

【 訪問看護 】

- ①契約書
- ②重要事項説明書
- ③個人情報使用同意書
- ④理学療法士等による
訪問看護同意書

訪問看護ステーション らいらっく ①利用契約書

____様（以下「利用者」という）と訪問看護ステーションらいらっく（以下「事業者」という）は、事業者が利用者に対して行う訪問看護サービス及び介護予防訪問看護サービスについて次の通り契約します。

第 1 条（サービスの目的及び内容）

事業者は、介護保険法等の関係法規に従い、利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、訪問看護サービス及び介護予防訪問看護サービスを提供します。サービスの内容の詳細は、別紙利用説明書に記載の通りです。

第 2 条（契約期間）

- 1 この契約の期間は、令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日から利用者の要介護認定、または要支援認定（以下「要介護認定等」という）の有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了日までに利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第 3 条（個別サービス計画等）

- 1 事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画を作成し、これにしたがって計画的にサービスを提供します。訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画を作成した場合は利用者に説明の上、提示します。
- 2 事業者は、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合で、その変更が居宅サービス計画範囲内で可能なときは、速やかに訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画の変更等の対応を行います。
- 3 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡・調整等を行います。

第 4 条（サービス提供等）

- 1 事業者は、サービスを提供した際には、あらかじめ定めた看護記録用紙等の書面に必要事項を記入し、必要時利用者の確認を受けることとします。
- 2 事業者は、一定期間ごとにサービス提供の状況・目標達成の状況等について看護記録用紙等の記録を作成し利用者に説明の上、提示します。
- 3 事業者は、看護記録用紙等の記録を作成することとし、これを契約した後2年間保管します。

第 5 条（利用者負担金及びその滞納）

- 1 サービスに対する利用者負担金は、サービスごとに別紙に記載する通りとします。なお、利用者負担金は関係法令に基づいて決められているものであるため、契約期間中に関係法令が改定された場合には、改正後の金額を適用するものとします。
- 2 利用者が正当な理由なく、事業者を支払うべき利用者負担金を3ヶ月以上滞納した場合には、事業者は1ヶ月以上の期間を定めて、期間満了までに利用料を支払わない場合には契約を解除する旨の勧告をすることができます。
- 3 前項の勧告をしたときは、事業者は居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から居宅サービス計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。
- 4 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第2項に定める期間が満了した場合には、この契約を文書により解除することができます。

第 6 条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対し 1 週間以上の予告期間をもってこの契約を解除することができます。
- 2 事業者は、利用者の著しい不信行為により契約の継続が困難となった場合は、その理由を記載した文書により通知することにより、この契約を解除することができます。この場合、事業者は居宅サービス計画を作成した介護支援事業者にその旨を連絡します。
- 3 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して 1 ヶ月間の予告期間において、理由を示した文書で通知することによりこの契約を解除することができます。
- 4 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - （1）利用者が、介護保健施設や医療施設に入所または入院した場合。
 - （2）利用者について、要介護認定が受けられなかった場合。
 - （3）利用者が、死亡した場合。

第 7 条（損害賠償）

事業者は、サービスの提供に当って利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、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。

第 8 条（秘密保持）

- 1 事業者は、業務上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については利用者、または第三者の生命・身体などに危険がある場合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、第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文書により利用者同意を得た場合は、前項の規定に関わらず一定の条件の個人情報を利用できるものとします。

第 9 条（苦情対応）

- 1 利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者・介護支援専門員・市町村または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立てまたは相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- 3 事業者は、利用者が苦情申し立てなどを行ったことを理由として何ら不利益な取り扱いをすることはありません。

第 10 条（身分証携行義務）

常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者やその家族からの提示を求められた場合、いつでも身分証を提示します。

第 11 条（善管注意義務）

事業者は、利用者より委託された業務を行うに当っては、法令を尊重し、善良なる管理者の注意を持ってその義務を遂行します。

第 12 条（契約外条項）

- 1 利用者と事業者は、誠意をもって本契約を履行するものとします。
- 2 本契約及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法規の趣旨を尊重して利用者と事業者の協議より定めます。

訪問看護ステーション らいらっく ②重要事項・サービス説明書

1 事業者

法人名	医療法人 北志会
法人所在地	〒062-0906 札幌市豊平区豊平6条8丁目2番18号
電話番号	(011) 812-8822
FAX番号	(011) 831-2015
代表者氏名	理事長 志田 勇人

2 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーション らいらっく 指定訪問看護事業所	
所在地	札幌市豊平区豊平6条8丁目2番18号	
介護保険事業所番号	訪問看護及び介護予防訪問看護	0160590089
管理者及び連絡先	氏名	連絡先
	浅見 三七子	011-812-8822
サービス提供地域	札幌市内豊平区・中央区・白石区・南区の一部	

