

訪問看護リハビリテーション

RICHE

-リッシュ-

運営規定

重要事項説明書

契約書

株式会社 リハビリテーション コムラッド

運営規定（目次）

- 第1条（事業の目的）
- 第2条（運営の方針）
- 第3条（事業所の名称等）
- 第4条（職員の職種、員数及び職務の内容）
- 第5条（営業日及び営業時間）
- 第6条（通常の事業の実施地域）
- 第7条（訪問看護の内容）
- 第8条（利用料等）
- 第9条（内容及び手続きの説明及び同意）
- 第10条（記録の整備）
- 第11条（提供拒否の禁止）
- 第12条（サービス提供困難時の対応）
- 第13条（緊急時等における対応方法）
- 第14条（事故発生時の対応）
- 第15条（秘密保持等）
- 第16条（会計の区分）
- 第17条（虐待の防止のための措置に対する事項）
- 第18条（その他運営に関する重要事項）

(事業の目的)

第1条

- 1 株式会社リハビリテーションコムラッドが開設する訪問看護リハステーション RICHE (以下「事業所」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。)の適正な運営を確保する為に人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の看護職員、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、主治医の医師が必要と認めた高齢者に対し、適正な事業の提供を目的とする。

(運営の方針)

第2条

- 1 指定訪問看護の提供にあたっては、事業所の看護師等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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、必要なサービスを提供し、利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的および精神的負担の軽減を図る。
- 2 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、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の努めるものとする。

(事業所の名称等)

第3条

- 1 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

<本拠地>

名称：訪問看護リハステーション RICHE

所在地：熊本県天草市南新町 10 番地 15 ステップビル 3F

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条

- 1 職員の職種、員数は以下のとおりとする。

管理者 1名 (常勤・専従)・・・看護職員と兼務

看護師 2.5名以上 (常勤専従または非常勤専従)・・・うち一人管理者と兼務

理学療法士、作業療法士、言語聴覚士 必要数

- 2 職務内容は以下のとおりとする。

(管理者) 事業所の従業者の管理及び事業の利用申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握、そのほかの管理を一元的に行う。

(看護師等) 看護師等は、訪問看護計画書および訪問看護報告書を作成し、指定訪問看護の提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第5条

- 1 営業日及び営業時間及び休日は以下のとおりとする。

営業日

月曜日から金曜日までとする。

営業時間

8：00～17：00（営業時間外の連絡は24時間対応端末へ転送）

サービス提供時間

8：00～17：00

休日

土日

ただし大型連休や災害時など利用者様に何らかの不利益が生じてしまう恐れがある場合、以下の条件を満たした上で営業日外に営業する場合がある。

- ・法令で定められた人員配置基準およびその他の運営基準を満たす
- ・事前に利用者様(家族様)および関係事業者へ周知する

(通常の事業の実施地域)

第6条

- 1 訪問看護リハステーション RICHE の通常の事業の実施地域は天草市（次のエリアを除く：宮地岳、牛深町、有明町、御所浦町、倉岳町、栖本町、新和町、五和町、天草町、河浦町）

(訪問看護の内容)

第7条

- 1 指定訪問看護の内容は次のとおりとする。
 - ① 病状・障害の観察
 - ② 清拭・洗髪等による清潔の保持
 - ③ 食事及び排泄等日常生活の世話
 - ④ 褥瘡の予防・処置
 - ⑤ リハビリテーション
 - ⑥ ターミナルケア
 - ⑦ 認知症患者の看護
 - ⑧ 療養生活や介護方法の指導
 - ⑨ カテーテル等の処理
 - ⑩ その他医師の指示による医療処置
- ※緊急訪問看護、24時間対応体制

(利用料等)

第8条

- 1 指定訪問看護を提供した場合の利用料は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該事業が法定代理受領サービスであるときは、負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。
- 2 次条の通常の事業実施地域を越えて行う指定訪問看護に要した交通費は、その実費を徴収することがある。その際は通常の事業の実施地域を越えた地点から、1キロメートルあたり 30円徴収する。

