

訪問看護サービス
重要事項説明書及び利用契約書

医療法人 涓江堂

訪問看護ステーションあいりす

〒814-0171 福岡市早良区野芥5-6-37 TEL 092-863-9801
FAX 092-871-7711

訪問看護ステーションあいりす・サービス重要事項説明書

1. サービスの内容

- (1)「訪問看護」は、利用者の居宅に（自宅）において看護師その他省令で定めるもの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。
- (2)訪問看護は主治医の指示書や利用者の状況に応じ、看護計画をたてて行います。

サービス提供を 行う事業所	所 在 地	福岡市早良区野芥 5-6-37
	名 称	訪問看護ステーションあいりす
	T E L	0 9 2 (8 6 3) 9 8 0 1
	F A X	0 9 2 (8 7 1) 7 7 1 1

2. サービス提供の記録等

- (1) サービスを提供した際には、「訪問看護記録書」を作成いたします。
- (2) 事業者は、「訪問看護計画書」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問看護記録書」その他の記録を作成して、主治医や居宅介護支援事業者に提出します。
- (3) 事業者は「訪問看護記録書」その他の記録を作成完了後 5 年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、または実費負担によりその写しを交付します。
- (4) 事業者はサービス担当者会議等において利用者（家族）の個人情報を用いることがあります。

3. サービス提供者、相談、苦情窓口

- (1) サービス提供の責任者（管理者、サービスコーディネーター等）は、次のとおりです。
- サービスについて、ご相談やご不満がある場合には、どんな事でもお寄せください。

連絡先電話：092-863-9801

管理者：豊留 浩 苦情相談担当者：小清水 仁人

- (2) サービスは、看護師又は作業療法士が提供いたします。

4. 利用者負担金

- (1) 介護保険の法定利用料に基づく金額をご負担ください。
- 詳細につきましては、サービス利用料金表をご参照ください。
- (2) 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む。）には、全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には居宅サービス計画を作成する際に、居宅介護支援専門員からの説明の上、利用者の同意を得ることになります。）利用者負担金は、翌月 10 日までに下記の口座にお振込みいただくか、翌月の訪問時又は外来受診時（油山病院通院の方）、現金にてお支払いください。

5. キャンセル

(1)利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。

連絡先 **092-863-9801**

(2)利用者の都合でサービスを中止する場合にはできるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。連絡なしにご不在だった場合は、交通費実費を頂く場合もあります。

6. その他

(1)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。

①看護師等は、年金の管理、金銭の貸借等の金銭の取り扱いをいたしかねますので、ご了承ください。

②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の療養上の世話や診療の補助を行うこととされていますので、ご了承ください。

③看護師等に対する贈り物や飲食のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

7. 追加

3 頁～7 頁を御参照ください。

居宅サービス契約にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明いたしました。

令和 年 月 日

《說明者》

所属 訪問看護ステーションあいりす

氏 名 (印)

居宅サービス契約にあたり、上記の通り説明を受けました。

《利用者》

住 所

氏 名 (印)

《家族、代理人または立会人》

続 柄

氏 名 (印)

住 所

電話

訪問看護ステーション運営規定（概要）

事業の目的

利用者が、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じた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し、心身の機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を図ることを目的としている。

運営方針

1. 介護保険法その他関係法令を遵守します。
2. 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って訪問看護を提供します。
3. 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定し、計画的に訪問看護を提供します。
4. 定期的に、訪問看護の質の評価を行い、常に改善を図ります。
5. 訪問看護を提供するに当たっては、主治医、居宅介護支援事業者その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

事業所の名称等

名 称：訪問看護ステーションあいりす

所在地：福岡市早良区野芥5丁目6番37号

職員の職種、員数

1. 管理者：保健師・看護師 1名
2. 訪問看護師：保健師、看護師、准看護師 2名以上
3. 作業療法士：若干名（兼務）
4. 精神保健福祉士又は看護補助者：若干名（兼務）

