

社会医療法人 禎心会

訪問看護ステーション禎心会北

契約書・重要事項説明書

目 次

	内容	頁数
	契約書	2～4
	重要事項説明書	5～15
1	事業者について	5
2	事業所の概要	5
3	訪問看護の内容	6
4	利用料金について	7～8、別紙料金表参照
5	サービスの利用に関する留意事項	9
6	事故に対する対応	9
7	損害賠償	9
8	連帯保証人	9
9	秘密保持	9
10	記録の整備・閲覧	10
11	第三者評価の実施	10
12	苦情処理	10
13	ハラスメント対策・対応	11
14	虐待予防・虐待対応の行動指針	12
15	身体的拘束について	13
16	感染防止に対する対応	13
17	非常災害時の対応	13
18	個人情報保護方針	13
19	個人情報利用同意書	14
20	加算同意書(介護保険)	14
21	加算同意書(医療保険)	15
	訪問看護サービス契約書・重要事項説明書・ 個人情報利用同意書・訪問看護加算同意書	16～17

訪問看護サービス・介護予防訪問看護サービス 契約書

第1条 （契約の目的）

社会医療法人禎心会「訪問看護ステーション禎心会北」（以下、事業所という）は、介護保険法、健康保険法等の定めるところにより、病気やけが等のため、ご家庭において継続して療養をされ、かかりつけの医師が訪問看護を必要と認めた方（以下、利用者という）に対して、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生活を営むことができるよう、訪問看護サービス・介護予防訪問看護サービスを提供し、一方、利用者又は契約代行者は当事業所に対しそのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることをこの契約の目的とする。

第2条 （契約期間）

この契約期間は、以下のとおりとする。

- (1) 介護保険法の定めによる利用者は、契約日より現に利用者が認定されている要介護認定、要支援認定の有効期間満了日とする。

但し、契約満了日以前に利用者が要介護、要支援状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の認定有効期間満了日までとする。

尚、契約期間満了の2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約はさらに同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とする。

- (2) 健康保険法等の定めにより、利用される方は、第3条により契約を解除した日までとする。

但し、健康保険法等の定めにより、利用していた方が、介護保険法の定めにより利用するようになった場合は新たに契約を更新することとする。

第3条 （契約の当然終了）

次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は当然終了とする。

- (1) 第4条に基づき、利用者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。
- (2) 第5条に基づき、事業所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。
- (3) 利用者が介護保険施設に入所したとき。但し、短期入所を除く。
- (4) 介護保険法での利用者の要介護認定区分が、自立とされたとき。
但し、引き続き、健康保険法等での利用を希望する場合は、新たに契約をする。
- (5) 利用者が死亡したとき。
- (6) 事業所の滅失または重大な毀損により、訪問看護の提供が不可能になったとき。
- (7) 事業所が介護保険法に基づく指定を取り消されたとき。
- (8) 利用者について、その主治医が訪問看護の必要がないと認めたとき。

第4条 （利用者による解約）

利用者は事業者に対し、訪問看護契約終了させる日から起算して14日前までに解除を申し入れることにより、本契約を解約することができる。

- (1) 事業所が正当な理由なくサービスを実施しない場合
- (2) 事業所が守秘義務に違反した場合
- (3) 事業所が利用者又は家族の生命・身体・信用を傷つけ、又は著しい不信行為を行った場合、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

なお、介護保険での利用の場合、利用者及び家族は、速やかに利用者の居宅サービス計画作成者（介護支援専門員）、介護予防支援計画者に連絡するものとする。

第5条 （事業所からの契約の解約）

事業所は、次に掲げる場合、訪問看護サービス・介護予防訪問看護サービスの利用を解約する。

- (1) 利用者及び家族等が、本契約に定める利用料金を3ヶ月以上滞納し、その支払いを催促したにもかかわらず30日以内に支払われない場合。
- (2) 事業所に対し、利用者の非協力など利用者及び事業所間の信頼関係を損壊する行為をなし、改善の見込みがないため、この契約の目的を達成することが不可能になったときは、訪問終了日から起算して14日前までに解除を申し入れることによりこの契約を解約する。

第6条 （利用料金）

- (1) 利用者及び家族等は、連帯して事業所に対し、本契約に基づく訪問看護サービス・介護予防訪問看護サービスの対価として利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払う義務がある。
- (2) 事業所は、利用者及び家族等が指定する送付先に対し、前月料金の合計額の請求書を、原則として毎月15日までに送付し、利用者及び家族等は、連帯して事業所に対し、当該合計額を原則として当月末までに支払うものとする。なお、支払いの方法は銀行又は郵便局等の口座からの自動引き落としとする。
- (3) 事業所は、利用者及び家族等から、上記(1)項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者及び家族等に領収書を発行する。