また陸路を利用しての移動が困難な場合、船等を利用した際の交通費を実費徴収する。

- 3 前各項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文章で説明した上で、支払いに同意する旨の文章に署名を受けることとする。

(内容および手続きの説明及び同意)

第9条

- 1 指定訪問看護の提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者又はその家族に対し、運営規定の概要、訪問看護従業者の勤務体制、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文章を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用者申込者の同意を得なければならない。

(記録の整備)

第10条

- 1 事業者は従業者・設備・備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。
事業者は利用者に対する指定訪問看護の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。
 - ① 主治医による指示の文章
 - ② 訪問看護計画書
 - ③ 訪問看護報告書
 - ④ 具体的なサービス内容の記録
 - ⑤ 市町村への通知に係る記録
 - ⑥ 苦情内容等の記録
 - 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

(提供拒否の禁止)

第11条

- 1 正当な理由なく指定訪問看護の提供を拒むことをしてはいけない。

(サービス提供困難時の対応)

第12条

- 1 当該事業所が利用申込者の病状、実施地域、自らの適切な指定訪問看護を提供することが困難であると認めた場合は、主治医及び居宅介護支援事業者への連絡を行い、適当な他の指定訪問看護事業者等を紹介する等の措置を速やかに講じなければならない、

(緊急時等における対応方法)

第13条

- 1 看護師等は、訪問看護を実施中に利用者の病状に急変、その他の緊急事態が生じた時は、必要に応じて臨時の応急手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行うこととする。

(事故発生時の対応)

第14条

- 1 利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに必要な処置を行う。
- 2 事業所は訪問看護の提供に伴って、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わなければならない。
- 3 事業所は前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

(秘密保持等)

第15条

- 1 正当な理由がなく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
- 2 事業所の従業員であったものは退職後も正当な理由がなく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
- 3 サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を得なければならない。

(会計の区分)

第16条

- 1 指定訪問看護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定訪問看護事業所の会計とその他の事業の会計を区分しなければならない。

(虐待の防止のための措置に対する事項)

第17条

- 1 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
- 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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- 3 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- 4 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的（年1回以上）実施すること。
- 5 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(その他運営に関する重要事項)

第18条

- 1 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リハビリテーションコムラッド代表取締役と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規定は、令和6年6月1日から施行する。

訪問看護重要事項説明書

1 事業者の概要

事業者名	株式会社リハビリテーションコムラッド
所在地	〒863-0024 熊本県天草市川原町7番29-3号 ファミール川原町101
代表者氏名	小川 知己
電話番号	0969-66-9971
FAX番号	0969-66-9972

2 事業所の概要

事業所名	訪問看護リハステーション RICHE
所在地	〒863-0031 熊本県天草市南新町10-15 ステップビル3階
電話番号	0969-66-9680
FAX番号	0969-66-9681
介護保険事業所番号	第4361590021号
管理者氏名	竹内 留里

3 事業の目的及び運営方針

「在宅生活に安心と安全をお届けします」

4 職員体制と職務内容

職名	員数	常勤・非常勤	職務内容
管理者 兼 看護師	1名	常勤 1名	業務の管理、基準遵守の指揮命令、訪問看護業務など
看護職員	2.5名以上	2.5名以上	訪問看護業務など
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士	必要数	必要数	リハビリテーション業務など

5 事業所の営業（診療）日等

営業日	事業所：月曜日～金曜日（休業日：土曜日、日曜日） ※緊急時は営業時間に関係なく対応致します ※訪問リハビリの営業日は月曜日～金曜日（休業日：土曜日、日曜日、祝祭日、1/1.2.3 8/13.14.15 12/29.30.31）
営業時間	8：00～17：00
サービス提供時間	8：00～17：00

6 通常の事業の実施地域

訪問看護リハステーション RICHE の通常の事業の実施地域は天草市（次のエリアを除く：宮地岳

町、旧牛深市、有明町、御所浦町、倉岳町、栖本町、新和町、五和町、天草町、河浦町)