営業日及び営業時間

1. 月曜日～金曜日（年末年始 12/31～1/3、お盆 8/13～8/15、祝祭日は除く）
2. 午前9時～午後4時30分
3. 緊急時に関しては営業日以外の対応も可

利用者負担金

1. 訪問看護を利用された場合、介護保険法に基づいて、本人又は家族よりお支払いをお願いします。
2. 利用料のお支払いについては、明細を付した請求書、領収書を発行します。
3. 営業時間外及び営業日以外の訪問看護については実費負担（別紙参照）をお願いします。
4. おむつ代、家事援助（ケアプランの中で必要時）に要する費用等については、実費負担をお願いします。

その他

1. ステーションは社会的使命を認識し、職員の質的向上をはかるよう努力します。
2. 職員は、業務上知りえた利用者及び家族に関する秘密および個人情報については、個人情報の利用目的（別紙）と利用者または第三者の生命、身体に危険がある場合等、正当な理由がある場合を除いては契約中及び契約終了後、第三者に提供、開示する事はありません。

事故発生時の対応

事故発生時の対応について事故対応マニュアルに基づいて迅速かつ的確に対応する事としています。

円滑かつ迅速に事故対応を行う為の体制・手順

- ・ 事故が発生した場合、対応マニュアルに沿って処置、連絡など迅速かつ的確に行ないます。
- ・ 速やかに事故報告書の提出を行ないます。
- ・ 事故の内容によっては、関係機関に報告いたします。
- ・ 職員に対し報告、対応策の周知を図り再発防止に努めます。
- ・ サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により損害賠償が生じた場合に備え、損害賠償保険に加入しています。

虐待防止の取り組み

- ・ 虐待等が発生した疑いがある場合は、直ちに委員会を設置し、年 1 回以上定期開催する。
- ・ 虐待防止を目的として年 1 回以上の職員研修を行う。
- ・ 虐待防止責任者を配置し、虐待予防、早期発見に向けた取り組みを進める。
- ・ 万が一発生した場合、原因分析と再発防止に努める。

準拠法

- ・ 本契約は、日本法によって規律され、かつ、解釈されるものとする。

裁判管轄

- ・ 本契約から又は本契約に関連して生ずるすべての紛争は、日本の福岡地方裁判所の専属管轄に服するものとする。

協議事項

- ・ 本契約に定めれていない事項について問題が生じた場合には、事業者と利用者は、介護保険法その他関係法令の定めるところに従い、誠意をもって協議するものとする。

苦情対応・相談窓口

① 利用者からの相談又は苦情に対応する窓口（連絡先）

- ・担当者の設置・相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置しております。又担当者が不在の時は基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでおります。

管理者：豊留 浩

担当者：小清水 仁人

電 話：092-863-9801

- ・上記相談窓口及び処理体制等について事業所内に掲示するとともに、サービス利用開始の際に利用者及び家族に文書を配布し周知を図ります。

② 投書箱の利用も出来ます。（油山病院ロビーの投書箱をご利用ください）

③ 円滑かつ迅速な苦情への対応ならびにその手順について

- ・苦情をいただいた場合は、ただちに相談担当者が連絡を取り、直接訪問するなどして詳しく事情を伺うとともに、担当者からも事情を確認いたします。
- ・直接担当者等は、苦情内容、事実確認状況及び対応方針を管理者に報告するとともに、その指示を受け、速やかに相談事項の処理を行ないます。
- ・管理者が必要であると判断した場合は、法人本部等と検討を行ないます。
- ・検討の結果、早急に具体的な対応を致します。
- ・苦情の内容によっては関係機関（保健所、福祉事務所等）に報告を行ないます。
- ・必ず職員に報告するとともに、文書の回覧等により具体的な内容の周知を図り、再発防止を促します。
- ・記録をファイルに保管し、所内の研修の際に活用するなど再発を防ぐために役立ちます。

