所得者の方は3割
		一般 (70歳未満)	3割(6歳未満は2割)

2. 介護保険における訪問看護利用料の詳細(介護報酬)

◎8種類の地域区分 ※金沢市7級地(マリア訪問看護ステーション所在地)

級地	1	2	3	4	5	6	7	その他
上乗せ割合	20%	16%	15%	12%	10%	6%	3%	0%
1単位の 単価	11,40 円	11,12 円	11,05 円	10,84 円	10,70 円	10,42 円	10,21 円	10 円

◎訪問看護費

訪問者	訪問時間	訪問看護				介護予防訪問看護			
		単位	負担割合額			単位	負担割合額		
			1割	2割	3割		1割	2割	3割
看護師 ・ 保健師	20分未満	314	321円	641円	962円	303	310円	619円	928円
	30分未満	471	481円	962円	1,443円	451	461円	921円	1,382円
	30分以上 1時間未満	823	841円	1,681円	2,521円	794	811円	1,622円	2,432円
	1時間以上 1時間30分未満	1,128	1,152円	2,304円	3,455円	1,090	1,113円	2,226円	3,339円
准看護師 ※所定 単位数 の 90/100 に減算	20分未満	283	289円	578円	867円	273	279円	558円	837円
	30分未満	424	433円	866円	1,299円	406	415円	829円	1,244円
	30分以上 1時間未満	741	757円	1,513円	2,270円	715	730円	1,460円	2,190円
	1時間以上 1時間30分未満	1,015	1,037円	2,073円	3,109円	981	1,002円	2,004円	3,005円

理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	※ 1 回あたり 20 分以上 ※ 6 回まで ※ 1 日 2 回以上の場合 1 回につき 90/100 減算	1 日 2 回まで	294	301 円	601 円	901 円	284	290 円	580 円	870 円
		1 日 3 回以上	265 90/100	271 円	541 円	812 円	142 50/100	145 円	290 円	435 円
① 訪問看護事業所と同一建物(隣接・公道を隔てて併設)に居住している場合									10%減算	
②上記のうち、当該建物の居住人数が1カ月50人以上の場合									15%減算	
③上記①以外の建物に居住する人数が1カ月20人以上の場合									10%減算	

◎支給限度基準額内加算

種類	訪問者・利用時間等		単位	加算 料金	負担割合額		
					1 割	2 割	3 割
早朝	6 時～8 時	緊急訪問 の場合 2 回目以降 に加算	所定単位数の 2 5 %増し				
夜間	1 8 時～2 2 時						
深夜	2 2 時～6 時		所定単位数の 5 0 %増し				
退院時共同指導加算		適応時	600	6, 126 円	613 円	1, 226 円	1, 838 円
初回加算	I	適応 月 1 回	350	3, 573 円	358 円	715 円	1, 072 円
	II		300	3, 063 円	307 円	613 円	919 円
長時間訪問看護加算		適応時	300	3, 100 円	310 円	620 円	930 円
看護体制 強化加算	I	適応月 1 回	550	5, 615 円	562 円	1, 123 円	1, 685 円
	II		200	2, 042 円	205 円	409 円	613 円
	介護予防		100	1, 021 円	103 円	205 円	307 円
口腔連携強化加算		月 1 回	50	510 円	51 円	102 円	153 円
複数名 訪問加算 ※ 1 回に つき	I. 看護師等	3 0 分 未満	254	2, 593 円	260 円	519 円	778 円
		3 0 分 以上	402	4, 104 円	411 円	821 円	1, 232 円
	II. 看護補助者	3 0 分 未満	201	2, 052 円	206 円	411 円	616 円
		3 0 分 以上	317	3, 236 円	324 円	648 円	971 円
看護・ 介護職員連携強化加算		月 1 回	250	2, 552 円	256 円	511 円	766 円
遠隔死亡診断補助加算		1 回	150	1, 531 円	154 円	307 円	460 円

