

(指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業)

- 重要事項説明書
- 契約書

訪問看護ステーション あいの環

株式会社あいの環が設置する訪問看護ステーションあいの環（以下「事業所」という）は、利用者に対して、指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業（以下「サービス」という）を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたい重要事項をご説明します。

1. 事業者の概要

- (1) 法人名 株式会社 あいの環
- (2) 所在地 〒889-0503 宮崎県延岡市伊形町 4735-3
- (3) TEL 090-5029-0728
- (4) 代表者 代表取締役 高橋 大樹
- (5) 設立年月日 令和5年8月4日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所名 訪問看護ステーション あいの環
- (2) 所在地 〒882-0021 宮崎県延岡市無鹿町 1-2233
- (3) TEL 0982-40-3669
- (4) FAX 0982-40-3693
- (5) 管理者 高橋 大樹
- (6) 事業所番号 介) 4560390223

3.運営方針

- (1) 指定訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援します。
- (2) 指定介護予防訪問看護の提供に当たって、ステーションの看護職員等は、要支援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、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、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。
- (3) 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
- (4) サービスの提供にあたっては、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法などについて理解しやすいよう説明することに努め、サービスの終了に際しては、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者へ情報の提供を行います。

4.事業の運営

- (1) サービスの提供にあたっては、主治医の訪問看護指示書（以下「指示書」という）に基づき、適切な訪問看護の提供を行います。
- (2) サービスの提供にあたっては、事業所の従事者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとします。

5.営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日および12月29日から1月3日を除く）
- (2) 営業時間 8時15分から17時15分
- (3) その他、常時24時間、電話等により連絡可能な体制とします。

6. 通常のサービス実施地域

通常のサービス実施地域は延岡市区域とします。但し、延岡市が認める辺地、旧北方町、旧北浦町、旧北川町、島野浦町は、中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算として所定点数に5%加算させて頂きます。

なお、通常の実施地域を超えて行う場合、別途交通費を徴収します。

①実施地域を超える地点から、片道 5 キロメートル未満 無料

②実施地域を超える地点から、片道 5 キロメートル以上 200円

以降 5 キロメートル増すごとに100円ずつ追加

7. 従事者の職種・員数及び職務の内容

(1)管理者:1名

従事者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されているサービスの実施に関し、従事者に対し遵守すべき事項についての指揮・命令を行います。

(2)看護師:2名以上

事務所の利用申し込みに係る調整、主治医との連携・調整、利用者及びその家族からの相談に応じ、訪問看護計画及び報告書作成、関係機関との連絡調整等を行い、利用者及びその家族に説明を行います。また、指示書に基づき訪問看護を行います。

8. サービスの内容

(1)医師の指示による医療処置

(2)病状、障害の観察(体温などのバイタルサイン、症状観察など)

(3)清拭、洗髪等による清潔の保持

(4)食事及び排泄等日常生活の世話

(5)褥瘡の予防、処置

(6)必要時、リハビリテーション

(7)ターミナルケア、看取り(疼痛管理、本人、家族も含めた援助)

(8)認知症、精神疾患患者の看護

(9)療養生活や介護方法の指導

(10)医療機器の操作援助・管理(在宅酸素療法、人工呼吸器、経管栄養、留置カテーテル、人工肛門など)

(11)生活指導、家族指導(相談、援助など)

9. 利用料及びその他の費用

(1)訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成により、サービス利用開始時や利用者の状態の変化に合わせた定期的な看護職員による訪問により、利用者の状態について適切に評価を行うことを利用者に説明し、同意を得ることとします。

(2)サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額(月単位)とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載されている割合にて計算し支払っていただきます。

なお、医療保険の場合は、診療報酬の額によります。

※介護保険の被保険者が医療保険適用となる場合は以下の通り

末期の悪性腫瘍・多発性硬化症・重症筋無力症・スモン・筋萎縮性側索硬化症・脊髄小脳変性症・ハンチントン病・進行性筋ジストロフィー症・パーキンソン病関連疾患(進行性核上性麻痺・大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病(ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ三以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る)をいう)・多系統萎縮症(線条体黒質変性症・オリーブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群をいう。)・プリオン病・亜急性硬化性全脳炎・ライソゾーム病・副腎白質ジストロフィー・脊髄性筋萎縮症・球脊髄性筋萎縮症・慢性炎症性脱髓性多発神経炎・後天性免疫不全症候群・頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態