④ その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないよう利用者、家族のニーズに沿ったサービスの提供を心がけてまいります。
- ・損害賠償等については、損害保険へ加入し、誠意を持った対応を行ないます。

★公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

*福岡県国民健康保険団体連合会（AM9：00~PM5：00）

所在地 福岡市博多区吉塚本町 13-47

電話番号 092-642-7800

*福岡市早良区福祉・介護保険課（AM9:00~PM5：00）

所在地 福岡市早良区百道 2-1-1

電話番号 092-833-4355

- * 福岡市東区福祉・介護保険課（AM9:00~PM5: 00）
所在地 福岡市東区箱崎 2-54-1
電話番号 092-645-1071
- * 福岡市城南区福祉・介護保険課（AM9:00~PM5: 00）
所在地 福岡市城南区鳥飼 6-1-1
電話番号 092-833-4105
- * 福岡市西区福祉・介護保険課（AM9:00~PM5: 00）
所在地 福岡市西区内浜 1-4-1
電話番号 092-895-7066
- * 福岡市中央福祉・介護保険課（AM9:00~PM5: 00）
所在地 福岡市中央区大名 2-5-31
電話番号 092-718-1102
- * 福岡市博多区福祉・介護保険課（AM9:00~PM5: 00）
所在地 福岡市博多区博多駅前（大博センタービル）2-19-24
電話番号 092-419-1081
- * 福岡市南区福祉・介護保険課（AM9:00~PM5: 00）
所在地 福岡市南区塩原 3-25-3
電話番号 092-559-5125
- * 春日市役所 高齢課 介護保険担当（AM8: 30~PM5: 00）
所在地 福岡県春日市原町 3-1-5 市役所 1 階
電話番号 092-558-1363
- * 大野城市役所 長寿社会部 長寿支援課 介護サービス担当（AM8: 30~PM5: 00）
所在地 福岡県大野城市曙町 2-2-1
電話番号 092-580-1860
- * 那珂川市役所 高齢者支援課 介護保険（AM8: 30~PM5: 00）
所在地 福岡県那珂川市西隈 1-1-1
電話番号 092-953-2211
- * 糸島市役所 健康増進部 介護・高齢者支援課（AM8: 30~PM5: 15）
所在地 福岡県糸島市前原西 1-1-1
電話番号 092-332-2070
- * 粕屋町役場 住民福祉部 介護福祉課（AM8: 30~PM5: 00）
所在地 福岡県糟屋郡粕屋町駕与丁 1-1-1
電話番号 092-938-0229
- * 志免町役場 福祉課 高齢者サービス係（AM8: 30~PM5: 00）
所在地 福岡県糟屋郡志免町志免中央 1-1-1
電話番号 092-935-1039

個人情報のお取り扱いについて

本ステーションでは、在宅で医療や介護を受けながら生活をされている利用者様へ訪問看護の提供を通して個人情報を取得し保有させていただいております。この書面は、利用者様の個人情報の保護と取り扱いにつきまして、個人情報保護法の趣旨に従い説明し御了承いただくものです。

1. 個人情報に関するステーションの基本姿勢

本ステーションは個人情報保護法の趣旨を尊重し、「個人情報保護方針」を定め、利用者皆様の個人情報の管理に取り組みます。

2. 個人情報保護方針

- ①本ステーションは、個人情報保護法および関連するその他の法令・規範を遵守します。
- ②本ステーションは、個人情報に関する管理体制を確立するとともに、従業員に周知しその遵守徹底に努めます。
- ③本ステーションは、個人情報を利用者様に明示した利用目的の範囲内で取り扱います。また利用者様(ご家族)の個人情報を利用者様の同意がある場合または正当な理由がある場合を除き、第三者に開示または提供しません。

2. 個人情報の利用目的

本ステーションは、訪問看護の申し込み、訪問看護の提供を通じて収集した個人情報は、利用者・ご家族の方への心身の状況説明、看護記録・台帳の作成等といった訪問看護の提供のために必要に応じて利用させていただきます。また、訪問看護の提供以外にも以下のような場合にも必要に応じて、第三者に提供される場合があります。