第7条 （賠償責任）

- (1) 事業所は、訪問看護サービス・介護予防訪問看護サービスの提供にあたって、事業所の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合には、速やかに利用者に対して損害を賠償する。
- (2) 利用者の責に帰すべき事由によって、事業所が損害を被った場合、利用者及び家族等は、連帯して、事業所に対して、その損害を賠償するものとする。

第8条 （連帯保証人）

- (1) 連帯保証人はこの契約に基づく利用者に対する一切の責務につき本人と連携して賠償の責（上限 50 万円）を連帯保証する。
- (2) 連帯保証人は届け出している住所、電話番号に変更があった時にはその旨を通知するものとする。

第9条 （秘密保持）

- (1) 事業所及び事業所の従業員は、利用者に対し、サービスの提供にあたって知り得た利用者及び家族等に関する秘密、個人情報については、利用者及び第三者の生命・身体等に危険がある場合等を除き、契約中及び契約終了後も漏らすことはしない。
- (2) 事業所は事業所の従業員が退職後、在職中知り得た利用者及び契約代行者の秘密を漏らすことのないよう必要な措置を講じる。
- (3) 但し、次の各号については、事業所は予め利用者及び家族等の同意を得て、利用者及び家族の個人情報を提供することができる。
 - 1) サービス担当者会議等において市町村、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者等その他の介護保険事業者への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関等への療養情報の提供。

2)サービスの質向上のために、学会、研究会等での事例研究発表等。

尚、この場合でも、事業所は利用者個人を特定できないよう仮名等を使用することを厳守する。

第10条 （記録の整備・閲覧）

訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供に際して作成した記録、書類を5年間保存するものとする。

記録の作成に当たっては電子媒体を利用する。特定の医師との連絡や特定の介護支援専門員とは連携ソフトを使用する。別紙にて同意を得ることとする。保管する記録・書類の閲覧は、申し出にすみやかに応じるものとする。複写に関しては、費用は実費請求とする。

第11条 （契約に定めのない事項）

この契約に定めのない事項は、介護保険法令・**健康保健法**その他諸法令に定めるところにより、利用者又は家族等と、事業者が誠意をもって協議していくこととする。

<附則>

この契約は利用者または家族・事業所の了解、合意のもとで実施されるものとし、契約内容了解とする署名・捺印を交わすこととする。

この契約内容は、平成16年5月1日から施行する。

この契約内容は、平成17年8月1日から施行する。

この契約内容は、平成18年3月12日から施行する。

この契約内容は、平成18年4月1日から施行する。

この契約内容は、平成19年4月1日から施行する。

この契約内容は、平成20年4月1日から施行する。

この契約内容は、平成21年4月1日から施行する。

この契約内容は、平成22年3月1日から施行する。

この契約内容は、平成24年4月1日から施行する。

この契約内容は、平成25年6月1日から施行する。

この契約内容は、平成30年4月1日から施行する。

この契約内容は、令和2年4月1日から施行する。

この契約内容は、令和6年4月1日から施行する。

訪問看護ステーション禎心会北 重要事項説明書

1. 事業者について

事業者名称	社会医療法人 禎心会
所在地	北海道札幌市東区北33条東1丁目3-1
電話	011-299-1731
代表者氏名	理事長 徳田 禎久
設立年月日	昭和59年4月9日

2. 事業所の概要

(1) <事業所の所在地>

事業所名称	訪問看護ステーション禎心会北
介護保険指定事業所番号	0160290276
事業所所在地	北海道札幌市北区新川1条6丁目3番3号
連絡先	011-768-6110
管理者(相談担当者)	森下 由美子
開設年月日	平成16年5月1日
事業所の通常の実施地域	北区・中央区・西区の各区域 北区 北側境界は 新琴似・新川地区は区割り線まで。 屯田地区は東 15 丁目・屯田通の南側まで。 東側境界は 国道 231 号とする。 南側・西側境界は区割りに従う。 中央区 西側境界は二十四軒・手稲通りに沿い地下鉄東西線西 28 丁目駅を含む。 南側境界は北 5 条通とする。 北側境界・東側境界は区割りに従う。 西区 南側・東側境界は区割りに従う。 北側境界は追分通とする。 西側境界は桑園発寒通とするが、新琴似通との交差点から南西に下り、地下鉄東西線に沿って「発寒南駅」から「西28丁目駅」を含む。