3 事業所の職員体制

職 種	人 員
管理者・サービス提供責任者	看護師（常勤）：1名
サービス担当職員	看護師（常勤）：2名
	理学療法士（非常勤）：3名
	作業療法士（非常勤）：1名
	言語聴覚士（非常勤）：1名

4 営業時間

平日（月～金）	9：00～17：00
土・日・祝祭日	緊急時のみ携帯電話にて対応 状況に応じて訪問

5 当事業所のサービス方針

訪問看護師は、訪問看護に必要な知識・技術と人間性を磨き、利用者の権利を尊重し、人間同士の信頼関係を作ります。主治医と連絡を取り、明るく、温かで、安心が持て、利用される方が期待する看護サービスの提供に努めます。市町村や保健所の保健・福祉サービス・医療機関の諸サービス、質の良い民間サービスとも連絡をとって、利用者の養療に必要なサービスが広がるように努めます。

6 サービスの内容

(1)「訪問看護及び介護予防訪問看護」は、利用者の居宅において看護師その他、省令で定める者が療養上の世話、または必要な診療の補助を行うサービスです。

○病状の観察と看護

心身の状態を観察し、異常の早期発見や再発防止のための看護を行います。

○療養生活指導

日常生活のリズムを整え、食事・排泄・運動など療養上の助言を行い、健康状態の維持・改善を図ります。

○服薬指導

薬の効果確認や服薬に関する助言、薬の副作用の観察を行います。

○食事・水分・栄養摂取の管理・排泄ケア

脱水・栄養障害・誤嚥の危険性や排泄トラブル等を判断し適切な看護を行います。

○清拭・洗髪・入浴介助・陰部洗浄など清潔の看護

皮膚などを清潔に保ち、心身の状態、皮膚のトラブルや関節の動きなどを監察し、皮膚科の処置も行います。

○ターミナルケア

痛みや倦怠感、苦痛の看護、医療処置だけでなく家族も含めた精神的な支援、医師や介護スタッフなど関係者との連携、緊急時の対応などを行います。

○リハビリテーション

要介護状態の悪化防止、機能訓練など理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と連携して効果的なリハビリテーションを行います。

○認知症や精神障害者の看護

心身の状態を観察し、服薬、コミュニケーションの援助や生活リズムの調整などの助言をします。

○家族等への支援

家族の介護負担を軽減し、より良い家族関係が保たれるように支援します。本人にとって安全で安楽な介護方法を助言します。

○褥瘡や創傷の処置

医師の指示に基づき処置を行います。また褥瘡予防の相談・助言を行います。

○医療機器等の操作援助・管理

膀胱カテーテル・経管栄養・在宅酸素療法・人工呼吸器・気管カニューレ・人工肛門などを管理するとともに日常生活の相談や緊急時の対応を行います。

○その他医師の指示による診察の補助業務

医師と密な連携を取り、安全性を確認して適切に処置を行います。

○社会資源の利用

様々なサービスを効果的に活用し、利用者が自立した生活を送れるように相談・助言を行います。

(2)「理学療法士、作業療法士及び言語聴覚士」は、居宅に訪問し、居宅において日常生活動作障害に対し、維持・改善を目的に以下の訓練を行います。

○ 関節運動障害の運動

○ 筋力増強訓練

○ 基本動作訓練（寝返り・起き上がり・座位保持・起立保持等）

○ 言語、摂食・嚥下訓練

7 サービス利用及び利用者負担

- (1) 介護保険及び医療保険利用の料金票（別紙）
- (2) 介護保険適用のサービスは介護保険負担割合証の負担割合に応じて1割～3割が利用者負担となります。また、介護保険の給付の範囲を超えたサービスについては、全額自己負担となります。
- (3) サービス提供延長料金・営業時間外・休日料金等は自己負担料金がかかります。（別紙）
- (4) 通常のサービス提供地域以外の地域についてのみ、交通費が必要となります。
- (5) 利用料の支払いについては、金融機関からの引き落としを基本とさせていただきます（ただし、不可能な場合は、ご相談に応じます）。支払いが確認された後、領収書の送付をさせていただきます。
- (6) サービス計画書以外の訪問が発生した場合、居宅支援事業者と確認の上、その月の利用者負担額を変更する場合があります。
- (7) キャンセル
利用者の事情でサービスの利用を中止したり、変更する場合には速やかに連絡してください。利用者の都合でサービスを中止する場合は、できるだけサービス利用の前日までに連絡してください。当日のキャンセルは、キャンセル料を申し受けることになりますのでご了承ください（ただし、利用者の容態の急変など緊急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）。
- (8) 緊急時訪問看護加算・特別管理加算・ターミナル加算については別紙参照
 - 緊急時訪問看護加算は、電話等により看護に関する意見を求められた場合、常時対応ができる体制を取り、同意を得た場合に1ヶ月に1回加算されます。
 - 特別管理加算は、経管栄養・人工肛門・在宅酸素などの方を訪問させていただいた場合に加算されます。
 - ターミナル加算は、死亡する前24時間以内にケアを行った場合に加算されます。
- (9) 居宅サービス計画を作成しない「償還払い」となる場合は、一旦利用者が利用料（十割）を支払いその後市町村に対して保険給付分（九割）を請求します。