- ・病院、診療所、薬局及びその他の居宅サービス事業所や居宅支援事業等とのカンファレンス等による連携、照会への回答
- ・審査、支払い機関へのレセプトの提出
- ・保険者への相談、届出、及び照会への回答
- ・学会、研修会等での事例研究発表
- ・学生等の実習、研修への協力

3. 本ステーションが保有する個人情報の保存

収集した個人情報は、法律に定められた期間、保存する事を義務付けられています。

保存方法・期間・廃棄処分については、法律ごとに異なります。

4. お問い合わせ先

訪問看護ステーションあいりす

福岡市早良区野芥 5-6-37 電話：092-863-9801

個人情報保護管理責任者 豊留 浩

前記の通り、説明を受け了承します。

利用者 _____ (印)

代理人(選任した場合) 続柄 _____ (印)

家族 _____ (印)

訪問看護ステーションあいりす サービス契約書

訪問看護サービスを利用するにあたり、重要事項の説明および重要事項説明書の交付を受けて、下記のとおり居宅サービスの契約を締結します。

第1条 _____（以下「利用者」という。）と訪問看護ステーションあいりす（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について、次のとおり契約いたします。

第2条 （サービスの目的および内容）

1. 事業者は、介護保険法等の関係法令およびこの契約書に従い、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、訪問看護サービスを提供します。

第3条 （契約期間）

1. この契約の開始は、令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日からとします。契約の更新は自動更新するものとします。
2. 契約終了は、利用者が事業者に対し契約終了の意思を表示し、事業者が確認したときとします。
3. 契約終了は、終了日の7日前までに利用者から、事業者へ意思表示をするものとします。

第4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およ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）に沿って看護計画を作成し、これに従って計画的にサービスを提供します。
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（ケアプラン）の範囲内で可能なときは、訪問看護計画の変更等の対応を行います。

第5条 （サービス提供の記録等）

1. 事業者は、「訪問看護記録書」等の記録を作成した後5年間はこれを適正に保存し、利用者の要求に応じて原則として、閲覧に供します。

第6条 （利用者負担金およびその滞納）

1. サービスに対する利用者負担金は、サービス毎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定められる為、契約期間中に関係法令が改定された場合には、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催告をすることができます。
3. 事業者は、第2項に定める期間が満了した場合には、文書によりこの契約を解除することができます。

第7条（利用者の解約権）

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、この契約を解除することができます。

第8条（事業者の解除権）

事業者は、利用者またはその家族の著しい不信行為により契約を継続することが困難になった場合は、1週間以上の予告期間をもってその理由を記載した文書により、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（ケアプラン）を作成した介護支援事業者にその旨を連絡します。

第9条（契約の終了）

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- ① 第6条の規定により事業者から解除の意思表示がなされたとき
- ② 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、かつ予告期間が満了したとき
- ③ 第8条の規定により事業者から契約解除の意思表示がなされたとき
- ④ 次の事由により利用者にサービス提供できなくなったとき
 - （1）利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院したこと
 - （2）利用者が要介護認定がうけられなかったこと
 - （3）利用者が死亡したこと

第10条（損害賠償）

事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命・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11条（秘密保持）

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、身体等に危険がある場合等、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。ただし、サービス担当者会議等においては、利用者、（家族）の個人情報をを用いる場合があります。

第12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、又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出来ます。

- 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等を行ったことを理由としてなんらの不利益な取り扱いをすることはありません。

第13条（契約外条項等）

- ① この契約及び介護保険法の、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。

前記の通り、居宅サービスの契約を締結します。

令和 年 月 日

《 利 用 者 》

氏 名 (印)

住 所

電 話

《 家 族 》

続 柄

氏 名 (印)

住 所

電 話

《 代理人・立会人（選任した場合）

続 柄

氏 名 (印)