7 利用料等

① 介護保険でのサービス利用

介護保険適用がある場合は、各利用者様の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とします。

【介護保険利用料金表】

基本単位		
サービス内容	基本単位	
理学療法士等による訪問20分	294単位	※介護予防訪問看護の場合284単位
理学療法士等による訪問40分	588単位	※介護予防訪問看護の場合568単位
理学療法士等による訪問60分	795単位	※介護予防訪問看護の場合426単位
看護師等による訪問20分未満	314単位	※介護予防訪問看護の場合303単位 (准看護師の場合は単位の90%)
看護師等による訪問30分未満	471単位	※介護予防訪問看護の場合451単位 (准看護師の場合は単位の90%)
看護師等による訪問30～60分	823単位	※介護予防訪問看護の場合794単位 (准看護師の場合は単位の90%)
看護師等による訪問60～90分	1128単位	介護予防訪問看護の場合1090単位 (准看護師の場合は単位の90%)
各種加算		
各種加算	加算内容	単位
初回加算Ⅰ	病院、診療所等から退院した日に看護師が初回の訪問看護を行った場合に算定(初回のみ)ただし、初回加算(Ⅱ)を算定している場合は算定しない	350単位
初回加算Ⅱ	新規に訪問看護計画書を作成した場合に初回訪問時に算定(初回のみ)ただし、初回加算(Ⅰ)を算定している場合は算定しない	300単位
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算(中山間地域等提供加算)	通常の実施地域以外への訪問時に算定(1回につき)	所定単位数の5%を算定
複数名訪問加算	同時に複数の看護師等が必要な場合に算定	○複数名訪問加算(Ⅰ) 2人の看護師等が同時に訪問する場合： ・254単位(30分未満) ・402単位(30分以上) ○複数名訪問加算(Ⅱ) 看護師等と看護補助者が同時に訪問する場合： ・201単位(30分未満) ・317単位(30分以上)
長時間訪問看護加算	90分以上サービス提供を行った場合に算定(1回につき)	300単位
看護・介護職員連携強化加算	訪問看護事業所と連携してサービスを提供した場合に算定(1回につき)	250単位
退院時共同指導加算	病院施設や主治医と連携して在宅生活における指導を実施した場合に算定	600単位

緊急時訪問看護加算(Ⅰ)	電話連絡等常時対応でき、必要に応じて緊急訪問を行う（1月に1回）	600単位/月 ※1 か月以内の2回目以降の緊急時訪問については、早朝・夜間・深夜の訪問看護に係る加算を算定
特別管理加算（Ⅰ）	気管カニューレ、留置カテーテル等を使用されている方に算定	500単位
特別管理加算（Ⅱ）	自己導尿、在宅酸素、人工肛門等を使用されている方に算定	250単位
ターミナルケア加算	死亡日を含む14日以内に主治医の指示により2回以上訪問看護を実施した場合（ターミナルケア後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合も含む）	2500単位
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	勤続年数7年以上の職員を30%以上配置している場合に算定	1回につき6単位
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	勤続年数3年以上の職員を30%以上配置している場合に算定	1回につき3単位
口腔連携強化加算	利用者の口腔の状態を定期的に確認し、必要に応じて歯科医師や医療機関への連携を行った場合に算定	50単位

※1 単位 = 10円

※中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は区分支給基準額の算定対象外。

※通常の実施地域以外は中山間地域等提供加算を算定させていただきます。

※理学療法士等とは…リハビリテーションの専門職である理学療法士、作業療法士、言語聴覚士。

※看護師等とは…看護師、保健師、准看護師。

- ・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、利用者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、ご利用者様は料金表の利用料金全額をお支払頂きます。利用料金のお支払と引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行します。それらを保険者介護保険窓口を持参すると、介護保険給付分の料金が返還されます（償還払い）。