(2) <事業の目的及び運営方針>

事業の目的	病気やケガ等により、家庭において継続して療養をされ、かかりつけの医師が訪問看護・介護予防訪問看護の必要を認めた方へ訪問看護・介護予防訪問看護を提供し、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、回復を目的としてサービスを行います。
運営方針	事業の実施にあたっては、居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所、関係市町村、地域の保健・医療・福祉機関との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) <事業所の営業日および営業時間>

営業日	月～土曜日
休業日	日・祝祭日 年末年始(12/30～1/3)
営業時間	午前9時～午後5時

(4) <事業所の職員体制>

職種	職務内容	人員数
管理者 ・看護師	1. 主治の医師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を行います。 2. 訪問看護計画書および訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。	常勤1名

	3. 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	
看護職員 ・看護師 ・保健師 リハビリ職員 ・理学療法士 ・作業療法士 ・言語聴覚士	1. 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治医からの文書による指示を受けるとともに、主治医に対して訪問看護計画書、および訪問看護報告書を提出し、 主治医と連携をとります。 2. 主治医の指示に基づく訪問看護計画を作成し、利用者等へ説明し同意を得て交付します。 3. 指定訪問看護の実施及び訪問看護計画書の変更を行います。 4. 利用者又はその家族に対し、療養上の必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。 5. 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 6. リハビリ職員による訪問は、サービスの利用開始時や利用者の状態の変化等に合わせ、定期的に看護職員が訪問をし、利用者の状態について評価し、リハビリ職員と共同して訪問看護計画書を立案した上で、リハビリテーションを行います。 7. サービス担当者会議へ参加します。 8. 訪問日、提供した訪問看護内容を記載した訪問看護報告書を作成します。	常勤 看護師 名 保健師 名 理学療法士 名 作業療法士 名 言語聴覚士 名 非常勤 看護師 名 保健師 名 理学療法士 名 作業療法士 名 言語聴覚士 名
夜間・休日 24 時間体制に対応する者	1. 介護保険による緊急時加算、医療保険による 24 時間対応体制加算に対応するため、業務時間外も看護師が交代で携帯電話での対応をし、その内容により訪問をします。 2. 居宅介護計画書以外の訪問をした場合には、医師、介護支援専門員に報告をします。	常勤 看護師 名 保健師 名
事務員	1. 介護給付費等の請求事務通信連絡事務管理、労務管理などを行います。	名

3. 訪問看護の内容

(1) 訪問看護指示書に基づき、訪問看護計画・介護予防訪問看護計画を立て、実施・記録し、月毎に主治医へ報告を行います。利用者様への訪問看護指示書料請求は医療機関より医療保険負担分の請求となります。

(2) 内容

- ① 病状・障害の状態観察と処置
- ② 入浴・清拭・洗髪など身体の清潔保持
- ③ 体位の変換（床ずれなどの処置・予防）
- ④ 食事に関する介助指導
- ⑤ 排泄に関する介助指導
- ⑥ 療養上の医療機器・カテーテル等の管理
- ⑦ 機能回復・維持訓練（リハビリテーション）
- ⑧ ご家族に対する介護指導・相談
- ⑨ ターミナルケア
- ⑩ その他の医師の指示による医療処置

(3) 看護職員の禁止行為（看護職員・リハビリ職員・**事務員**はサービス提供に当たり次の行為は行いません）

- ① 利用者又は家族の金銭・預貯金通帳・証書・書類などの預かり
- ② 利用者又は家族からの金品・物品・飲食の授与

- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ 利用者宅での飲酒・喫煙・飲食
- ⑤ 利用者又は第三者の生命や身体を保護するためやむを得ない場合を除き、身体拘束、又は利用者の行動を制限する行為
- ⑥ その他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

4. 利用料金について（料金表は別紙参照となります）

(1) 介護保険・介護予防の対象となる訪問看護・介護予防訪問看護の利用料金

<サービスの概要>

利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、医師の指示に基づき居宅サービス計画（ケアプラン）、介護予防支援計画により決められます。それを踏まえた訪問看護計画・介護予防訪問看護計画を作成し、訪問看護サービスを提供します。介護保険負担割合証に基づき、その実施状況に応じて料金を請求いたします。介護保険及び介護予防では訪問看護の提供時間により料金が設定されております。

尚、特定疾病医療費受給者証をお持ちの方は特定疾病医療給付制度の対象となる場合があります、その場合は自己負担上限額管理票にて管理していきます。訪問時に、必ずご提示下さい。

<各種加算>

訪問看護ステーション禎心会北では、以下の加算を取れる体制として届出をしております。

① サービス提供体制加算

- ・すべての看護師等に対して看護師ごとに研修計画を立て研修を実施。
- ・訪問看護事業所において情報共有、技術指導を目的とした会議を定期的開催。
- ・職員に対し定期的な健康診断等の実施。
- ・看護職員等の勤務勤続7年以上在籍する職員が30%以上の場合 6単位
- ・看護職員等の勤務勤続3年以上在籍する職員が30%以上の場合 3単位

