

# 訪 問 看 護 契 約 書

## 【介護保険】

訪 問 看 護 ス テ ー シ ョ ン い き い き ら い ふ



## 訪問看護契約書

利用者\_\_\_\_\_（以下「甲」という。）と事業者 訪問看護ステーションいきいきら  
いふ（以下「乙」という。）とは、訪問看護サービスの利用に関して次のとおり契約を結  
びます。

### （目的）

- 第1条 乙は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、甲がその有する能力に応じ  
て可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、甲の療養生活を支援し、  
心身の機能の維持回復を目指すことを目的として訪問看護サービスを提供します。
2. 乙は、訪問看護サービスの提供にあたっては、甲の要介護状態区分及び甲の被保  
険者証に記載された認定審査会に従います。

### （契約期間）

- 第2条 この契約書の契約期間は、\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日から\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
までとします。但し、上記の契約期間の満了日前に、甲が要介護認定区分の変更  
の認定を受け、要介護（支援）認定有効期間の満了日が更新された場合には、変  
更後の要介護（支援）認定有効期間の満了日までとします。
2. 前項の契約期間の満了日の7日前までに甲から更新拒絶の意志表示がない場合は、  
この契約は同一の内容で自動更新されるものとし、その後もこれに準じて更新さ  
れるものとし、
3. 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、更新前の契約期間の満了日  
の翌日から更新後の要介護（支援）認定有効期間の満了日までとします。

### （運営規程の概要）

- 第3条 乙の運営規程の概要（事業の目的、職員の体制、訪問看護サービスの内容等）、従  
事者の勤務の体制等は、別紙重要事項説明書に記載したとおりです。

### （訪問看護計画の作成・変更）

- 第4条 乙は、主治医の指示、甲の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問看護計  
画を作成し、訪問看護計画作成後も当該実施状況の把握に努めます。
2. 訪問看護計画には、療養上の目標や目標達成のための具体的なサービス内容等を  
記載します。
3. 訪問看護計画は、居宅サービス計画が作成されている場合は、その内容に沿って  
作成します。

4. 乙は、次のいずれかに該当する場合には、第1条に規程する訪問看護サービスの目的に従い、訪問看護計画の変更を行います。
  - (1) 甲の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、当該訪問看護計画を変更する必要がある場合
  - (2) 甲が訪問看護サービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合
5. 前項の変更に際して、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに甲の居宅介護支援事業者に連絡するなど必要な援助を行います。
6. 乙は、訪問看護計画を作成し又は変更した際には、これを甲及びその後見人又は家族に対し説明し、その同意を得るものとします。
7. 訪問看護サービスの内容を変更した場合、甲と乙とは、甲が変更後に利用する訪問看護の内容、利用回数、利用料及び介護保険の適用の有無について記載した契約書別紙サービス内容説明書を添付した利用サービス変更合意書を交わします。

(主治医との関係)

第5条 乙は、訪問看護サービスの提供を開始する際には、主治医の指示を文書で受け取ります。

2. 乙は、主治医に訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。

※注【乙が指定訪問看護を担当する医療機関である場合、

第5条 乙は、診療録における主治医の指示に従って訪問看護サービスを提供し、その実施状況等を診療記録へ記載します。

との規程になります。】

(担当の訪問看護員)

第6条 乙は、甲のため、担当の訪問看護員を定め、甲に対して訪問看護サービスを提供します。

2. 乙は、担当の訪問看護員を選任し、又は変更する場合には、甲の状況とその意向に配慮して行います。
3. 甲は、乙に対し、いつでも担当の訪問看護員の変更を申し出ることができます。
4. 乙は、前項の申出があった場合、第1条に規程する訪問看護サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、甲の希望に添うように担当の訪問看護員を変更します。

(訪問看護サービスの内容及びその提供)

第7条 乙は、担当の訪問看護員を派遣し、契約書別紙サービス内容説明書に記載した内容の訪問看護サービスを提供します。

2. 乙は、甲に対して訪問看護サービスを提供するごとに、当該サービスの提供日及び内容、介護保険から支払われる報酬等の必要事項を、甲が依頼する居宅介護支援事業者が作成する所定の書面に記載し、甲の確認を受けることとします。
3. 乙は、甲の訪問看護サービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければなりません。
4. 甲及びその後見人（後見人がいない場合は甲の家族）は、必要がある場合は、乙に対し前項の記録の閲覧及び自費による謄写を求めることができます。ただし、この閲覧及び謄写は、乙の業務に支障のない時間に行うこととします。