② 医療保険でのサービス利用

医療保険でのサービス利用の場合、利用者様のご負担金は（①訪問看護基本療養費＋②訪問看護管理療養費＋③加算料金＋④交通費）の保険負担割合分となります。

【医療保険利用料金表】

種類	料金
① 訪問看護基本療養費（Ⅰ）	イ 保健師、助産師又は看護師による場合（ハを除く） （1）週3日目まで 5,550円 （2）週4日目以降 6,550円 ロ 准看護師による場合 （1）週3日目まで 5,050円 （2）週4日目以降 6,050円 ハ 悪性腫瘍の利用者に対する緩和ケア、褥瘡ケア又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による場合 12,850円 ニ 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による場合 5,550円

訪問看護基本療養費 (Ⅱ) (同一建物居住者への訪問)	同日に2人 <ul style="list-style-type: none"> ・ 5, 550円 (週3日目まで/1回) ・ 6, 550円 (週4日目以降/1回) 同日に3人以上 <ul style="list-style-type: none"> ・ 2, 780円 (週3日目まで/1回) ・ 3, 280円 (週4日目以降/1回)
訪問看護基本療養費 (Ⅲ) (外泊時の訪問)	・ 8, 500円/回
② 訪問看護管理療養費 (月の初日の訪問)	・ 7, 670円 (月の初回時)
訪問看護管理療養費 (月の2日目以降の訪問)	訪問看護管理療養費(1): 3, 000円 (2日目以降/1回につき) <ul style="list-style-type: none"> ・ 同一建物居住者の占める割合が7割未満 訪問看護管理療養費(2) 2, 500円 (2日目以降/1回につき) <ul style="list-style-type: none"> ・ 同一建物居住者の占める割合が7割以上
③ 加算料金	料金
・ 長時間訪問看護加算	・ 5, 200円 (週1回に限り)
・ 複数名訪問看護加算	・ 4, 500円 (看護師等・週1回に限り) ※同一建物内3人以上の場合4, 000円 ・ 3, 800円 (准看護師・週1回に限り) ※同一建物内3人以上の場合3, 400円 ・ 3, 000円 (看護補助者・週3回まで) ※同一建物内3人以上の場合2, 700円 ※1人で対応困難な場合、特定の疾患及び特別な管理が必要な場合
・ 複数名訪問看護加算 (1日複数回)	・ 3, 000円 (看護補助者・1日1回) ※同一建物内3人以上の場合2, 700円 ・ 6, 000円 (看護補助者・1日2回) ※同一建物内3人以上の場合5, 400円 ・ 10, 000円 (看護補助者・1日3回以上) ※同一建物内3人以上の場合9, 000円
・ 難病等複数回訪問加算	・ 4, 500円 (1日2回の場合) ※同一建物内3人以上の場合4, 000円 ・ 8, 000円 (1日3回以上の場合) ※同一建物内3人以上の場合7, 200円
・ 特別管理加算	・ 2, 500円/月 ・ 5, 000円/月 (重症度等が高い場合)
・ 退院時共同指導加算	・ 8, 000円/月
・ 特別管理指導加算	・ 2, 500円/月
・ 退院支援指導加算	・ 6, 000円/月
・ 在宅患者連携指導加算	・ 3, 000円/月
・ 在宅患者緊急時カンファレンス加算	・ 2, 000円/月
・ 緊急訪問看護加算	・ 2, 650円/日 14日目まで 1回に限り ・ 2, 000円/日 15日以降 ※主治医の指示により緊急訪問を行った場合
・ 24時間対応体制加算	・ 6, 800円/月 ※同意の上、電話対応、緊急訪問を行う場合
・ 夜間・早朝・深夜訪問看護加算	・ 2, 100円/回 (夜間・早朝) ・ 4, 200円/回 (深夜) ※夜間: 午後6時~午後10時 早朝: 午前6時~午前8時 深夜: 午後10時~翌6時