以上の要件に見合った届け出を随時しております。介護保険の支給限度額には含まれません。

② 夜間・早朝加算

以下の時間帯でサービスを行った場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は介護保険、介護予防支援の支給限度額の範囲であれば、介護保険給付、介護予防給付の対象となります。

- ・早朝及び夜間（午前6時から午前8時まで・午後6時から午後10時まで） 25%加算
- ・深夜（午後10時から午前6時まで） 50%加算

③ 介護予防緊急時訪問看護加算Ⅰ・緊急時訪問看護加算Ⅰ

当事業所では、夜間・休日も含めた緊急時の相談と訪問の体制をとっています。緊急時訪問看護を希望された方は、あらかじめ契約し、サービス計画に登録します。介護保険の支給限度額には含まれません。

④ 介護予防特別管理加算Ⅰ・特別管理加算Ⅰ

在宅悪性腫瘍患者指導管理、在宅気管切開患者指導管理、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状態の利用者に対して看護師として管理をすることで加算を算定いたします。介護保険の支給限度額には含まれません。

⑤ 介護予防特別管理加算Ⅱ・特別管理加算Ⅱ

在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理、在宅肺高血圧症患者指導管理、人工肛門または人工膀胱を設置している状態、真皮を超える褥瘡の状態、点滴注射を週3日以上行う必要があると認めた状態の利用者に対して看護師として管理をすることで加算を算

定いたします。介護保険の支給限度額には含まれません。

⑥訪問看護初回加算

新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して訪問看護を提供した場合算定いたします。

また、過去2ヶ月間において当事業所から訪問看護を提供していない場合も再度算定いたします。

予防訪問看護から訪問看護に変更になった場合、訪問看護から予防訪問看護になった場合、健康保険等による訪問看護から介護保険制度による訪問看護に変更になった場合にも算定させていただきます。

⑦退院時共同指導加算

病院、診療所または介護老人保健施設に入院・入所中の者に対して主治医など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書にて提供した場合、初回の訪問看護の際に1回算定いたします。

⑧看護・介護職員連携強化加算

介護職員による痰の吸引等は医師の指示のもと、看護職員との情報共有や適切な役割分担で行われる必要があるため、訪問介護事業所と連携し、利用者に係る計画の作成支援等を行った場合算定いたします。

⑨長時間訪問看護加算

特別管理加算Ⅰ・Ⅱを算定する利用者に対し、1回の時間が1時間30分以上の訪問を実施した場合について算定いたします。

⑩複数名訪問加算(訪問1回につき)

下記のいずれかに該当し、同時に複数の看護師もしくは看護師と理学療法士等による訪問看護を実施した場合、利用者から同意を得て算定いたします。

ア. 利用者の身体的理由により1名の看護師等による訪問看護が困難な場合

イ. 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場合

ウ. その他利用者の状況から、ア. またはイ. に準ずると判断される場合

⑪ターミナルケア加算

看取り期における本人・家族との十分な話し合いや訪問看護と他の介護関係者との連携を取るため、「人生最終段階における医療の決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取り組みをいたします。

在宅で死亡した利用者について、死亡の14日以内に2回以上ターミナルケアを実施した場合、介護保険により料金が発生します。介護保険の支給限度額には含まれません。

⑫専門看護加算

主治医から交付を受けた訪問看護指示書に基づき、緩和ケア、褥瘡ケアまた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が、定期的(1か月に1回以上)に指定訪問看護を行うとともに、利用者に係る訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合に、月一回算定いたします。

(2)健康保険法等の対象となる訪問看護サービスと利用料金

<サービスの概要>

医師の指示で訪問看護のサービスが必要とされ、要介護認定で「自立」と判定された方や、厚生労働大臣が定める疾病の方(末期の悪性腫瘍、人工呼吸器を使用している方やパーキンソン病の方等)、介護保険の2号被保険者で要介護認定の対象にならない方及び40歳未満で訪問看護を利用される方は、健康保険法等により訪問看護サービスが提供されます。各種保険証、医療受給者証の確認をさせていただきます。その際の利用料は、お手持ちの健康保険証及び各制度の医療費受給者証に記載されている負担割合となります。