◎支給限度基準額外加算

種類		訪問者・利用時間等		単位	加算 料金	負担割合額		
						1 割	2 割	3 割
緊急時訪問看護加算		I	月 1 回	600	6,126 円	613 円	1,226 円	1,838 円
		II	月 1 回	574	5,860 円	586 円	1,172 円	1,758 円
特別管理 加算	I		月 1 回	500	5,105 円	511 円	1,021 円	1,532 円
	II			250	2,552 円	256 円	511 円	766 円
専門管理加算			月 1 回	250	2,552 円	256 円	511 円	766 円
サービス 提供体制 強化加算 I	勤続 7 年 以上の職員 を 30%以上 配置		1 回に つき	6	61 円	7 円	13 円	19 円
			1 カ月	50	510 円	51 円	102 円	153 円
			定期巡回・随時対応訪問介護看護事業所と連携する場合					
サービス 提供体制 強化加算 II	勤続 3 年 以上の職員 を 30%以上 配置		1 回に つき	3	30 円	3 円	6 円	9 円
			1 カ月	25	255 円	26 円	51 円	77 円
			定期巡回・随時対応訪問介護看護事業所と連携する場合					
ターミナルケア 加算		死亡月		2,500	25,525 円	2,553 円	5,105 円	7,658 円
特別地域訪問看護加算				①離島振興対策実施地域②奄美群島 ③振興山村④小笠原諸島⑤沖縄の離 島⑥豪雪地帯・特別豪雪地帯・辺 地・過疎地域当であって、人口密度 が希薄・交通が不便等の理由により サービスの確保が著しく困難な地域				15/100 を加算
中山間地域小規模事業所加算				①豪雪地帯及び特別豪雪地帯②辺地 ③半島振興対策実施地域④特定農山 村⑤過疎地域				10/100 を加算
中山間地域居住者への サービス提供加算				①離島振興対策実施地域②奄美群島 ③豪雪地帯及び特別豪雪地帯④辺地 ⑤振興山村⑥小笠原諸島⑦半島振興 対策実施地域⑧特定農山村地域⑨過 疎地域⑩沖縄の離島				5/100 を加算

3. 医療保険における訪問看護利用料の詳細

◎訪問看護基本療養費

種類	訪問者等		週3日まで	週4日以降
訪問看護 基本療養 費Ⅰ ※1日1 回につき	看護師・保健師・助産師		5,550円	6,550円
	准看護師		5,050円	6,050円
	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士		5,550円	
	緩和ケア・褥瘡ケア又は人工肛門・ 人工膀胱に関わる専門の看護師		12,850円 (月1回を限度)	
訪問看護 基本療養 費Ⅱ ※1日に つき (同一 建物 居住者)	看護師・保健 師・助産師	同1日2人まで	5,550円	6,550円
		同1日3人以上	2,780円	3,280円
	准看護師	同1日2人まで	5,050円	6,050円
		同1日3人以上	2,530円	3,030円
	理学療法士・ 作業療法士・ 言語聴覚士	同1日2人まで	5,550円	
		同1日3人以上	2,780円	
	緩和ケア・褥瘡ケア又は人工肛門・ 人工膀胱に関わる専門の看護師		12,850円 (月1回を限度)	
	1泊2日以上の外泊中に指定訪問看護 を実施した場合(入院中1回・厚生労 働大臣が定める疾病等は2回まで)		8,500円	

◎訪問看護基本療養費(Ⅰ)(Ⅱ)の加算

※病状や条件、ご希望の契約により下記の料金が加算されます。

緊急訪問看護加算	1日につき	緊急の求めに応じて診療所・在宅療養支援病院の主治医の指示	2,650円
難病等複数回訪問加算	1日に2回	同一建物内に2人まで	4,500円
		同一建物内に3人以上	4,000円
	1日に3回	同一建物内に2人まで	8,000円
		同一建物内に3人以上	7,200円
長時間訪問看護加算 ※90分を超える場合	週1回 週3回まで	厚生労働省が定める状態の場合 ①特別訪問看護指示書 ②特別管理加算の該当者 ③15歳未満超重症児(準超重症児)	5,200円
乳幼児加算(6歳未満)	1日につき1回限り		1,500円

複数名訪問看護加算 ※ 1 人以上の 看護職員との同行	週 1 回	看護師等 と訪問	同一建物内 2 人まで	4, 5 0 0 円
			同一建物内 3 人以上	4, 0 0 0 円
		准看護師 と訪問	同一建物内 2 人まで	3, 8 0 0 円
			同一建物内 3 人以上	3, 4 0 0 円
	週 3 回 まで	看護補助者	同一建物内 2 人まで	3, 0 0 0 円
			同一建物内 3 人以上	2, 7 0 0 円
	1 日 1 回	看護補助者 ※厚生労働 大臣が定め た疾病等、 特別看護指 示書期間は 制限なし	同一建物内 2 人まで	3, 0 0 0 円
			同一建物内 3 人以上	2, 7 0 0 円
	1 日 2 回		同一建物内 2 人まで	6, 0 0 0 円
			同一建物内 3 人以上	5, 4 0 0 円
	1 日 3 回以上		同一建物内 2 人まで	1 0, 0 0 0 円
			同一建物内 3 人以上	9, 0 0 0 円
夜間・早朝 訪問看護加算	夜間		1 8 時～2 2 時	2, 1 0 0 円
	早朝		6 時～8 時	
深夜訪問看護加算	深夜	2 2 時～6 時	4, 2 0 0 円	
特別地域訪問看護加算	通常の経路や方法での訪問で、片道 1 時間以上を要する場合（ 厚生労働大臣が定める地域に利用者または事業所が所在 ）			基本療養費の 5 0／1 0 0 増し