・訪問看護ターミナルケア療養費(1)	・25,000円 ※死亡日を含む14日以内に主治医の指示により2回以上訪問看護を実施した場合(ターミナルケア後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合も含む)
・訪問看護ターミナルケア療養費(2)	・10,000円 ※特別養護老人ホーム等で死亡した利用者のうち、死亡日を含む14日以内に主治医の指示により2回以上訪問看護を実施した場合(ターミナルケア後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合も含む)で、介護保険における看取り看護加算等を算定する場合
・訪問看護情報提供療養費(1,2,3)	1,500円/月
・在宅患者緊急時等カンファレンス加算	2,000円
・乳幼児加算	1,300円/日(別に厚生労働大臣が定める者に該当する場合にあっては、1,800円)
・看護・介護職員連携強化加算	2,500円
・訪問看護医療DX情報活用加算	50円/月
・訪問看護ベースアップ評価料(I)	780円 *訪問看護管理療養費(月の初日の訪問)を算定する利用者1人につき月一回に限り算定可能

③ その他の費用

サービス提供に必要な電気・ガス・水道、処置備品等は利用者様のご負担となります。また、離島への訪問にかかる交通費はご利用者様のご負担となります。

④ 利用料等の変更

介護報酬・診療報酬の改訂等により、介護・医療保険でのサービス利用の金額が変更になることがあります。その際は、利用者様へ説明し同意を得た上でサービス提供を行います。

⑤ 特別管理加算(I) および特別管理加算で重症度等が高い場合の対象者一覧

- ・在宅悪性腫瘍患者指導管理を受けている状態
- ・在宅気管切開患者指導管理を受けている状態
- ・気管カニューレを使用している状態
- ・留意カテーテルを使用している状態

⑥ 特別管理加算(II) および特別管理加算で重症度等が低い場合の対象者一覧

- ・在宅自己腹膜灌流指導管理を受けている状態
- ・在宅血液透析指導管理を受けている状態
- ・在宅酸素療法指導管理を受けている状態
- ・在宅中心静脈栄養法指導管理を受けている状態
- ・在宅成分栄養経管栄養法指導管理を受けている状態
- ・在宅自己導尿指導管理を受けている状態
- ・在宅持続陽圧呼吸療法指導管理を受けている状態
- ・在宅自己疼痛管理指導管理を受けている状態
- ・在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
- ・在宅人工呼吸指導管理を受けている状態
- ・人工肛門または人工膀胱を設置している状態
- ・真皮を越える褥瘡の状態
- ・点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

- ・在宅患者訪問点滴注射管理指導料を算定している者

8 支払方法

お支払方法は口座自動引き落としとし、利用月の翌月26日に自動引落としさせていただきます。
入金確認後、領収書を発行させていただきます。

9 サービスの利用開始 等

① 重要事項説明書によりサービス提供に関する内容をご説明させて頂き、同意を得たうえで、契約を締結します。契約内容につきましては、必ずご確認ください。
② サービス提供は「主治医からの指示書」に基づいて「訪問看護計画書」を作成し実施します。 また、「訪問看護計画書」は、介護支援専門員（又は地域包括支援センター）が作成する居宅サービス計画・介護予防サービス支援計画及びご利用者・ご家族様の意向を踏まえ作成します。 更に、理学療法士等が訪問看護を提供しているご利用者様については、ご利用者様の状況や実施した看護の情報を看護職員と理学療法士等が共有するとともに、訪問看護計画書及び訪問看護報告書について看護職員と理学療法士等が連携し作成することとします。また、訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成にあたり、訪問看護サービスの利用開始時やご利用者様の状態の変化等に合わせた定期的な看護職員の訪問により、ご利用者様の状態について適切に評価を行うとともに、理学療法士等による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させる訪問となります。
③ 作成した「訪問看護計画」は、ご利用者・ご家族にその内容を説明し、同意を得たうえでサービス提供を開始します。
④ 予定していたご利用日の利用を中止する場合は、出来る限り早めにご連絡をお願いします。

<主なサービスの内容>

より充実した在宅生活を送ることが出来るように、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、必要な処置やリハビリテーションを行い、在宅療養のサポートを行います。