(3) その他、処置に要した備品係る費用については、実費を徴収します。

(4) ※エンゼルケア(死後処置)について

・患者様の体を綺麗にさせていただきます。ご家族に意向を確認したうえで実施しますが、その場合別途15,000円を徴収させていただきます。

(5) 前項の利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の費用(個別の費用ごとに区分)について記載した領収書を交付します。

(6) サービス提供の開始に際し、予め利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の費用の内容及び金額に関し、事前に文書で説明したうえで、支払いに同意する旨の文書に署名または記名押印をしていただきます。

(7) 費用を変更する場合には、予め前項と同様に利用者又はその家族に対し、事前に文書で説明したうえで、支払いに同意する旨の文書に署名または記名押印をしていただきます。

介護保険

*利用者負担額は、介護保険費負担割合証に記載されている割合にて、計算いたします。

＜要介護＞

*日中

サービスコード	サービス内容	自己負担額	1割	
			1回あたり	
13-1010	訪問看護11	20分未満	314	1回あたり
13-1111	訪問看護12	30分未満	471	
13-1211	訪問看護13	30分以上1時間未満	823	
13-1311	訪問看護14	1時間以上1時間30分未満	1,128	
13-1331	訪問看護14・長	1時間30分以上	1,428	

*夜間(18時～22時)、早朝(6時～8時)の場合(25%加算)

サービスコード	サービス内容	自己負担額	1割	
			1回あたり	
13-1015	訪問看護11・夜	20分未満	393	1回あたり
13-1112	訪問看護12・夜	30分未満	589	
13-1212	訪問看護13・夜	30分以上1時間未満	1,029	
13-1312	訪問看護14・夜	1時間以上1時間30分未満	1,410	
13-1332	訪問看護14・夜・長	1時間30分以上	1,710	

*深夜(22時～翌朝6時)の場合(50%加算)

サービスコード	サービス内容	自己負担額	1割	
			1回あたり	
13-1016	訪問看護11・深	20分未満	471	1回あたり
13-1113	訪問看護12・深	30分未満	707	
13-1213	訪問看護13・深	30分以上1時間未満	1,235	
13-1313	訪問看護14・深	1時間以上1時間30分未満	1,692	
13-1333	訪問看護14・深・長	1時間30分以上	1,992	

<要支援>

* 日中

サービスコード		サービス内容	自己負担額	
			1割	1回あたり
63-1010	予訪問看護11	20分未満	303	
63-1111	予訪問看護12	30分未満	451	
63-1211	予訪問看護13	30分以上1時間未満	794	
63-1311	予訪問看護14	1時間以上1時間30分未満	1, 090	
63-1331	予訪問看護14・長	1時間30分以上	1, 390	

* 夜間(18時～22時)・早朝(6時～8時)の場合(25%加算)

サービスコード		サービス内容	自己負担額	
			1割	1回あたり
63-1015	予訪問看護11・夜	20分未満	379	
63-1112	予訪問看護12・夜	30分未満	564	
63-1212	予訪問看護13・夜	30分以上1時間未満	993	
63-1312	予訪問看護14・夜	1時間以上1時間30分未満	1, 363	
63-1332	予訪問看護14・夜・長	1時間30分以上	1, 663	

* 深夜(22時～翌朝6時)の場合(50%加算)

サービスコード		サービス内容	自己負担額	
			1割	1回あたり
63-1016	予訪問看護11・深	20分未満	455	
63-1113	予訪問看護12・深	30分未満	677	
63-1213	予訪問看護13・深	30分以上1時間未満	1, 191	
63-1313	予訪問看護14・深	1時間以上1時間30分未満	1, 635	
63-1333	予訪問看護14・深・長	1時間30分以上	1, 935	