- ① 介護保険利用者で、体調悪化による急性増悪にて、医師より**特別訪問看護指示書**が交付された場合、医療保険での訪問看護となります。

- ② 訪問看護の利用は週3回が限度です。但し、厚生労働大臣が定める疾病の利用者はその限りではありません。
- ③ 障害者総合支援法にて自立支援医療で訪問看護を利用される方は自己負担上限額管理票にて管理していきます。訪問時、必ずご提示ください。
- ④ 難病法にて特定医療費（指定難病）助成制度に該当する方は自己負担上限額管理票にて管理していきます。訪問時、必ずご提示ください。
- ⑤ 一部負担金等が一定額（高額医療費の限度額）を超えた場合は申請により市町村又は保険者から超過額が払い戻されます（限度額認定証をお持ちの方は、訪問時必ずご提示ください）。

(3) 利用料金の支払い方法

料金・費用は1ヶ月毎に計算し、ご請求します。（医療保険・介護保険の場合、毎月15日までに請求書を発送いたします）。当月末日までに、金融機関口座からの自動引き落としとさせていただきます。特別な理由のみ集金となる場合があります。

(4) 利用の中止・変更

やむを得ず訪問の予定変更を希望される場合は、訪問**30分**前までにご連絡をお願いいたします。

訪問してしまった後でのキャンセルは、**キャンセル料**として**550円（税込）**、申し受けることになりますので、ご了承ください。

5. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う看護師・リハビリスタッフ

サービス提供にあたっては、複数の看護師、リハビリスタッフが交替でサービス提供させていただきます。サービス利用上の不利益が生じないように引き継ぎ等十分に配慮いたします。

(2) 訪問看護師・リハビリスタッフの交替について

看護師、リハビリスタッフが業務上、不相当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにし、看護師、リハビリスタッフの交替を申し出ることができます。但し、ご契約者からの特定の訪問看護師・リハビリスタッフの指名はできません。

6. 事故に対する対応

- (1) 訪問看護の提供により利用者に対する何らかの事故が発生した場合には、市町村、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、介護予防支援事業者等に連絡を行うとともに、速やかに必要な措置を講じます。
- (2) 当該事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- (3) 利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償をすみやかに行います。
- (4) 事故が発生した際には、その原因を解明、再発生を防ぐための対策を講じます。

7. 損害賠償

訪問看護中に、利用者の生命・身体・財産の損害を与えた場合には、その損害を賠償いたします。但し、自らの責に帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。

8. 連帯保証人

- (1) 連帯保証人はこの契約に基づく利用者に対する一切の責務につき本人と連携して賠償の責（上限**50万円**）を連

帯保証していただきます

(2) 連帯保証人は届け出している住所、電話番号に変更があった時にはその旨を通知してください。

9. 秘密保持

- (1) 業務中に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その家族の生命・身体等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も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の同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、個人情報を利用できるものとします。
- (3) 当ステーションでは実習生の受け入れを行っています。あらかじめご連絡し、同行のご協力をお願いいたします。なお、実習受け入れにご協力いただけない場合でも利用者の不利益になることは一切ありません。学生も利用者及びその家族に関する個人情報については第三者に漏らすことはありません。

10. 記録の整備・閲覧

訪問看護サービスの提供に際して作成した記録等は5年間保存いたします。記録の作成に当たっては電子媒体を利用しています。特定の医師との連絡や特定の介護支援専門員とは連携ソフトを使用しています。別紙にて同意をいただきます。保管する記録・書類の閲覧は、申し出にすみやかに応じます。複写に関する費用は実費請求させていただきます。

11. 第三者評価の実施

事業所が提供するサービスの質の向上のため、第三者評価の代わりに年に1回自己評価と利用者アンケートを実施いたします。

12. 苦情処理

(1) 苦情の受付

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。

当事業所における相談・苦情窓口

相談・苦情受付担当者	森下 由美子(管理者・看護師)
受付時間	午前9時00分～午後5時00分(月曜日～金曜日)
電話番号	011-768-6110

(2) 苦情対応・解決方法

- ① 苦情は面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。苦情が発生した場合は直ちに苦情受付担当者が相手方へ連絡をとる、又は直接訪問するなどにより、詳しい事情を聞くとともに担当看護師等からも事情を確認します。その内容を把握し記録します。
- ② 苦情の内容によっては市町村・居宅介護支援事業所と連絡をとり検討します。
- ③ 対応策を実行します。(サービス計画の変更、サービス提供の改善、連絡調整など)
- ④ 対応策実行後の結果の確認をします。
- ⑤ **結果は**迅速に誠意を持って苦情申出人に報告し、解決に努めます

⑥ 記録を整理し再発防止に役立てます。

※事業者は利用者が苦情の申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取扱いをすることはありません。