（居宅介護支援事業者との連携）

第8条 乙は、甲に対して訪問看護サービスを提供するにあたり、甲が依頼する居宅介護支援事業者又はその他保健・医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

（協力義務）

第9条 甲は、乙が甲のため訪問看護サービスを提供するにあたり、可能な限り乙に協力しなければなりません。

（苦情対応）

第10条 乙は、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにし、乙が提供した訪問看護サービスについて甲、甲の後見人又は甲の家族から苦情の申立てがある場合は、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。

2. 乙は、甲、甲の後見人又は甲の家族が苦情申立て等を行ったことを理由として、甲に対し何ら不利益な取扱いをすることができません。

（緊急時の対応）

第11条 乙は、現に訪問看護サービスの提供を行っているときに甲に容態の急変が生じた場合、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡を取るなど必要な対応を講じます。

（感染症及び災害発生時の対応）

第12条 乙は、契約の有効期間中、地震、台風、大雨等の天災その他やむを得ない事情により、訪問看護サービスの実施ができなくなった場合には、甲に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。しかし乙は感染症及び災害に係る業務継続計画を策定し速やかにサービス再開に努めます。（\*熊本県訪問看護ステーション連絡協議会管理者会においてはこのような事態に備え、協力ステーション体制を整えています）

(費用)

第13条 乙が提供する訪問看護サービスの利用単位毎の利用料その他の費用は、別紙重要事項説明書に記載したとおりです。

2. 甲は、サービスの対価として、前項の費用の額をもとに月ごとに算定された利用者負担額を乙に支払います。
3. 乙は、提供する訪問看護サービスのうち、介護保険の提供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金を説明し、甲の同意を得ます。
4. 乙は、乙の通常の事業の実施地域以外にある甲の居宅を訪問して訪問看護サービスを行う場合には、前二項に定める費用のほか、それに要した交通費の支払いを甲に請求することができます。
5. 乙は、前項に定める費用の額にかかるサービスの提供にあたっては、あらかじめ甲に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、甲の同意を得なければなりません。
6. 乙は、甲が正当な理由もなく訪問看護サービスの利用をキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じて、重要事項説明書に記載したキャンセル料の支払いを求めることができます。
7. 乙は、訪問看護サービスの利用単位毎の利用料及びその他の費用の額を変更しようとする場合は、1ヵ月前までに甲に対し文書により通知し、変更の申出を行います。
8. 乙は、前項に定める料金の変更を行う場合には、新たな料金に基づく別紙重要事項説明書及び契約書別紙サービス内容説明を添付した利用サービス変更合意書を交わします。

(利用者負担金の滞納)

第14条 甲が正当な理由なく利用者負担金を2ヵ月以上滞納した場合は、乙は、30日以上の期間を定めて、利用者負担金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。

2. 前項の催促をしたときは、乙は、甲の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者と、甲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について必要な協議を行うものとします。
3. 乙は、前項に定める協議を行い、かつ甲が第1項に定める期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、この契約を文書により解除することができます。
4. 乙は、前項の規程により解除に至るまでは、滞納を理由として訪問看護サービスの提供を拒むことはありません。

(秘密保持)

第 15 条 乙は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た甲及びその後見人又は家族の秘密を漏らしません。

2. 乙及びその従業員は、サービス担当者会議等において、甲及びその後見人又は家族に関する個人情報を用いる必要がある場合には、甲及びその後見人又は家族に使用目的等を説明し同意を得なければ、使用することができません。

(甲の解除権)

第 16 条 甲は、7 日間以上の予告期間をもって、いつでもこの契約を解除することができます。

(乙の解除権)

第 17 条 乙は、甲が法令違反またはサービス提供を阻害する行為（暴力・ハラスメント）をなし、管理者より口頭での改善依頼を 3 回実施した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的を達することが困難になった時は、30 日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。上記以外でも暴力・ハラスメントの状況に応じて即刻契約解除する場合があります。

(契約の終了)

