

契 約 書

訪問看護ステーションいつくしま

第1条 (サービスの目的及び内容)

事業者は、介護保険法などの関係法令及びこの契約に従い、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を営めるよう、介護予防サービス給付、居宅サービス給付の対象となる訪問看護サービスを提供いたします。

第2条 (契約期間)

この契約の有効期間は、令和 年 月 日から、第8条に定める契約の終了事由に該当するまでとします。

第3条 (訪問看護計画等)

- 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又は介護予防サービス（以下、ケアプランという）に沿って、「（介護予防）訪問看護計画書」を作成し、これに従って計画的にサービスを提供いたします。
- 2、事業者は、利用者がサービスの内容や提供保険法等を希望する場合には、速やかに「（介護予防）訪問看護計画」の変更などの対応を行います。
- 3、事業者は、利用者がケアプランの変更を希望する場合は、速やかに地域包括支援センター又は居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第4条 (サービス提供の記録等)

事業者は、サービスを提供した際は、あらかじめ定めた「看護記録」等の書面に、提供したサービス内容等の必要事項を記録し、さらに作成した後2年間はこれを適正に保存します。利用者本人の求めに対して介護サービスの提供に関する記録の開示に応じます。

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、介護保険法に定めるところとします。なお利用者負担金は関係法令に基づいて定められるため、契約期間中に関係法令が改定された場合は、改定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は、事業者は1ヶ月以上の期間を決めて、満了期間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、事業者はケアプランを作成した地域包括支援センター又は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、ケアプランの変更、介護保険外の公的サービスの利用について必要な調整を行うよう要請するものとします。事業者は、前項に定める協議などの努力を行い、かつ第2項に定める期間が満了した場合は、文章によりこの契約を解除することができます。

第6条 (利用者の解約権)

利用者は、事業者に対していつでも1週間以上の予告期間を待って、この契約を解除することができます。

第7条（事業者の解約権）

事業者は、利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文章により、この契約を解除することができます。この場合事業者は、ケアプランを作成した地域包括支援センター又は介護支援事業者にその旨を連絡します。

第8条（契約の終了）

次のいずれかの事由が発生した場合には、この契約は終了するものと致します。

- 1、第5条により事業者から解除の意思表示がなされた時
- 2、第6条の規定により利用者から解約の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了した時
- 3、第7条の規定により利用者から解約の意思表示がなされた時
- 4、次の事由により、利用者に対してサービスを提供できなくなった時
 - (イ) 利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院し6ヶ月以上が経過した場合
 - (ロ) 利用者が要支援もしくは要介護認定を受けられなかった時
 - (ハ) 利用者が死亡した時

第9条（損害賠償）

サービスの提供により万が一事故が発生した場合は、速やかに医療機関ならびに利用者の家族又は身元引受人に連絡を行い、市町への報告とともに必要な措置を講じます。また、サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には不可抗力による場合を除き速やかに利用者に対して損害を補償します。ただし、当該事故の発生について利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合には、この限りではありません。

第10条（秘密保持）

- 1、事業者は利用者並びにその家族について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、利用者又は第3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並びにその家族の同意を得た場合は、前項の規定に関らず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第11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、地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所、市町又は国民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、苦情の申し立て又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を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。

第12条（契約外条項等）

- 1、この契約及び介護保健法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者の協議により定めます。
- 2、この契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたもので、利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し利用者及び事業者が署名の上、1通ずつ保持するものとします。

令和 年 月 日

法人名	株式会社いつくしま
住所	広島県廿日市市大野 299 番地 1
代表者	代表取締役 岡本 積 ⑩

私は、貴事業所の契約書に基づいて担当者から契約内容の説明を受け、訪問看護及び介護予防訪問看護サービスの提供開始並びに利用料の支払いについて同意し、契約を致します。

利用者氏名	
利用者住所	

署名代行者氏名	
署名代行者住所	
続柄	

介護保険 重要事項説明書

令和 年 月 日

1、訪問看護・介護予防訪問看護サービスを提供する事業者

事業者名称	株式会社 いくしま
代表者氏名	岡本 積
本社所在地	〒739-0488 広島県廿日市市大野 299 番地 1

2、利用者へのサービスを提供する事業所

事業所名称	訪問看護ステーション いくしま
介護保険 指定事業所番号	3462790159
事業所所在地	〒739-0488 広島県廿日市市大野 299 番地 1
連絡先	T E L 0829-50-2250 F A X 0829-50-2251 管理者 藤原 有加 (看護師)
通常事業実施地域	廿日市市 (宮島、佐伯、吉和を除く)、広島市西区・佐伯区・ 中区・東区・安佐南区・南区