行政機関その他の苦情受付窓口

北海道国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談 専用ダイヤル	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目
	電話番号	011-231-5175
	受付時間	午前9時～午後5時(土・日は休み)
北区役所 保健福祉課	所在地	札幌市北区北24条西6丁目
	電話番号	011-757-2400
	受付時間	午前9時～午後5時(土・日は休み)
中央区役所 保健福祉課	所在地	札幌市中央区南3条西11丁目
	電話番号	011-231-2400
	受付時間	午前9時～午後5時(土・日は休み)
西区役所 保健福祉課	所在地	札幌市西区琴似2条7丁目
	電話番号	011-641-2400
	受付時間	午前9時～午後5時(土・日は休み)

13. ハラスメント対策・対応

(1) 職員間でハラスメント対策の研修会を開催しています。

(2) 職員から利用者・ご家族に以下のような行動がある場合は管理者までご連絡ください。

(3) 利用者・ご家族より以下のような行動がある場合には、管理者への報告を義務付けております。その後、管理者よりご連絡をさせていただき、話し合いの元(必要時弁護士等と相談)2週間の予告期間を持ち、訪問の停止、契約解除とさせていただきます。

<身体的暴力:身体的な力を使って危害を及ぼす行為>

- ① 物を投げつける。
- ② たたく、蹴る。それと同様に見える行為。
- ③ つばを吐く。
- 等その他

<精神的暴力:個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為>

- ④ 大声で怒鳴る。
- ⑤ 威圧的な態度での言動。
- ⑥ 合意ない監視カメラの設置。
- ⑦ 無視をする。
- ⑧ 人格を侮辱するような言動。
- 等その他

<セクシャルハラスメント:意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為>

- ⑨ 不必要に体に触る行為。
- ⑩ 卑猥な写真や雑誌を見せる。

- ⑪ 卑猥な言動。
等その他

14. 虐待予防・虐待対応の行動指針

利用者の生命と尊厳の安全を保護するために以下の対応をいたします。

- (1) 事業所内で担当責任者を決め、虐待防止委員会の開催
- (2) 従事者に対する年 1 回の虐待予防・対応に対する研修の実施
- (3) 利用者や家族・近隣住民・他サービス事業所からの連絡相談体制の整備
- (4) 虐待発見やそのおそれのある場合、速やかに地域包括支援センターへ通報
- (5) 自ら権利を擁護することが困難な場合、必要に応じて成年後見制度等の利用支援

※2006年に「高齢者虐待防止法」「児童虐待防止法改正法」、2012年に「障がい者虐待防止法」が施行されています。

「虐待」は「養護者による高齢者・障がい者・児童虐待」と「従事者等による高齢者・障がい者・児童虐待」に分けて定義しています。養護者とは「高齢者や障がい者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のもの」とされており、高齢者や障がい者の世話をしている家族、親族、同居人等が該当します。また、児童に関しては保護者・監護者が該当します。

高齢者・障がい者の福祉に業務上又は職務上関係のある者は、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者・障がい者虐待の早期発見に努めなければならない、とされており、虐待発見やそのおそれのある場合は、速やかに札幌市へ相談通報の義務があります。

以下の内容に近い事例は通報いたします。

養護者・保護者・監護者による虐待の種類

虐待の種類	虐待の内容
身体的虐待	① 暴力的行為で、痛みや身体にあざ・外傷を与える行為。 ② 本人に向けられた危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為。 ③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず本人を乱暴に取り扱ったりする行為。 ④ 外部との接触を意図的に、継続的に、遮断する行為。
介護世話の放棄。放任（ネグレクト）	① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄または放任し、本人の生活環境や、本人自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 ② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、本人が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限する、使わせない、放置する。 ③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。
心理的虐待	① 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること。
性的虐待	① 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為、またはその強要。
経済的虐待	① 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

従業員による虐待の種類

虐待の種類	虐待の内容
身体的虐待	① 暴力的行為で、痛みや、身体にあざや外傷を与える行為。 ② 本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為。 ③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず高齢者を乱暴に取り扱ったりする行為。 ④ 外部との接触を意図的に、継続的に、遮断する行為。
介護世話の放棄。放任（ネグレクト）	① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 ② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限する、使わせない、放置する。 ③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。
心理的虐待	① 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛を与えること。
性的虐待	① 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為、またはその強要。
経済的虐待	① 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

15. 身体的拘束について

利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等は致しません。やむを得ず、身体的拘束等を行う場合には、その時の状態及び時間、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を記録に記載いたします。

16. 感染防止に対する対応

感染予防のため、訪問の始めと終わりに手洗いをさせていただきます。適当な手洗い場がない場合には訪問スタッフの手持ちの消毒液とウェットティッシュを使わせていただきます。