10 緊急時の対応方法

サービス提供中に、ご利用者に病状の急変等の緊急事態が発生した場合は、ご利用者様の主治医、ご家族様、介護支援専門員への連絡を行うとともに必要な措置を行います。

11 事故発生時の対応

サービス提供中に、ご利用者様に事故が発生した場合は、ご利用者様の主治医、ご家族様、介護支援専門員等に連絡を行うとともに必要な措置を行います。

12 感染症流行時の対応

インフルエンザやノロウイルスなどの感染症流行時、事業所スタッフが感染の媒体とならぬよう細心の注意を払い業務にあたります。以下の対応をさせていただくことをご了承いただいた上でサービスをご

利用ください。

- ① ご利用者様が罹患された場合、感染のリスクが高い一定期間、利用を控えていただくお願いをさせて頂くことがあります（一定期間とは…感染のリスクが高い期間と医学的に根拠が示されている期間）。
- ② ご利用者様の担当スタッフの家族が罹患した場合、スタッフ家族が治癒するまでの期間は別スタッフによる代行訪問を行うよう調整させていただきます。別スタッフの代行訪問調整が困難な場合は、ご利用者様へ状況を説明し、ご利用者様またはご家族様の利用希望の意向を得られた場合のみ訪問させていただきます。なお、担当スタッフによる訪問を実施する場合は感染予防策を徹底したうえで訪問させていただきます（高性能マスク、ビニールエプロン着用、スタッフ体調管理等）。

1 3 社会情勢及び天災

社会情勢及び天災について、以下の対応をさせていただくことをご了承いただいた上でサービスをご利用ください。

- ① 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱等により、事業者の義務の履行が難しい場合は、日程・曜日の調整をさせて頂く場合があります。
- ② 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱等により、事業者の義務の履行が遅延、もしくは不能になった場合、それによる損害賠償責任を当事業所は負わないものとする。

1 4 サービス提供に関する苦情・相談

サービス内容に関してご不満や苦情等ありましたら、下記苦情・相談窓口までお問合せ下さい。

当事業所苦情相談窓口 管理者	TEL 0969-66-9680
保険者介護保険課窓口 天草市高齢者支援課	TEL 0969-23-1111
熊本県国民健康保険団体連合会 介護保険課	TEL 096-365-0329

1 5 高齢者虐待防止の推進

お住いの地域で気になる高齢者やご家庭を発見した場合は、下記の届出・相談窓口までお問合せ下さい。

天草市 健康福祉部 高齢者支援課	TEL 0969-24-8806
天草中央包括支援センター（今釜町）	TEL 0969-66-9300
天草北地域包括支援センター（五和町）	TEL 0969-32-2115
天草南地域包括支援センター（亀場町）	TEL 0969-24-4115
天草西地域包括支援センター（河浦町）	TEL 0969-76-1611
天草東地域包括支援センター（栖本町）	TEL 0969-66-2266

訪問看護契約書

ご契約者様（以下、「利用者」という。）と訪問看護リハステーション RICHE（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、次のとおり契約を結びます。

（契約の目的）

第1条

- 1 事業者は、介護保険法等・医療保険法等の関係法令および契約書に従い、利用者に対し、利用者が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療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指す事を目的として、訪問看護サービスを提供します。それに対し、利用者は事業者へサービスに対する料金を支払います。

（契約期間）

第2条

- 1 介護保険でのサービス利用の場合の契約期間は本契約書の契約日から利用者の要介護認定又は要支援認定（以下「要介護認定等」という。）の有効期間満了日までとします。
- 2 医療保険でのサービス利用の場合の契約期間は本契約書の契約日から1年間とします。
- 3 契約期間満了の7日前までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