【加算】

サービスコード	サービス内容	自己負担額		
		1割	2割	3割

13-3001	緊急時訪問看護加算 I-1	24時間連絡体制にあって、必要に応じて緊急時に訪問した場合	600	1200	1800	
13-4000	訪問看護特別管理加算 I	・在宅悪性腫瘍もしくは在宅気管切開患者指導を受けている ・気管カニューレもしくは留置カテーテルを使用している 上記利用者に計画的な管理を行った場合	500	1000	1500	
13-4001	訪問看護特別管理加算 II	・自己腹膜灌流、血液透析、酸素療法、中心静脈栄養、経管栄養、自己導尿、持続陽圧呼吸療法、自己疼痛管理、肺高血圧症患者指導管理を受けている ・人工肛門又は人工膀胱を設置している ・真皮を超える褥瘡 ・点滴注射を週3日以上行う必要がある 上記利用者に計画的な管理を行った場合	250	500	750	
13-4002	訪問看護初回加算 II	新たにサービスを受ける場合 ※ただし、過去2ヶ月間、当事業所からのサービスを受けていない場合	300	600	900	
13-4003	訪問看護退院時共同指導加算	退院するにあたり、主治医その他職員と共同し、在宅での療養上必要な指導を行い、内容を文書により提供した場合 ※ただし、特別な管理(上記特別管理加算参照)を必要とする場合は2回/月	600	1200	1800	
13-1114	複数名訪問看護加算 I	複数の看護師等がサービスを行った場合	30分未満	254	508	762
13-1214			30分以上	402	804	1206
13-1117	複数名訪問看護加算 II	看護師等と看護補助者がサービスを行った場合	30分未満	201	402	603
13-1253			30分以上	317	634	951
13-6192	口腔連携強化加算	口腔の健康時様態を実施した場合、歯科医療機関及び介護支援専門医に対し、結果の情報提供を行った場合	50	100	150	
13-7000	訪問看護ターミナルケア加算	亡くなった日を含め14日以内に2日以上ターミナルケアを行った場合(死亡月)	2500	5000	7500	

医療保険

〔基本利用料〕

＜月の初日＞

負担割合	基本療養費 (5,550円)	+	管理療養費 (7,670円)	=	自己負担額
1割	555円	+	767円	=	1,322円
2割	1,110円	+	1,534円	=	2,644円
3割	1,665円	+	2,301円	=	3,966円

※合計金額に10円未満の端数が出る場合は四捨五入となります。

＜月の2日目以降1日につき＞

負担割合	基本療養費 (5,550円／6,550円)	+	管理療養費 (2,500円)	=	自己負担額	
週3日目まで	1割	555円	+	250円	=	805円
	2割	1,110円	+	500円	=	1,610円
	3割	1,665円	+	750円	=	2,415円
週4日目以降	1割	655円	+	250円	=	905円
	2割	1,310円	+	500円	=	1,810円
	3割	1,965円	+	750円	=	2,715円

※合計金額に10円未満の端数が出る場合は四捨五入となります。

※医療保険による訪問は原則1回／日・3回／週までです。ただし、厚生労働大臣が定める疾病等、また急性増悪等により特別訪問看護指示書が交付された利用者の場合、複数回・週4日以上の訪問が可能です。

※休日(営業日以外)に訪問した場合、別途2,000円発生します。

※90分以上2時間未満の訪問は別途2,000円発生します。

[加算]