3、事業の目的及び運営方針

事業の目的	株式会社いくしまが設立する訪問看護ステーションいくしま (以下「いくしま」という) が行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業 (以下「事業」という) の適正な運営管理に関する事項を定め、いくしまの看護職員、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士 (以下「看護職員等」という) が、要介護状態 (介護予防にあたっては要支援状態) であり、主治の医師が必要を認めた高齢者に対し、適正な事業の提供を目的とする。
運営方針	在宅における療養生活の支援において、心身機能の維持回復、および生活機能の維持向上を目指すとともに、介護者の負担軽減に努める。また、要介護者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止、および、要支援者の介護予防に資することを目的とする。さらに、地域との結びつきを重視し、市町や他の保健・医療・福祉サービスとの連携に努める。

4、事業所窓口の営業日（訪問日）及び営業時間（訪問時間）

営業日 (訪問日)	月曜日～土曜日 ただし、12月30日～1月3日を除く
営業時間	9時00分～18時00分 上記時間に関わらず24時間常時連絡・対応可能な体制とする

5、事業所の職員体制

職 種	職務内容	人員数
管理者	主治医の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理及び従業者の管理を一元的に実施し、従業者に対して遵守すべき法令等について指揮命令を行う。	1名
看護師 准看護師	主治医の指示に基づき訪問看護計画書または介護予防訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成、提出し主治医との連携を図る。 訪問看護計画書に基づき、指定訪問看護のサービスを提供する。	常勤換算 2.5名以上
作業療法士	主治医の指示に基づき訪問看護計画書または介護予防訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成、提出し主治医との連携を図る。 訪問看護計画書に基づき、指定訪問看護のサービスを提供する。	非常勤1名

6、提供するサービス内容・利用料・その他の費用

(1) 提供するサービスの内容

サービス内容	<ol style="list-style-type: none"> 1、病状・障害の観察 2、清拭・洗髪などによる清潔の保持 3、食事及び排泄などその日常生活上の世話 4、褥瘡の予防及び処置 5、リハビリテーション 6、ターミナルケア 7、認知症の利用者の看護 8、家族に対する療養上の指導 9、カテーテルなどの管理 10、その他の医師の指示による医療処置
--------	---

(2) 提供するサービス料金とその利用料

看護師による訪問の場合（准看護師の場合 90/100）				
サービス区分	料 金（ ）は予防訪問看護			
	20分未満	30分未満	30分以上 60分未満	60分以上 90分未満
昼間 8時～18時	314単位 (303)	471単位 (451)	823単位 (794)	1,128単位 (1090)
早朝・夜間 6時8時 18時～22時	上記に25% を加算	上記に25% を加算	上記に25% を加算	上記に25% を加算
深夜 22時～翌朝6時	上記に50% を加算	上記に50% を加算	上記に50% を加算	上記に50% を加算

理学療法士・作業療法士・言語聴覚士による訪問		
料 金（ ）は予防訪問看護		
20分未満	40分未満	60分未満
294単位 (284)	588単位 (568)	795単位 (426)