17. 非常災害時の対応

自然災害や感染症の蔓延などの時に事業ができるだけ継続できる体制を取るための計画を作成しています。当事業所が訪問できなくなった時の対策として、地域の他の訪問看護ステーションとの災害協定を締結しています。

自然災害（猛吹雪・台風・大地震・洪水時）や大規模停電や大規模交通障害などの時には、訪問を中止することがあります。当日の訪問中止については随時御連絡をしていきます。大規模災害時には、随時電話連絡にて安否確認をさせていただきます。（介護支援専門員等と連携取りながら確認します。）

非常用電源が必要な人工呼吸器や痰吸引器、酸素濃縮器、エアーマットなどをご利用されている利用者や寝たきりの利用者、一人暮らしの利用者のなどを優先的に安否確認していきます。

18. 個人情報保護方針

当事業所は、個人の権利・利益を保護するために、個人情報を適切に管理することを社会的責務と考えます。個人情報保護に関する方針を以下のとおり定め、職員及び関係者に周知徹底を図り、個人情報保護に努めます。

（1）個人情報の収集・利用・提供

個人情報を保護・管理する体制を確立し、適切な個人情報の収集、利用および提供に関する内部規則を定め、こ

れを遵守します。

(2) 個人情報の安全対策

個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏洩などに関する万全の予防措置を講じます。
万一の問題発生時には速やかな是正対策を実施します。

(3) 個人情報の確認・訂正・利用停止

当該本人(利用者)等からの内容の確認・訂正あるいは利用停止を求められた場合には、別に定める内部規則により、調査の上、適切に対応します。

(4) 個人情報に関する法令・規範の遵守

個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守します。

(5) 教育および継続的改善

個人情報保護体制を適切に維持するため、職員の教育・研修を徹底し、内部規則を継続的に見直し改善します。

(6) 介護・看護・リハビリ情報の提供・開示

介護・看護・リハビリ情報の提供・開示に関しては、別に定めます。

(7) 個人情報に関するお問い合わせは、管理者までお問い合わせください。

19. 個人情報の利用目的

(1) 利用目的

- ① 訪問看護計画等の作成
- ② サービス事業者間の連携とサービス担当者会議での情報提供
- ③ 医療機関・居宅介護支援事業所・介護サービス事業者・行政機関・その他必要に応じた地域団体等との連絡調整が発生した場合
- ④ 主治医からの指示受け、主治医への報告
- ⑤ 事業者内のカンファレンス(症例検討)
- ⑥ 介護認定審査会、地域包括支援センターへの情報提供
- ⑦ その他サービス提供のために必要な場合
- ⑧ 緊急を要する時の連絡等の場合
- ⑨ 学生実習への協力のため
- ⑩ **損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届け出等で利用**

(2) 使用条件

- ① 個人情報の提供は利用目的の範囲内とし、サービス提供に関わる目的以外には決して利用いたしません。
また、サービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- ② 個人情報を使用した会議の内容などについてその経過を記録し、請求があれば開示します。
 - ア. 上記利用目的で同意しがたい事項がある場合には、その旨を相談担当窓口までお申し出ください。
 - イ. 同意書によって意思を確認させていただきます。
 - ウ. これらの同意の留保は、後からいつでも変更することができます。
 - エ. 一定の保管期間を経過した情報は適正な処理を行ない破棄します。

20. 訪問看護加算(介護保険)

(1) 緊急時訪問看護加算(Ⅰ)

当事業所は、利用者の皆様に安心して在宅生活を送っていただく為に、緊急時訪問看護加算の届出を行っており札幌市より許可を受けています。この体制は、訪問予定の時間以外(夜間・休日も含む)でも電話によるご相談に

応じるもので、相談の状況に応じて必要とされる場合には訪問を実施するものです。緊急時訪問看護加算は体制に対する加算ですので、相談の有無に関わらず、月一回算定いたします。介護保険の支給限度額には含まれません。

連絡先 **営業時間内 011-768-6110**

営業時間外 090-7645-4460

(2) 特別管理加算Ⅰ

胃チューブ(胃ろう、経鼻)、**気管カニューレ**、腹膜透析、膀胱留置カテーテル、各種ドレーン留置、**埋め込み式輸液用ポート**、**静脈内留置カテーテル**等で点滴を継続的に行う状態等を管理することで月一回算定いたします。介護保険の支給限度額には含まれません。

(3) 特別管理加算Ⅱ

在宅酸素、自己導尿、人工肛門、人工膀胱等、真皮を超える褥瘡の状態、点滴注射を週 3 回以上実施する状態等を管理することで月一回算定いたします。介護保険の支給限度額には含まれません。