項目	サービス内容	自己負担額			
		1割	2割	3割	
難病等複数回訪問加算	厚生労働大臣が定める疾病等、急性増悪等により特別訪問看護指示書が交付された利用者の場合に算定	2回／日	450	900	1, 350
		3回以上／日	800	1, 600	2, 400
緊急訪問看護加算	利用者やその家族等の緊急の求めに応じて、その主治医の指示に基づき、緊急に計画外の訪問看護を行った場合に、1日に1回限り算定	月14日目まで	265	530	795
		月15日目以降	200	400	600
長時間訪問看護加算	厚生労働大臣が定める長時間の訪問を要する者に対し、1回の訪問看護の時間が90分を超えた場合に、週1日（15歳未満の超重症児又は準超重症児の場合にあっては週3日）を限度として算定		520	1, 040	1, 560
乳幼児加算	別に厚生労働大臣が定めるものに該当する場合		180	360	540
	上記以外の場合		130	260	390
複数名訪問看護加算	利用者又はその家族の同意を得て、同時に複数の看護師等が訪問看護を行った場合に算定	看護師・PT等(1回／週)	450	900	1, 350
		准看護師(1回／週)	380	760	1, 140
		看護補助者(3回／週)	300	600	900
夜間・早朝訪問看護加算	午前6時～午前8時・午後6時～午後10時までの時間帯に訪問看護を行った場合に算定		210	420	630
深夜訪問看護加算	午後10時～午前6時までの時間帯に訪問看護を行った場合に算定		420	840	1, 260
24時間対応体制加算	常時対応できる体制にあり、利用者の同意を得た場合に、月1回に限り算定		680	1, 360	2, 040
特別管理加算	特別な管理を必要とする利用者に対して、訪問看護実施に関する計画的な管理を行った場合に、利用者の状態に応じ月1回に限り算定	・在宅悪性腫瘍若しくは在宅気管切開患者指導を受けている	500	1, 000	1, 500
		・自己腹膜灌流、血液透析、酸素療法、中心静脈栄養、経管栄養、自己導尿、人工呼吸、持続陽圧呼吸療法、自己疼痛管理、肺高血圧症指導管理を受けている ・人工肛門又は人工膀胱を設置している ・真皮を超える褥瘡 ・訪問点滴注射管理指導料を算定している	250	500	750
退院時共同指導加算	在宅での療養上必要な指導を病院と共同で行い、その内容を文書により提供した場合に、初日の訪問看護の実施時に1回に限り算定		800	1, 600	2, 400

特別管理指導加算	特別管理加算を算定する状態にある方に、病院と共同指導を行った場合に算定	200	400	600
退院支援指導加算	退院日在宅での療養上必要な指導を行った場合に、退院日の翌日以降初日の訪問看護の実施に1回に限り算定	600	1, 200	1, 800
在宅患者連携指導加算	利用者又はその家族の同意を得て、保険医療機関と情報の共有を行うとともに、共有された情報を踏まえて療養上必要な指導を行った場合に月1回に限り算定	300	600	900
在宅患者緊急時等カンファレンス加算	状態の急変や診療方針の変更等に伴い、開催されたカンファレンスに参加して、共同で利用者や家族に対し療養上必要な指導を行った場合に月2回に限り算定	200	400	600
情報提供療養費	利用者の同意を得て、市町村・保健所に対して、当該市町村からの求めに応じ、訪問看護の状況を文書にて、保健福祉サービスに必要な情報を提供した場合に、月1回に限り算定	150	300	450
訪問看護 ターミナルケア療養費1	在宅での終末期の看護の提供を行った場合、また、主治医の指示により、利用者の死亡前14日以内に2回以上訪問看護を行い、かつ、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うえでターミナルケアを行った場合に算定	2, 500	5, 000	7, 500
訪問看護医療 DX 情報活用加算	電子資格により利用者の診療情報を取得等した上で指定訪問看護の実施に関する 計画的な管理を行った場合月1回に限り算定	5	10	15

[負担金の割合]

国民健康保険証	一般被保険者(国保) 退職被保険者(国保) 本人・家族(社保)	3割	高齢受給者 (70歳～ 74歳)	一般	誕生日が昭和19年4月1日までの方	1割	
					誕生日が昭和19年4月2日以降の方	2割	
社会保険証	義務教育就学前	2割	現役並所得者			3割	
後期高齢者医療制度 (75歳以上)	一般					1割・ 2割	
	現役並所得者					3割	

医療保険

[精神科]

[基本利用料]

<週3日まで>

負担割合		基本療養費 (5, 550円/4250円)	+	管理療養費 (7, 670円)	=	自己負担額
30分以上	1割	555円	+	767円	=	1, 322円
	2割	1, 110円	+	1, 534円	=	2, 644円
	3割	1, 665円	+	2, 301円	=	3, 966円
30分未満	1割	425円	+	767円	=	1, 192円
	2割	850円	+	1, 534円	=	2, 384円
	3割	1, 275円	+	2, 301円	=	3, 576円