住 所

電 話

《 事 業 者 》

所 在 地 福岡市早良区野芥5丁目6番37号

事業者名 医療法人浜江堂訪問看護ステーションあいりす

事 業 者 医療法人浜江堂 理事長 三野原義光 (印)

管 理 者 豊留 浩 (印)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問看護ステーションあいりす
申請するサービス種類	(介護予防) 訪問看護

措置の概要	
1	利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在のときは、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。 苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。 営業日、営業時間以外についても、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。 開 設 場 所：福岡市早良区野芥 5-6-37 電 話 番 号：092-863-9801 F A X 番 号：092-871-7711 対 応 時 間：午前 9 時～午後 4 時半 相 談 担 当 者：小清水 仁人
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ① 苦情があった場合は直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当者からも事情を確認する。 ② 緊急な対応が必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う（検討会議を行わない場合も必ず管理者まで結果を報告する。） ③ 検討の結果、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。 ④ 記録を台帳に（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。 ⑤ 管理者は法人本部へ報告する。
3	ケアプランを作成した指定居宅介護事業者の介護支援専門員を通しての苦情に対する処理を行うための手順 上記 2 に記載した方法と同様の処理を行う。処理内容を苦情のあった指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員に報告する。
4	その他参考事項 普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。 ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。 ② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。 ＊ 福岡県国民健康保健団体連合会 （AM 9：00～PM 5：00） 所在地 福岡市博多区吉塚本町 1 3－4 7 電話番号 092-642-7800	

- ＊ 福岡市東区福祉・介護保険課 (AM9:00～PM5:00)
所在地 福岡市東区箱崎 2-54-1
電話番号 092-645-1071
- ＊ 福岡市早良区福祉・介護保険課 (AM9:00～PM5:00)
所在地 福岡市早良区百道 2-1-1
電話番号 092-833-4355
- ＊ 福岡市城南区福祉・介護保険課 (AM9:00～PM5:00)
所在地 福岡市城南区鳥飼 6-1-1
電話番号 092-833-4105
- ＊ 福岡市西区福祉・介護保険課 (AM9:00～PM5:00)
所在地 福岡市西区内浜 1-4-1
電話番号 092-895-7066
- ＊ 福岡市中央区福祉・介護保険課 (AM9:00～PM5:00)
所在地 福岡市中央区大名 2-5-3 1
電話番号 092-718-1102
- ＊ 福岡市博多区福祉・介護保険課 (AM9:00～PM5:00)
所在地 福岡市博多区博多駅前 (大博センタービル) 2-19-2 4
電話番号 092-419-1081
- ＊ 福岡市南区福祉・介護保険課 (AM9:00～PM5:00)
所在地 福岡市南区塩原 3-2 5-3
電話番号 092-559-5125
- ＊ 春日市役所 高齢課 介護保険担当 (AM8:30～PM5:00)
所在地 福岡県春日市原町 3-1-5 市役所 1 階
電話番号 092-558-1363
- ＊ 大野城市役所 長寿社会部 長寿支援課 介護サービス担当 (AM8:30～PM5:00)
所在地 福岡県大野城市曙町 2-2-1
電話番号 092-580-1860
- ＊ 那珂川市役所 高齢者支援課 介護保険 (AM8:30～PM5:00)
所在地 福岡県那珂川市西隈 1-1-1
電話番号 092-953-2211
- ＊ 糸島市役所 健康増進部 介護・高齢者支援課 (AM8:30～PM5:15)
所在地 福岡県糸島市前原西 1-1-1
電話番号 092-332-2070
- ＊ 粕屋町役場 住民福祉部 介護福祉課 (AM8:30～PM5:00)
所在地 福岡県糟屋郡粕屋町駕与丁 1-1-1
電話番号 092-938-0229
- ＊ 志免町役場 福祉課 高齢者サービス係 (AM8:30～PM5:00)
所在地 福岡県糟屋郡志免町志免中央 1-1-1
電話番号 092-935-1039