* 廿日市市の場合、7級地となり1単位10.21円と換算して上記金額を算出します。

これに基づいて、利用者負担は所得により利用料の1割～3割となります。

負担率については各自の介護保険負担割合証をご確認ください。

* 公費負担制度（被爆者健康手帳・障害者自立支援法・特定疾患・重度障害・生活保護等）が利用できます。

(3) 各種加算・減算

<p>緊急時訪問看護加算Ⅰ (600 単位/月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様またはその家族から、電話などにより看護に関する意見を求められた場合に、常時の対応が出来る体制にあり、<u>緊急訪問における看護業務の負担の軽減に資する十分な業務管理等の体制の整備が行われている場合に算定</u>します。
<p>緊急時訪問看護加算Ⅱ (574 単位/月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様またはその家族から、電話などにより看護に関する意見を求められた場合に、常時の対応が出来る体制にある場合に算定します。
<p>特別管理加算Ⅰ (500 単位/月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅悪性腫瘍患者指導管理等や、留置カテーテル等を使用している状態等の利用者に対し、訪問を行う場合に算定します。 ・夜間帯に計画外の訪問を行った場合は昼間の所要時間に応じた単位数を算定。但し、月2回目以降の訪問の場合には早朝・夜間・深夜加算を算定します。
<p>特別管理加算Ⅱ (250 単位/月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅酸素療法指導管理や在宅自己導尿指導管理等を受けている状態や、真皮をこえる褥瘡の状態、人工肛門や人工膀胱を設置している利用者に対し、訪問を行う場合に算定します。
<p>専門管理加算 (250 単位/月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県知事等に届け出た事業所の緩和ケア、褥瘡ケアもしくは人工肛門ケア及び人工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師又は指定研修機関において行われる研修を修了した看護師がサービスの実施に関する計画的な管理を行った場合に算定します。
<p>ターミナルケア加算 (2,500 単位/月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上（末期の悪性腫瘍等の状態にある場合は 1 日以上）ターミナルケアを行った場合に算定します。
<p>遠隔死亡診断補助加算 (150 単位/回)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県知事等に届け出た事業所の情報通信機器を用いた在宅での看取りに係る研修を受けた看護師が主治医の指示に基づき、情報通信機器を用いて医師の死亡診断の補助を行った場合に算定します。
<p>複数名訪問看護加（Ⅰ） 30 分未満 254 単位/回 30 分以上 402 単位/回</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の身体的理由により一人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合に算定します。 ・暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為などが認められる者に算定します。 ・その他利用者の状況等から判断して、上記に準ずると認められる場合に算定します。 ・上記等の場合において、2 名の看護師が同時に訪問を行う場合に算定します。
<p>複数名訪問看護（Ⅱ） 30 分未満 201 単位/回 30 分以上 317 単位/回</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の身体的理由により一人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合に算定します。 ・暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為などが認められる者に算定します。 ・その他利用者の状況等から判断して、上記に準ずると認められる場合に算定します。 ・上記等の場合において、看護師と看護補助者が同時に訪問を行う場合に算定します。
<p>長時間訪問看護加算 (300 単位/回)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特別管理加算の対象者となる利用者に対して、1 時間 30 分以上の訪問看護を行う場合に算定します。

初回加算 (I) (350 単位/月)	<ul style="list-style-type: none"> 新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して、<u>病院、診療所又は介護保険施設から退院又は退所した日に</u>看護師が初回の訪問看護を行った場合に算定します。
初回加算 (II) (300 単位/月)	<ul style="list-style-type: none"> 新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して、<u>病院、診療所又は介護保険施設から退院又は退所した日の翌日以降に</u>看護師が初回の訪問看護を行った場合に算定します。
退院時共同指導加算 (600 単位)	<ul style="list-style-type: none"> 病院、診療所又は介護老人保健施設又は介護医療院に入院中、入所中の者に対して、退院、退所にあたり主治医等と連携して在宅生活における必要な指導を行い、その内容を文章により提供した場合に算定します。 退院、退所後初回の訪問看護の際に、1回（特別な管理を要する者である場合、2回）にかぎり算定可
看護・介護職員 連携強化加算 (250 単位/月)	<ul style="list-style-type: none"> 訪問介護事業所と連携し、たん吸引等（*1）が必要な利用者に係る計画の作成や訪問介護員に対する助言等の支援を行った場合に算定します。 （*1）口腔内の喀痰吸引、気管カニューレ内部の喀痰吸引、胃ろうまたは腸ろうによる経管栄養及び経鼻経管栄養
口腔連携強化加算 (50 単位/月)	<ul style="list-style-type: none"> 事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行った場合に算定します。
理学療法士等の訪問回数が看護職員の訪問回数を 超えている場合又は 特定の加算を算定して いない場合 (-8 単位/)	<ul style="list-style-type: none"> 事業所における前年度の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問回数が看護職員による訪問看護回数を超えていること。 緊急時訪問看護加算、特別管理加算及び看護体制強化加算のいずれも算定していないこと。 上記のいずれかに該当する場合に所定単位数から減算されます。
利用を開始した日の 属する月から起算して 12 か月を超えた期間に 介護予防訪問看護を 行った場合 (-5 単位)	<ul style="list-style-type: none"> 利用を開始した日の属する月から起算して12か月を超えた期間に介護予防訪問看護を行った場合に減算されます。 上記の理学療法士等の訪問回数が看護職員の訪問回数を超えている場合 又は特定の加算を算定していない場合の減算を算定している場合は更に -15 単位の減算となります。