第 18 条 次に掲げるいずれかの理由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- (i) 甲が要介護（支援）認定を受けられなかったとき。
- (ii) 第 2 条 1 項及び 2 項により、契約期間満了日の 7 日前までに甲から更新拒絶の申出があり、かつ契約期間が満了したとき。
- (iii) 甲が第 16 条により契約を解除したとき。
- (iv) 乙が第 14 条又は第 17 条により契約を解除したとき。
- (v) 甲が介護保険施設や医療施設等へ入所又は入院等をしたとき。
- (vi) 甲が死亡したとき。

(損害賠償)

第 19 条 乙は、訪問看護サービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに甲の後見人及び家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

2. 前項において、事故により甲又はその家族の生命、身体、財産に損害が発生した場合は、乙は速やかにその損害を賠償します。ただし、乙に故意・過失がない場合はこの限りではありません。
3. 前項の場合において、当該事故発生につき甲に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

(利用者代理人)

第 20 条 甲は、代理人を選任してこの契約を締結させることができ、また、契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

2. 甲の代理人選任に際して必要がある場合は、乙は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明するものとします。

(合意管轄)

第 21 条 この契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、熊本地方裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

(協議事項)

第 22 条 この契約に定めのない事項については、医療保険法等の関係法令に従い、甲乙の協議により定めます。

この契約の成立を証するため本証 2 通を作成し、甲乙各署名押印して 1 通ずつ保有します。

年 月 日

利用者甲

住所

氏名

印

代理人（選任した場合）住所

氏名

印

事業者乙

住所 〒860-0826 熊本市南区平田 2 丁目 12 番 18 号

事業者（法人）名 アイティーアイ株式会社

事業所名 訪問看護ステーションいきいきらいふ

（事業所番号） 4 3 6 0 1 9 0 4 5 0

代表者名

管理者 鬼塚 幸子

印

【契約書別紙】

## サービス内容説明書（訪問看護）

当事業者が、あなたに提供するサービスは以下の通りです。

### 1. 訪問看護サービスの内容

| 曜 日 | 時 間 帯 | 内 容                                                                                                                                                               |
|-----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | : ~ : | 一般状態の観察・保清・リハビリテーション<br>床ずれの予防と手当て・内服管理・精神的援助<br>在宅酸素の管理・主治医との連携・24 時間体制<br>ターミナルケア・点滴管理・人工呼吸器<br>在宅中心静脈栄養管理・持続皮下注管理・腹膜透<br>析管理・腎瘻管理・尿カテーテル管理・胃瘻管理<br>経管栄養・ストーマ管理 |

### 2. 担当の訪問看護員

①あなたの担当の訪問看護員は 鬼塚・濱崎・大坪・金子・山内・井上・川上・上村・木庭・山口・江藤・北野（理学療法士）・山田（理学療法士）・中村（作業療法士）ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

訪問看護員は、常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも、その提示をお求めください。

②理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の訪問看護・予防訪問看護は、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに訪問させるという位置付けのものであります。

③理学療法士等が指定訪問看護を提供している利用者については、訪問看護計画書等は一体的に含むものとして看護職員と理学療法士等が連携して作成します。

### 3. 利用者負担額

あなたが支払う利用者負担額は、以下の通りです。

#### (1) 介護保険適用自己負担分

| 区 分        | 時 間                   | 単 価              | 回 数 | 利 用 料 |
|------------|-----------------------|------------------|-----|-------|
| 基 本 料 金    | 20 分未満                | 円                | ×   | 円     |
|            | 30 分未満                | 円                | ×   | 円     |
|            | 30 分以上<br>1 時間未満      | 円                | ×   | 円     |
|            | 1 時間以上<br>1 時間 30 分未満 | 円                | ×   | 円     |
|            | 理学療法士等の<br>指定訪問看護     | 1 回（20 分以上）<br>円 | ×   | 円     |
| 緊急時加算      | 1 回あたり                | 円                | ×   | 円     |
| 特別管理加算     | 1 回あたり                | 円                | ×   | 円     |
| 提供体制加算     | 1 回あたり                | 円                | ×   | 円     |
| 看護体制強化加算   | 1 回あたり                | 円                | ×   | 円     |
| 処遇改善加算     | 利 用 料 総 額 に 1.8% 加 算  |                  |     | 円     |
| 1 月あたりの合計額 |                       |                  |     | 円     |

### 4. 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、次の事項に留意してください。

(1) 訪問看護員は、介護保険制度上、利用者に対してのみ訪問看護を提供することとされています。家族の方に対して訪問看護を行うことはできませんのでご了承ください。

(2) 訪問看護員に対する贈り物や飲食等のもてなしは必要ありません。

5. この訪問看護契約は、指定居宅介護支援事業所\_\_\_\_\_の介護支援専門員である\_\_\_\_\_が利用者のために作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に従った内容です。