◎精神科訪問看護基本療養費

種類	訪問者等		利用時間	週3日まで	週4日以降
精神科訪問 看護基本 療養費 Ⅰ	保健師・看護師・ 作業療法士		30分以上	5,550円	6,550円
			30分未満	4,250円	5,100円
	准看護師		30分以上	5,050円	6,050円
			30分未満	3,870円	4,720円
精神科訪問 看護基本 療養費 Ⅲ	保健師・ 看護師・ 作業療法士	同一日 2人まで	30分以上	5,550円	6,550円
			30分未満	4,250円	5,100円
		同一日 3人以上	30分以上	2,780円	3,280円
			30分未満	2,130円	2,550円
	准看護師	同一日 2人まで	30分以上	5,050円	6,050円
			30分未満	3,870円	4,720円

		同一日 3人以上	30分以上	2,530円	3,030円
			30分未満	1,940円	2,360円
精神科訪問 看護基本 療養費 Ⅳ	1泊2日以上の外泊中に訪問看護を 実施した場合 ※入院中1回・厚生労働大臣が定め る疾病等は2回まで、管理療養費 なし			8,500円	

◎精神科訪問看護基本療養費(Ⅰ)(Ⅲ)の加算

※病状や条件、ご希望の契約により下記の料金が加算されます。

精神科緊急訪問看護加算	1日に つき	緊急の求めに応じて診療所・在宅 療養支援病院の主治医の指示		2,650円
長時間精神科 訪問看護加算 ※90分を超える場合	週1回	厚生労働省が定める状態の場合 ①特別訪問看護指示期間は週1回 ②特別管理加算の該当者 ③15歳未満超重症児(準超重症児)		5,200円
	週3回 まで			
精神科複数回訪問加算 ※主治医の医療機関が精 神科在宅患者支援管理料 を算定する利用者に限る	1日2回まで		同一建物内2人まで	4,500円
			同一建物内3人以上	4,000円
	1日3回以上		同一建物内2人まで	8,000円
			同一建物内3人以上	7,200円
複数名精神科 訪問看護加算 ※保健師また は看護師が他 の看護職員と 同行 ※30分未満の 場合を除く	原則 週3日 まで ※精神 科特別 訪問看 護指示 書の場 合制限 なし	保健師・ 看護師・ 作業 療法士	1日 1回	同一建物内2人まで 4,500円
				同一建物内3人以上 4,000円
			1日 2回	同一建物内2人まで 9,000円
				同一建物内3人以上 8,100円
			1日3 回以上	同一建物内2人まで 14,500円
				同一建物内3人以上 13,000円
	准看護師	1日 1回 1日 2回 1日3 回以上	1日 1回	同一建物内2人まで 3,800円
				同一建物内3人以上 3,400円
			1日 2回	同一建物内2人まで 7,600円
				同一建物内3人以上 6,800円
			1日3 回以上	同一建物内2人まで 12,400円
				同一建物内3人以上 11,200円
	週1回 まで	看護補助者または 精神保健福祉士		同一建物内2人まで 3,000円
				同一建物内3人以上 2,700円

夜間・ 早朝訪問看護加算 深夜訪問看護加算	夜間	18時～22時	2,100円
	早朝	6時～8時	
	深夜	22時～6時	4,200円
特別地域訪問看護加算	通常の経路や方法での訪問で、 片道1時間以上を要する場合		基本療養費の 50/100増し