※合計金額に10円未満の端数が出る場合は四捨五入となります。

<週の4日目以降>

負担割合		基本療養費 (6, 550円/5, 100円)	+	管理療養費 (3, 000円)	=	自己負担額
30分以上	1割	655円	+	300円	=	955円
	2割	1, 310円	+	600円	=	1, 910円
	3割	1, 965円	+	900円	=	2, 865円
30分未満	1割	510円	+	300円	=	810円
	2割	1, 020円	+	600円	=	1, 620円
	3割	1, 530円	+	900円	=	2, 430円

※合計金額に10円未満の端数が出る場合は四捨五入となります。

※医療保険による訪問は原則1回／日・3回／週までです。ただし、退院後3ヶ月以内においては、5日／週を限度とする。

※休日(営業日以外)に訪問した場合、別途2, 000円発生します。

※90分以上2時間未満の訪問は別途2, 000円発生します。

[加算]

項目	サービス内容	自己負担額			
		1割	2割	3割	
精神科	利用者やその家族等の緊急の求めに応じて、 その主治医の指示に基づき、緊急に計画外の訪問看護を行った場合に、1日につき1回限り算定	月14日目まで	265	530	795
緊急訪問看護加算		月15日目以降	200	400	600
長時間精神科 訪問看護加算	厚生労働大臣が定めた長時間の訪問を要する者に対し、 1回の訪問看護時間が90分を超えた場合、週1日(15歳未満の超重症児又は 準超重症児の場合にあっては週3日)を限度として算定		520	1, 040	1, 560
複数名精神科 訪問看護加算 (30分未満を除く)	利用者又はその家族の同意を得て、同時に複数の 看護師が訪問看護を行った場合に算定	看護師	450	900	1, 350
		准看護師	380	760	1, 140
		看護補助者 (1回／週)	300	600	900
夜間・早朝 訪問看護加算	午前6時～午前8時・午後6時～午後10時までの時間帯に訪問看護を行った 場合に算定		210	420	630
深夜訪問看護加算	午後10時～午前6時までの時間帯に訪問看護を行った場合に算定		420	840	1, 260
精神科複数回訪問加算	精神科重症患者早期集中支援管理科を算定する 利用者に対して、その主治医の指示に基づき 訪問看護を行った場合に算定	2回／日	450	900	1, 350
		3回以上／日	800	1, 600	2, 400
24時間対応体制加算	常時対応できる体制にあり、利用者の同意を得た場合に、月1回に限り算定		680	1, 360	2, 040
特別管理加算	特別な管理を必要とする利用者に対して、 訪問看護実施に関する計画的な管理を行った場合に、 利用者の状態に応じ月1回に限り算定	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅悪性腫瘍若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている ・気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している <ul style="list-style-type: none"> ・自己腹膜灌流、血液透析、酸素療法、中心静脈栄養、経管栄養、自己導尿、人工呼吸、持続陽圧呼吸療法、自己疼痛管理、肺高血圧症患者指導管理を受けている ・人工肛門、人工膀胱、を設置している ・訪問点滴注射管理指導料を算定している 	500	1, 000	1, 500
			250	500	750
退院時共同指導加算	在宅での療養上必要な指導を病院と共同で行い、その内容を文書により提供した場合に、初日の訪問看護の実施時に1回に限り算定	250	500	750	
		800	1, 600	2, 400	