訪 問 看 護 重 要 事 項 説 明 書

< 年 月 日現在 >

1. 訪問看護事業者（法人）の概要

|               |                                                                          |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 名 称 ・ 法 人 種 別 | アイティーアイ株式会社                                                              |
| 代 表 者 名       | 代表取締役社長 市川 誠一郎                                                           |
| 所 在 地 ・ 連 絡 先 | (住所) 〒850-0032 長崎市興善町6番7号<br>(電話) 095 (821) 2111<br>(FAX) 095 (821) 2113 |

2. 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

|               |                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 事 業 所 名       | 訪問看護ステーションいきいきらいふ                                                              |
| 所 在 地 ・ 連 絡 先 | (住所) 〒860-0826 熊本市南区平田2丁目12番18号<br>(電話) 096 (311) 1011<br>(FAX) 096 (311) 1012 |
| 事 業 所 番 号     | 4360190450                                                                     |
| 管 理 者 の 氏 名   | 鬼塚 幸子                                                                          |

(2) 事業所の職員体制

| 従業者の職種                |         | 人数<br>(人) | 区分     |         | 常勤換算後<br>の人数 (人) | 職務の内容 |
|-----------------------|---------|-----------|--------|---------|------------------|-------|
|                       |         |           | 常勤 (人) | 非常勤 (人) |                  |       |
| 管 理 者                 |         | 1         | 1      |         |                  |       |
| 訪<br>問<br>看<br>護<br>員 | 保 健 師   |           |        |         |                  |       |
|                       | 看 護 師   | 11        | 6      | 5       |                  |       |
|                       | 准 看 護 師 |           |        |         |                  |       |
|                       | 理学療法士   | 2         | 2      |         |                  |       |
|                       | 作業療法士   | 1         | 1      |         |                  |       |
| 事 務 職 員 等             |         | 2         |        | 2       |                  |       |

(3) 事業の実施地域

|         |       |
|---------|-------|
| 事業の実施地域 | 熊本市一円 |
|---------|-------|

(4) 営業日

|             |            |
|-------------|------------|
| 営業日         | 営業時間       |
| 月、火、水、木、金、土 | 8:30～17:30 |

ただし、祝祭日、年末年始以外とする。

3. サービスの内容

自宅で療養される方が安心して療養生活を送れるように、主治医の指示により当訪問看護ステーションの看護師等が定期的に訪問し、必要な処置を行い、在宅療養の援助を行います。

4. 費用

(1) 介護保険給付対象サービス

介護保険の適用がある場合は、原則としてお手持ちの「介護保険負担割合証」に記載の負担割合で算出した金額が利用者の負担額となります。お客様の利用者負担額については、契約書別紙サービス内容説明書に記載します。

【料金表】

<看護師等が訪問看護を行った場合>

| 所要時間                | 基本料金         |         |                                                                                              |
|---------------------|--------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | 介護予防<br>訪問看護 | 訪問看護    |                                                                                              |
| 20分未満               | 3,030円       | 3,140円  | 夜間（午後6時から午後10時）、<br>早朝（午前6時から午前8時）の場合基本料金の25%、<br>深夜（午後10時から午前6時）の場合基本料金の50%<br>を基本料金に加算します。 |
| 30分未満               | 4,510円       | 4,710円  |                                                                                              |
| 30分以上<br>1時間未満      | 7,940円       | 8,230円  |                                                                                              |
| 1時間以上<br>1時間30分未満   | 10,900円      | 11,280円 | ※理学療法士等が利用開始日に属する月から12ヶ月超<br>の利用者に介護予防訪問看護を行った場合は1回につき<br>50円減算となります。                        |
| 理学療法士等<br>1回（20分以上） | 2,840円       | 2,940円  |                                                                                              |