◎訪問看護管理療養費の加算

訪問看護 管理 療養費 ※１日に つき	機能強化型 １	月１回のみ		月の初回	１２，５３０円
		月の初回以外の訪問数		月の２日目以降	３，０００円
	機能強化型 ２	月１回のみ		月の初回	９，５００円
		月の初回以外の訪問数		月の２日目以降	３，０００円
	機能強化型 ３	月１回のみ		月の初回	８，４７０円
		月の初回以外の訪問数		月の２日目以降	３，０００円
機能強化型 以外	月１回のみ		月の初回	７，４４０円	
	月の初回以外の訪問数		月の２日目以降	３，０００円	
２４時間対応体制加算		月１回のみ（利用者の希望により）			６，４００円
特別管理加算		月１回 のみ	医療依存度高く特別な管理を行う 管理内容によって料金が異なる		５，０００円
					２，５００円
退院時共同指導加算		原則１回・ 厚生労働大臣が定める疾病等は２回まで			８，０００円
特別管理指導加算		退院時共同指導加算に上乗せ（１回に限り） 特別管理加算が算定できる状態			２，０００円
退院支援指導加算		退院日に１回			６，０００円
在宅患者連携指導加算		月に１回（在宅療養中で通院困難者）			３，０００円
在宅患者緊急時等 カンファレンス加算		保健医療機関の保険医の求めにより開催 月に２回まで（准看護師を除く）			２，０００円
精神科重症患者支援 管理連携加算 ※月１回のみ		精神科重症患者支援管理料を算定 する患者で、医療機関と連携し て、 定期的な精神科訪問看護を行う ２４時間対応体制加算の届出必要		週２回 以上	８，４００円
				月２回 以上	５，８００円
看護・介護職員 連携強化加算		月 １回 のみ	※主治医の指示が必要 ①喀痰吸引等に係る計画書報告書作 成、緊急時等の対応についての助言 ②介護職員等に同行し利用者宅にて 喀痰吸引等の業務の実施状況の確認		２，５００円

◎その他の訪問看護療養費の加算

療養費の種類	算定対象者	留意点	加算額
訪問看護 情報提供 療養費 1	①厚生労働大臣が定める 疾病等 ②精神障を有 する者、ま たはその家 族 ③15歳未満 の小児	※利用者の居住地を管轄する 市区町村等 ①訪問看護を行った日から2週間 以内に所定様式で情報提供する ②1人に対し1事業所に限る ③設置主体が市区町村以外のみ ④依頼者と依頼日を訪問看護記録書 に記載し提供文章写しを添付	1,500円 ※月1回 限り
訪問看護 情報提供 療養費 2	①厚生労働大臣が定める 疾病等 ②超重症児 または、 準超重症児 ③15歳未満 の小児	※学校教育法や児童福祉法に 規定する義務教育諸学校等 (保育所等、幼稚園含む) ①訪問看護を行った日から2週間 以内に所定様式で情報提供する ②1人に対し1事業所に限る ③文章を提供する6カ月前の期間に 定期的に訪問看護を行っているこ と ④設置主体が、利用者が在籍する義 務教育諸学校の開設主体以外のみ ⑤依頼者と依頼日を訪問看護記録書 に記載し、提供した文章の写しを 添付	1,500円 ※各年度1回 限り ※入園・入学ま たは転園・転 学により初在 籍した月は別 に 1回限り
訪問看護 情報提供 療養費 3	在宅から保険 医療機関等へ 療養の場所を 変更する利用 者	※保険医療機関、介護老人保健施設 又は介護医療院に入院または入所 で在宅療養の場所を変更する場合 ①入院・入所を把握した時点で速や かに情報提供する ②1人に対し1事業所に限る ③主治医への文章提供を通じて、 入院・入所先へ情報提供する ④次の場合は算定できない ・利用者が入院または入所する保険 医療機関等が、訪問看護ステーシ ョンと特別な関係にある場合 ・情報提供を提出する主治医が、入 院または入所する保険医療機関等 に所属している場合	1,500円 ※月1回限り

療養費の種類	留意点		加算額
訪問看護 ターミナル ケア療養費 1	死亡日および死亡日前14日以内の計15日間に2回以上訪問看護基本療養費(精神科訪問看護基本療養費)を算定している場合、最終訪問日(死亡時刻前の当日訪問も含む)に算定する	在宅で死亡した利用者	25,000円
	※訪問看護ステーションが下記の①②③の対応を行い、在宅で死亡した利用者が対象 ①主治医との連携の下に、在宅での終末期の看護を提供 ②厚生労働省「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容を踏まえ、利用者本人の意思決定を基本に、他の関係者と連携の上対応する ③訪問看護におけるターミナルケアの支援体制について利用者及びその家族等に対して説明した上でターミナルケアを行う	看取り介護加算等を算定していない	
訪問看護 ターミナル ケア療養費 2	※1人の利用者に対し1事業所に限る(他の訪問看護事業所や保険医療機関がターミナルケア療養費を算定した場合は不可) ※1事業所において、死亡日および死亡日前14日以内に、介護保険または医療保険対象の訪問看護をそれぞれ1日以上実施した場合は、最後に実施した保険制度において算定する	特別養護老人ホーム等で死亡した利用者	看取り介護加算等を算定している 1,0000円

◀ 令和6年6月1日現在 ▶