8 解約

利用者は事業者に対し、いつでも1週間以上の予告期間をもって解約することができます。

9 秘密保持

事業者は訪問看護サービス及び介護予防訪問看護サービスにおいて、業務上知り得た利用者及び家族の秘密を保持します。なお、問題解決のため必要と思われる情報をサービス事業者に提供する場合も、利用者やその家族のご了承をいただいた上で行います。

10 損害賠償

訪問看護サービス及び介護予防訪問看護サービスにおいて、事故が発生し、当ステーションの責任の原因が認められる損害賠償については速やかに対応します。

- 利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合は、保険者、当該利用者の家族、当該利用者に係る主治医、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- 事故の状況および事故に際して採った処置を記録します。
- 利用者に対する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。
- 事故が発生した際は、その状況及び原因を解明し、再発防止の対策を講じます。

1.1 相談窓口・苦情対応

(1) サービスに対する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当事業所利用者様 相談窓口	相 談 員	浅見 三七子		
	電 話	8 1 2 - 8 8 2 2	F A X	8 3 1 - 2 0 1 5
	対応時間	9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0		

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情申し出等ができます。

市町村介護保険相談窓口 豊平区役所	所 在 地	札幌市豊平区平岸6条10丁目		
	電話番号	0 1 1 - 8 2 2 - 2 4 0 0		
国民健康保険団体連合会	所 在 地	札幌市中央区南2条西14丁目国保会館		
	電話番号	0 1 1 - 2 3 1 - 5 1 6 1		

○苦情処理の体制及び手順について

- ① 苦情が寄せられた場合には、ただちに訪問するなどして傾聴し、詳しく状況を把握します。
- ② 苦情対応担当者・管理者は関係部署と連絡を取り、利用者を交えて問題解決を図ります。
- ③ 対応方法、経過についてはカンファレンスをもち検討します。
- ④ 寄せられた苦情の内容及び対応の経過を記録し、職員の再発防止に役立てます。

1.2 緊急・事故発生時の対応方法

緊急時及び事故発生時にあつては、利用者の主治医、または協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従い対応します。ご家族又は緊急連絡先に連絡いたします。

1.3 その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- 看護師等は、年金の管理・金銭の貸借など、金銭の取扱はいたしかねます。
- 看護師等は、介護保険制度上、利用者の心身の機能の維持・回復のため療養上の世話や診察の補助を行うこととされています。それ以外の業務は認められていません。
- 看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしはご遠慮させていただきます。
- 看護師等に対する暴言、暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為やパワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為は禁止事項とさせていただきます。

1.4 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者 (担当：浅見 三七子)
- (2) 成年後見人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を啓発・普及するための研修会を実施しています。
- (5) 虐待の防止のための指針を作成します。

訪問看護ステーションらいらく ③個人情報使用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画に沿って円滑にサービスを提供するために必要な主治医・利用サービス事業所との必要最小限の範囲内で使用することに同意いたします。

記

1 使用する期間

契約締結日からサービスの提供を受けている期間

2 使用する条件

- （１）個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払う。

④理学療法士等による訪問看護についての同意書

この度、訪問看護サービスの提供を受けるにあたり理学療法士等による訪問看護はその訪問が看護業務の一環であり、看護職員の代わりにさせる訪問であることに同意します。

また、訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成にあたり、訪問看護サービスの利用開始時や状態の変化等に合わせた定期的な看護職員による訪問を受ける事を承諾します。

サービス契約にあたり、上記事項について説明を受け、同意致しました。

【契約締結日】 令和 年 月 日

※上記契約を証するため、本書2通を作成し、ご利用者さま、事業所が署名押印の上、1通ずつ保有するものとする。

(ご利用者)

【住所】

【お名前】

【連絡先】

(ご家族又は立会人)

【住所】

【お名前】

【連絡先】

(続柄:)

※立会人は、ご利用者様と共に契約内容を確認し、緊急時などにご利用者様に代わって事業所との連絡調整が行える方がいる場合に記載して下さい。尚、立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。

サービス契約にあたり、上記、①契約書②重要事項説明書③個人情報使用同意書④理学療法士等による訪問看護についての同意書について説明をしました。

【住所】 札幌市豊平区豊平6条8丁目2番18号

【事業者名】 医療法人北志会 訪問看護ステーション らいらっく

【代表者名】 理事長 志 田 勇 人

【電話】 011-812-8822

【FAX】 011-831-2015

【担当】



※尚、事業所の運営規定等に変更がある場合は、別紙において説明を行い、文章の差し替えをさせて頂きます。その際、再度、署名押印を頂くことをお願い致します。

訪問看護ステーション らいらっく