《その他の加算金額》

|                                                                                                                                                                          |                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ①電話等により看護に関する意見を求められた時に常時対応できる体制にある場合<br>②緊急時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を行っている場合                                                                                  | 1月につき<br>①と②を満たす<br>(Ⅰ) 6,000円                                      |
| 特別な管理を必要とするお客様(厚生大臣が定める状態にある方に限ります)に対して、サービスの実施にあたり計画的な管理を行う場合                                                                                                           | 1月につき 2,500円<br>もしくは<br>5,000円                                      |
| ご自宅で亡くなられた日及び亡くなられる前14日以内に2日以上ターミナルケアを行った場合                                                                                                                              | 25,000円                                                             |
| 病院、診療所、介護老人保健施設又は介護医療院に入院中又は入所中のお客様が、退院又は退所するにあたり、主治医等と連携して在宅療養における必要な指導を行った場合                                                                                           | 1回につき 6,000円                                                        |
| 新規に訪問看護計画を作成したお客様に対して、訪問看護を提供した場合<br>①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訪問看護を行った場合<br>②退院又は退所日に訪問看護を提供していない場合<br>※①を算定している場合は、②は算定しない                                            | 1月につき<br>①の場合<br>(Ⅰ) 3,500円<br>②の場合<br>(Ⅱ) 3,000円                   |
| 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、お客様の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、評価の結果を情報提供した場合                                                                                               | 1月に1回限り<br>500円                                                     |
| 在宅における療養生活に伴い、高い医療の必要性のあるお客様に対して充実した訪問看護が提供できる体制を強化している事業所で、従業者の総数に占める看護職員の割合が6割以上である場合                                                                                  | 1月につき<br>(訪問看護)<br>(Ⅰ) 5,500円<br>(Ⅱ) 2,000円<br>(介護予防訪問看護)<br>1,000円 |
| ①研修計画を作成し、当該計画に従い研修を実施、又は実施を予定していること ②お客様に関する情報若しくはサービス提供にあたっての留意事項の伝達、又は技術指導を目的とした会議を定期的開催していること ③健康診断等を定期的実施すること ④看護師等の総数のうち、勤続年数が7年以上のもの占める割合が3割以上であること、の基準に適合している事業所 | 1回につき 60円                                                           |
| 看護の質の向上や安定したサービス提供につなげることを目的として、職員の給与を上げる取り組みを計画・実施し、働きやすい環境づくりや研修などを行い、その内容を適切に報告・管理している場合                                                                              | 総単位数に対して<br>1.8%を加算                                                 |

- ・上記料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、お客様の居宅サービス計画に定められたサービスにかかる標準的な時間を基準とします。
- ・介護保険での給付の範囲を超えたサービスの利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者の自己負担となりますのでご相談下さい。
- ・介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、お客様は1ヶ月につき料金表の利用料金全額をお支払い下さい。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収書を発行します。

## (2) 交通費

2の(3)の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方は交通費の自費が必要となります。

自動車を使用した場合は以下の料金を徴収いたします。

- ① 実施地域を越えてから1キロメートル未満の場合 50円
- ② 1キロメートルを超える場合1キロメートルごとに 50円  
を徴収いたします。

## (3) その他

- ・死後の処置料は10,000円となります。
- ・訪問看護員は訪問車で伺いますので、駐車が出来る場所をご準備ください。有料駐車場の場合、料金は利用者負担でお願いします。
- ・利用者の都合でサービスを中止する場合にはサービス利用の前日17:00までにご連絡ください。

連絡がなく訪問看護師が訪問に伺った場合は、キャンセル料1,000円(税込)を申し受けることとなりますのでご了承ください。ただし、利用者の容体の急変など、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。

※報酬改定等により利用料が変更になる場合がございます。変更があった場合は、お知らせいたします。

## 5. 緊急時等における対応方法

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかにお客様の主治医、救急隊、緊急時連絡先(ご家族等)、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者へ連絡をします。



## 【個人情報保護のお取り扱いについて】

本ステーションは、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への訪問看護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。

### 1. 個人情報に対する本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、利用者の皆様の個人情報を厳重に管理してまいります。

### 2. 本ステーションが保有する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いたします。

利用者の皆様の個人情報は、訪問看護の提供以外にも、以下のような場合に必要に応じて第三者に提供される場合があります。

- 。カンファレンスなどによる連携、照会への回答　。介護保険施設入所時の照会の回答
- 。緊急事態に、協力する機関や事業所と情報共有する際に必要な場合
- 。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・研究会等での事例研究発表　。学生等の実習、研修への協力のため

本ステーションでは、法令に基づく開示要請があった場合、不正アクセス・脅迫等の違法行為への対応、その他特別の理由のある場合を除き、収集した情報を上記の利用目的以外のために利用しません。また第三者に提供いたしません。