特別管理指導加算	特別管理加算を算定する状態にある方に、病院と共同指導を行った場合に算定	200	400	600
退院支援指導加算	退院日に在宅での療養上必要な指導を行った場合に、退院日の翌日以降初日の訪問看護の実施日に1回に限り算定	600	1, 200	1, 800
在宅患者連携指導加算	利用者又はその家族の同意を得て、保健医療機関と情報の共有を行うとともに、共有された情報を踏まえて療養上必要な指導を行った場合に月1回に限り算定	300	600	900
在宅患者緊急時等 カンファレンス加算	状態の急変や診療方針の変更等に伴い、開催されたカンファレンスに参加して、共同で利用者や家族に対し療養上必要な指導を行った場合に月2回に限り算定	200	400	600
精神重症患者早期 集中支援管理連携加算	利用者の在宅療養を担う保健医療機関と連携して、支援計画等に基づき、定期的な訪問看護を行った場合に、月1回に限り6ヶ月を限度として算定(月2回) (週2回)	840	1, 680	2, 520
		580	1, 160	1, 740
情報提供療養費	利用者の同意を得て、市町村・保健所等に対して、当該市町村からの求めに応じ、訪問看護の状況を文書にて、保健福祉サービスに必要な情報を提供した場合に、月1回に限り算定	150	300	450
ターミナルケア療養費	在宅での終末期の看護の提供を行った場合、また、主治医の指示により、利用者の死亡前14日以内に2回以上訪問看護を行い、かつ、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うえでターミナルケアを行った場合に算定	2, 500	5, 000	7, 500
訪問看護医療 DX 情報活用加算	電子資格により利用者の診療情報を取得等した上で指定訪問看護の実施に関する 計画的な管理を行った場合月1回に限り算定	5	10	15

10. 支払方法

毎月、前月分を10日までに請求します。支払い方法を選択していただき、選択した方法で25日までにお支払ください。

- ① 窓口での現金払い ②銀行振込 ③分割支払い(分割支払いの場合誓約書を記入して頂きます)

11. 衛生管理及び従事者の健康管理等

- (1)施設の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講ずるものとします。
(2)事業所は従事者に対し、感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年1回以上の健康診断を受診させるものとします。

12. サービス利用にあたっての留意事項

- (1)利用者はサービスの提供を受ける際には、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態を従事者と確認し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるように留意してください。
(2)体調に異変があった場合は、速やかに申し出してください。

13. 緊急時等における対応方法

サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとします。
(2)利用者に対してサービスの提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとします。

14. 非常災害対策

(1) 非常災害に備えて、消防計画・風水害・地震等の災害に対処するための計画を作成し、防水管理者又は火気・消防等についての責任者を定め、年1回定期的に避難・救出その他必要な訓練を行うものとします。

15. 虐待防止に関する事項

(1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止等のため、次の措置を講ずるものとします。

- ①虐待を防止するための従事者に対する研修の実施
- ②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③その他、虐待防止のために必要な措置

(2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者(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するものとします。

16. 苦情処理

(1) サービスの提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとします。

【常設窓口】

TEL :0982(40)3669 FAX :0982(40)3693

【受付時間】

9:00～17:00

【担当者】

管理者 高橋大樹 又は 苦情受付担当 黒木美華

(2) 事業所は提供したサービスに関し、介護保険法 第23条の規定により、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提出の求め、又は当該市町村からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

(3) 事業所は提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

(4) 介護保険では、サービス等についての苦情を処理する仕組みが制度的に位置づけられており、サービス事業者・居宅介護支援事業者・市町村・国保連合会等の各主体が利用者からの苦情への対応を行っています。苦情・相談等がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

宮崎県 宮崎県庁長寿介護課	0985-26-7058
宮崎県国保連合会 苦情相談窓口	0985-35-5301
延岡市役所 介護保険課	0982-22-7069

17. 個人情報の保護

(1) 事業所は、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。

(2) 従事者が得た利用者の個人情報については、サービス担当者会議・事業所でのサービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとします。

(3) 従事者は、業務上知り得た利用者その家族の秘密を保持します。

(4) 従事者であった者に、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、従事者でなくなった後においても、これらの秘密を保持するべき旨を、従事者との雇用契約の内容とします。

18. 損害賠償

利用者に対してサービス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うものとします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者のおかれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

19. サービスの利用の開始・中止・変更・追加等

(1) 訪問看護計画書作成と同時に契約を締結し、サービスの提供を開始します(居宅サービス計画書の作成を依頼されている場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください)。