(4) 複数名加算

安全な移動介助を行う為、二人介助が必要な場合や暴力行為等のため複数名の看護職員及び理学療法士等での対応が必要とされる場合に算定いたします。

(5) 訪問看護専門看護管理加算

主治医から交付を受けた訪問看護指示書に基づき、緩和ケア、褥瘡ケアまた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が、定期的(1 か月に 1 回以上)に指定訪問看護を行うとともに、利用者に係る訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合に、月一回算定いたします。

21. 訪問看護加算(医療保険)

(1) 24時間対応体制加算

当事業所は、利用者の皆様に安心して在宅生活を送っていただく為に、**24時間**対応できる体制を整備しております。この体制は、訪問予定の時間以外(夜間、休日も含む)でも電話によるご相談に応じるもので、相談の状況に応じて必要とされる場合には訪問を実施するものです。この体制は札幌市に届け出ており許可を受けています。体制に対する加算ですので、訪問の有無に関わらず月一回算定いたします。

連絡先 **営業時間内 011-768-6110**

営業時間外 090-7645-4460

(2) 特別管理加算(5,000円)

悪性腫瘍で痛みのコントロールのために持続的に注射などを使用している状態、人工呼吸器を使用している状態、胃チューブ(胃ろう・経鼻)、**気管カニューレ**、腹膜透析、膀胱留置カテーテル、各種ドレーン留置、**埋め込み式輸液用ポート**、**静脈内留置カテーテル**等で点滴を継続的に行う状態等を管理することで月一回算定いたします。

(3) 特別管理加算(2,500円)

在宅酸素、自己導尿、人工肛門、人工膀胱等、真皮を超える褥瘡の状態、点滴注射を週 3 回以上実施する状態等を管理することで月一回算定いたします。

(4) 複数名訪問看護加算

安全な移動介助を行う為、二人介助が必要な場合や暴力行為等のため複数名の看護職員及び**理学療法士**等の対応が必要とされる場合に週一回算定いたします

(5) 訪問看護専門看護管理加算

主治医から交付を受けた訪問看護指示書に基づき、緩和ケア、褥瘡ケアまた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が、定期的(1 か月に 1 回以上)に指定訪問看護を行うとともに、利用者に係る訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合に、月一回算定いたします。

訪問看護サービス契約書・重要事項説明書・個人情報利用同意書・訪問看護加算同意書

上記の契約を奏するため本書を2通作成し、利用者・事業者が署名の上、1通ずつ保管するものとする。

契約締結日 年 月 日

事業者	事業者は訪問看護サービスの利用開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて契約書・重要事項・個人情報の取り扱い・訪問看護加算について説明いたしました。事業者は利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービス提供を誠実に実施いたします。 住所 札幌市北区新川1条6丁目3番3号 名称 社会医療法人 禎心会 訪問看護ステーション禎心会北 電話 (011)768-6110 管理者 森下 由美子 説明者
利用者	私は訪問看護サービスの利用開始にあたり、本書面に基づいて契約書・重要事項説明書、訪問看護加算の内容を確認いたしました。私はこの契約により訪問看護サービスを利用いたします。 また、個人情報の利用に同意いたします。 住所 氏名 電話番号 代筆者 続柄() 代筆の理由
家族等	私は訪問看護サービスの利用開始にあたり、本書面に基づき家族等の個人情報の利用について同意いたします。 住所 氏名 電話番号
連帯保証人	私は訪問看護サービスの利用開始にあたり、以上の契約内容(契約書第8条)について貴施設から説明を受け、連帯保証人としての責務を果たします。 住所 氏名 続柄 電話番号

加算同意	☐ 緊急時訪問看護加算Ⅰについて同意します。 ☐ 特別管理加算Ⅰについて同意します ☐ 特別管理加算Ⅱについて同意します ☐ 複数名訪問看護加算について同意します ☐ 24時間対応体制加算について同意します ☐ 特別管理加算について同意します ☐ 訪問看護専門管理加算について同意します ☐ 医療保険への変更について同意します ☐ 介護保険への変更について同意します					
	年	月	日	氏名		
	変更	追加・終了	年	月	日	変更内容
	氏名					
	変更	追加・終了	年	月	日	変更内容
	氏名					
	変更	追加・終了	年	月	日	変更内容
	氏名					
	変更	追加・終了	年	月	日	変更内容
	氏名					
変更	追加・終了	年	月	日	変更内容	
氏名						
変更	追加・終了	年	月	日	変更内容	
氏名						
変更	追加・終了	年	月	日	変更内容	
氏名						
変更	追加・終了	年	月	日	変更内容	
氏名						

この契約書・重要事項説明書内容は
令和6年4月1日より施行いたします。