(4) その他の費用

交通費	通常の実施地域外の場合、実費を請求させていただきます。但し自動車を使用した際には、路程 1km 当たり 50 円を実費として請求させていただきます。
キャンセル料	訪問日前日の 17 時 30 分までにキャンセルの連絡をお願い致します。連絡がないまま看護師が訪問した場合にはキャンセル料として 3,000 円を申し受けます。 ※様態の急変等、やむを得ない場合を除く。
死後の処置費	20,000 円を実費として請求させていただきます。

(5) 利用料・その他の費用の請求及び支払方法

利用料・その他 費用請求方法	利用料・その他の費用は、原則として利用月ごとの合計金額を請求致します。
利用料・その他 費用支払方法	① 現金払い ② 銀行振り込み ③ 口座引き落とし

7、サービスの提供に関する苦情・相談

苦情相談の窓口	訪問看護ステーションいつくしま 管理者：藤原 有加 TEL 090-4103-2250
その他の相談窓口	廿日市市 高齢介護課 TEL 0829-30-9196 広島市 健康福祉局高齢福祉部介護保険課事業者指導係 TEL 082-504-2183 広島県国民健康保険団体連合会（介護保険課） TEL 082-554-0783

<p>対 応</p>	<p><u>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</u></p> <p>(1) 相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。</p> <p>(2) 確認事項 相談対応者は以下の事項について確認を行う。</p> <p>① 相談又は苦情のあった利用者の氏名</p> <p>② 提供したサービスの種類、年月日及び時間</p> <p>③ サービス提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）</p> <p>④ 具体的な苦情・相談内容</p> <p>⑤ その他参考となる事項</p> <p>(3) 相談及び苦情処理回答期限の説明 相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。</p> <p>(4) 相談及び苦情処理 概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。</p> <p>① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスを提供した者からの概況説明 ・ 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討 ・ 文章による回答案の検討 <p>② 文章により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文章を渡す。</p> <p>③ 利用者に渡した文章と同様の文章を居宅介護支援事業所にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。</p> <p>④ 市や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ったことを報告する。</p> <p>⑤ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発防止を図る。</p> <p><u>苦情があったサービス事業者に対する対応方針等</u></p> <p>サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員に指導を行う。 苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として今後のサービスの向上に努めることとする。また、利用者に満足頂けるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。</p>
------------	--

8、事故発生時の対応

事業者は、事故発生時の対応として次の措置を講じます。

- ① 事故発生時には、市町・当該利用者様のご家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業所などに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② 前項の事故の状況及び事故に際して対応した内容について記録します。
- ③ 利用者様に対する指定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。

9、防止・対策への取り組み

(1) 虐待の防止

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために次の措置を講じます。

- ① 事業所において、従業員に対し、虐待を防止するための研修を定期的（年1回以上）実施します。
- ② 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について従業員に対し、周知徹底を図ります。
- ③ その他虐待防止のための指針を整備しています。
- ④ 事業所は次のとおり虐待防止に関する責任者を定めます。【責任者：藤原 有加】
- ⑤ 事業者は、サービス提供中に、当該事業者の従業員又は養護者（利用者の家族等利用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。

(2) 身体拘束の禁止

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

- ① 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
- ② 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- ④ 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

(3) 感染症対策の強化

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- 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 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。
- ③ ステーションにおける感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底をしています。
- ④ 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ⑤ 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

(4) 業務継続へ向けた取り組みについて

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定介護予防訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- ② 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- ③ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

重要事項説明における同意書

指定（介護予防）訪問看護サービスの提供の開始に際し、当事業所の重要事項を記した文書を公付し、重要事項説明を行いました。

令和 年 月 日

法人名	株式会社いつくしま
住所	広島県廿日市市大野 299 番地 1
代表者	代表取締役 岡本 積 ⑩
説明者	管理者 藤原 有加 ⑩

私は、貴事業所の重要事項を記した文書に基づいて担当者から重要事項の説明を受け、指定（介護予防）訪問看護サービスの提供開始について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者氏名	
利用者住所	

署名代行者氏名	
署名代行者住所	
続柄	