(2) 利用者は、契約期間中であっても、サービスの利用を中止又は変更できます。この場合、利用予定日の前日までに事業所に申し出てください。

(3) 事業所の都合により、サービスが受けられなかった場合は、他の利用可能期間又は日時を利用者に改めて連絡します。

(4) 利用者が利用料金の支払いを3ヶ月以上延滞し、督促後も10日以内に支払われない場合又は利用者が正当な事由がなく再三サービスの中止を繰り返した場合、ならびに利用者やその家族等が事業所の職員等に対して、本契約を継続し難いほどの背任行為を行った場合は、文書で通知することにより契約を解約して終了することができます。

20. その他運営に関する留意事項

(1) 事業所は、従事者の資質向上のために研修の機会を、次の通り設けるものとし、また業務の執行体制についても検証・整備を行います。

①採用時研修 採用後1ヶ月以内

②継続研修 年3回

(2) 事業所は、以下のサービスに関する記録を整備し、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」に準じて、その完結の日から2年間保存するものとします。

①主治医による指示の文書(第69条 第2項)

②訪問看護計画書

③訪問看護報告書

④提供した具体的なサービスの内容等の記録(第19条 第2項)

⑤市町村への通知に係る記録(第26条)

⑥苦情の内容等の記録(第36条 第2項)

⑦事故の状況及び事故に際してとった処置についての記録(第37条 第2項)

(3) この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、株式会社あいの環代表、ステーション管理者の協議に基づいて定めるものとします。

21. キャンセル料について

利用予定日の直前にキャンセルをした場合は、キャンセル料をいただきます。ただし、利用者の容態の急変や急な入院等、緊急をやむを得ない事情がある場合は請求しません。なお、サービスの利用を中止する場合には、至急、ご連絡ください。

利用日の前日 17時までの連絡があった場合	無料
利用日の当日に連絡があった場合	当該基本料金の 10%の額
連絡がなかった場合	当該基本料金の 100%の額

22.飲食について

基本的に利用者様宅での飲食については、致しかねます。お心遣いだけいただきます。

23.職員が訪問時にスリッパを着用しますが、衛生面の観点からご了承ください。

私は、指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業の提供の開始に際し、上記内容の重要事項の説明を行いました。

令和　　年　　月　　日

説明責任者氏名

印

株式会社 あいの環

代表取締役 高橋 大樹

〒882-0021

宮崎県延岡市無鹿町1-2233

Tel:0982-40-3669

Fax:0982-40-3693

私は、指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業の開始に際し、上記内容の重要事項説明を受けました。

利用者住所

利用者氏名

印

ご家族住所

ご家族氏名

印

利用者とのご関係

契約書

(契約の目的)

第1条 株式会社あいの環(以下「乙」という。)が設置する訪問看護ステーションあいの環(以下「事業所」という。)は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、_____ (以下「甲」という。)に対し、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護事業(以下「サービス」という。)を提供します。

2 甲は、乙からサービスの提供を受けたときは、乙に対し、利用料自己負担分を支払います。

(契約の期間)

第2条 この契約期間は、令和 年 月 日から要介護認定・要支援認定有効期間の満了日までとします。

2 上記契約期間満了日の1週間以上前に甲から契約解除の申し出がない限り、この契約は自動更新するものとします。

3 甲から契約解除の意思が表示された場合は、相当の介護支援専門員等に連絡を取り、必要な措置を講じます。

(居宅サービス計画変更の援助)

第3条 乙は、甲が在宅サービス計画(ケアプラン)の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡する等、必要な援助を行います。

(サービス内容の変更)

第4条 甲は、いつでもサービスの内容の変更を申し出ることができます。乙は甲から申し出があった場合、第1条に規定するサービス契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

(介護保険の適用を受けないサービスの説明)

第5条 乙はその提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容及び利用料を説明し、甲の同意を得ます。

(甲の解約権)

第6条 甲は、乙に対し、いつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合には、1週間以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

(甲の解除権)

第7条 甲は、以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

一 乙が、正当な理由なく、本契約に定めるサービスを提供せず、甲の請求にもかかわらず、これを提供しようとする場合

二 乙が、第13条に定める守秘義務に違反した場合

三 乙が、甲の身体・財産・名誉等を傷つけ、又は、著しく不信行為を行うなど、本契約を継続し難い重大な事由が認められたとき

(乙の解除権)