### 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、保存することを義務付けられています。保存の実施方法・期間・廃棄処分方法については、適応される法律ごとに異なります。

### 4. お問い合わせ先

開示請求、苦情・訂正・利用停止等は、下記にお申し出ください。

訪問看護ステーション いきいきらいふ 管理者 鬼塚 幸子

tel 096-311-1011

## 【個人情報の提供及び利用についての承諾書】

私の受ける医療サービスが、適切また効果的に提供されるために、訪問看護ステーションいきいきらいふの職員が、私又は家族に関する個人情報を、医療機関・介護事業所などに対して提供すること及びサービス担当者会議で利用することを承諾致します。

年　　月　　日

利用者本人 \_\_\_\_\_ 印

署名代理人 \_\_\_\_\_ 印

利用者家族 \_\_\_\_\_ 印

当事業者は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、訪問看護のサービス内容及び重要事項を説明しました。

年 月 日

|      |          |                                  |   |
|------|----------|----------------------------------|---|
| 事業者乙 | 住 所      | 〒860-0826 熊本市南区平田 2 丁目 12 番 18 号 |   |
|      | 事業者（法人）名 | アイティーアイ株式会社                      |   |
|      | 事業所名     | 訪問看護ステーションいきいきらいふ                |   |
|      | （事業所番号）  | 4 3 6 0 1 9 0 4 5 0              |   |
|      | 代表者名     | 鬼塚 幸子                            | 印 |

|     |     |       |   |
|-----|-----|-------|---|
| 説明者 | 職 名 | 管理者   |   |
|     | 氏 名 | 鬼塚 幸子 | 印 |

私は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、訪問看護のサービス内容及び重要事項の説明を受けました。

年 月 日

|      |     |   |
|------|-----|---|
| 利用者甲 | 住 所 |   |
|      | 氏 名 | 印 |

|             |     |   |
|-------------|-----|---|
| 代理人（選任した場合） | 住 所 |   |
|             | 氏 名 | 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        | 訪問看護ステーション いきいきらいふ |
| 申請するサービス種類 | 訪問看護、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**  
・事業者は下欄に記載のとおり、苦情に対応します。

|                       |                                                                                                         |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 苦情対応責任者               | 事業所の管理者 鬼塚 幸子                                                                                           |
| 苦 情 対 応 体 制           | 受付時間 事業所の営業時間中<br>申出方法 電話番号 096-311-1011<br>ファックス 096-311-1012<br>面 接 事業所又は利用者の居宅において                   |
| 苦 情 対 応 の 基 本 的 な 方 法 | 事業者は苦情を受付後、速やかに苦情に係る事実の確認を行い、その結果に基づき必要な改善策を検討立案し、利用者又は家族に説明するとともに改善策を実施し、その後も適宜、改善策の実施状況を点検し再発防止に努めます。 |

- ・行政機関その他の苦情受付機関

|                         |                                                                                    |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 熊本市                     | 所 在 地：熊本市中央区手取本町 1 - 1<br>・高齢介護福祉課 電話番号：096-328-2347<br>・介護事業指導課 電話番号：096-328-2793 |
| 熊本県国民健康保険団体連合会<br>介護保険課 | 所 在 地：熊本市東区健軍 2 丁目 4 番 10 号<br>熊本市町村自治会館 5F<br>電話番号：096-214-1101                   |

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順**

- ・苦情があった場合は、ただちに管理者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして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。
- ・検討会議が必要であると判断した場合は、管理者を含めて検討会議を行い、居宅介護支援事業者へ連絡を行う。  
検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する。
- ・検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする。（利用者に謝罪に行くなど）
- ・記録を台帳に保管し再発を防ぐために役立てる。（苦情処理マニュアル参照のこと）

- 3 その他参考事項**

- ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。
- ・毎朝朝礼等で確認、また定期的に職員研修を実施しサービスの質の向上を図る。
- ・事例をもとに対処方法をマニュアル化し職員に周知徹底を図る。
- ・検討結果について利用者の納得が得られず、利用者が他の事業所を選択する場合、必要な協力を行う。
- ・苦情内容が損害賠償を生じるものである場合、速やかにこれに応じる。
- ・市町村及び国保連が行う照会、調査に協力するとともに、指導、助言を受けた場合は、これに従い、必要な改善を行う。