第8条 乙は、甲が故意に法令違反、その他著しく常軌を逸脱する行為をなし、乙の再三の申し入れにも関わらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目標を達することが著しく困難となったときは、文書により、1ヶ月以上の予告期間をもってこの契約を解除します。

二 乙は、前項によりこの契約を解除する場合には、担当の介護支援専門員に連絡を取り、必要な措置を講じます。

(利用料金支払い方法)

第9条 毎月、前月分を10日までに請求します。支払い方法を選択していただき、選択した方法で25日までにお支払ください。

- ① 窓口での現金支払い ②銀行振込 ③分割払い

(利用料の滞納)

- 第10条 甲が、正当な理由なく乙に支払うべき利用料の自己負担分を3ヶ月以上滞納した場合には、乙は甲に対し、1ヶ月以上の期間を定めて、期間内に滞納金の全額の支払いがないときは、この契約を解除する旨の催告をすることができます。
- 二 乙は、前項の催告をした場合には、甲担当の介護支援専門員と連携を取り、必要な措置を講じます。
- 三 乙は、前項の措置を講じた上で、甲が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもってこの契約を解除することができます。

(契約の終了)

- 第11条 次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

- 一 第6条に基づき、甲から契約の解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
- 二 第7条に基づき、甲から契約の解除の意思表示がなされたとき
- 三 第8条に基づき、乙から契約の解除の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
- 四 甲が、入院または介護保険施設へ入所した場合
- 五 甲の、要介護・要支援状態区分が、自立とされた場合
- 六 甲が、死亡したとき

(損害賠償)

- 第12条 甲に対して、サービス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うものとします。ただし、その損害の発生について、甲に故意又は過失が認められる場合には、甲のおかれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、乙の損害賠償を減じる場合があります。

(個人情報の保護)

- 第13条 甲の、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ます。
- 二 乙が得た甲の個人情報については、サービス担当者会議・事業所でのサービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて甲又はその代理人の了解を得ます。
- 三 乙は、業務上知り得た甲又はその家族の秘密を保持します。
- 四 従事者であった者に、業務上知り得た甲又はその家族の秘密を保持させるため、従事者でなくなった後においても、これらの秘密を保持するべき旨を、従事者との雇用契約の内容とします。

(苦情処理)

- 第14条 甲又はその家族は、提供されたサービスに不満がある場合、いつでも別紙「重要事項説明書」記載の苦情申立機関に、苦情を申し立てることができます。
- 二 乙は、甲に提供したサービスについて甲又はその家族から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ適切に対応し、サービスの向上・改善に努めます。
- 三 乙は、甲が苦情申し立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いも致しません。

(サービス内容等の記録・保存)

- 第15条 乙は、甲に対してサービスを提供するごとに、当該サービスの提供日・内容及び介護保険から支払われる報酬等の必要事項を、所定の書面に記録します。
- 二 乙は、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記録し、甲に説明のうえ提出します。
- 三 乙は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結日から2年間保存します。
- 四 甲は、乙に対し、いつでも書面、その他のサービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求めるすることができます。ただし、謄写に際しては、乙は甲に対して、実費当額を請求できるものとします。

(裁判管轄)

- 第16条 甲と乙は、本契約に関してやむを得ず訴訟になる場合は、甲の所在地を管轄する裁判所を第一審の管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

(契約外条項)

第17条 本契約に定めない事項については、介護保険法等関係法令の定めるところを尊重し、甲及び乙の協議により定めます。本契約を証するため、甲乙は、署名又は記名押印のうえ本契約書を2通作成し、甲乙各1通保有します。

令和 年 月 日

(甲) 私は、この契約書に基づく指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の利用を申し込みます。

利用者住所

利用者氏名

(印)

ご家族住所

ご家族氏名

(印)

利用者とのご関係

(乙) 私は、事業者として、甲の申し込みを受託し、この契約書に定める指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業を、誠実に責任をもって行います。

株式会社 あいの環

代表取締役 高橋大樹

〒882-0021

宮崎県延岡市無鹿町 1-2233

TEL:0982-40-3669

FAX:0982-40-3693