（運営規定の概要）

第3条

- 1 事業者の運営規定の概要（事業の目的、職員体制、訪問看護サービスの内容等）は、重要事項説明書に記載したとおりです。

（訪問看護計画書の作成・変更）

第4条

- 1 事業者は主治医の指示、各種協力機関、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、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 事業者は次のいずれかに該当する場合には、第1条に規定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 利用者の心身の状況、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 利用者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 前項の変更の際して、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに利用者の居宅介護支援事業者に連絡する等必要な援助を行います。

6 事業者は訪問看護計画を作成し又は変更した際には、これを利用者およびその家族もしくは後見人に対し説明し、同意を得るものとします。

(主治医との関係)

第5条

- 1 事業者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ます。
- 2 事業所は主治医に訪問看護計画書および訪問看護報告書を提出し、主治医と密接な連携を図ります。

(訪問看護スタッフ)

第6条

- 1 事業者は利用者のため、担当の訪問看護スタッフを定め、利用者に対して訪問看護サービスを提供します。
- 2 事業者は担当の訪問看護スタッフを選任し、又は変更する場合には利用者の状況とその意向に配慮して行います。
- 3 利用者は事業者に対し、担当の訪問看護スタッフの変更を申し出ることが出来ます。
- 4 事業者は前項の申出があった場合、第1条に規定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、利用者の希望に沿うように担当の訪問看護スタッフを変更します。

(訪問看護サービスの内容および提供)

第7条

- 1 事業者は担当の訪問看護スタッフを派遣し、訪問看護計画書に記載した内容の訪問看護サービスを提供します。
- 2 事業者は利用者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および内容、等の必要事項を、利用者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、利用者の確認を受けることとします。
- 3 事業者は利用者の訪問看護サービスの実施状況に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとします。
- 4 利用者およびその家族もしくは後見人は、必要がある場合は、事業者に対し前項の記録の閲覧を求めることが出来ます。ただし、この閲覧は事業者の業務に支障のない時間に行うものとします。

(居宅介護支援事業者等との連携)

第8条

- 1 事業者は利用者に対して訪問看護サービスを提供するにあたり、利用者が依頼する居宅介護支援事業者又はその他保険・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

- 1 利用者は、事業者が利用者のための訪問看護サービスを提供するにあたり、可能な限り事業者に協力しなければなりません。

(苦情対応)

第10条

- 1 事業者は苦情対応の責任者およびその連絡先を明らかにし、事業者が提供した訪問看護サービスについて利用者、その家族・後見人からの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 事業者は利用者、その家族・後見人が申立て等を行ったことを理由として、利用者に対し何らかの不利益な扱いをすることは行いません。

(緊急時の対応)

第11条

- 1 事業者は現に訪問看護サービスの提供を行っているときに利用者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てを行うとともに、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。

(利用料等)

第12条

- 1 事業者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、重要事項説明書に記載したとおりです。
- 2 利用者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事業者に支払います。
- 3 事業者は提供する訪問看護サービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービス内容および利用料金を説明し、利用者の同意を得ます。
- 4 事業者は訪問看護サービスの利用単位毎の利用料およびその他の費用の額を変更する場合は、1ヶ月前までに利用者に対し説明し、同意を得た上で変更します。

(利用者負担額の滞納)

第13条

- 1 利用者が正当な理由なく利用者負担額を2ヶ月以上滞納した場合は、事業者は30日以上の期間を定めて、利用者負担額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 前項の催告をした際、事業者は利用者の居宅計画を作成した居宅介護支援事業者と、利用者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協議を行うものとします。
- 3 事業者は前項に定める協議を行い、かつ利用者が第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 事業者は前項の規定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14条

- 1 事業者は正当な理由がない限り、その業務上知りえた利用者およびその家族・後見人の秘密を漏らしません。
- 2 事業者およびそのスタッフは、サービス担当者会議等において、利用者およびその家族・後見人に関する個人情報を用いる必要がある場合には、利用者およびその家族・後見人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。

(利用者の解除権)

第15条

- 1 利用者は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。

(事業者の解除権)

第16条

- 1 事業者は利用者が法令違反またはサービス提供を阻害する行為をなし、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。
- 2 利用者によるハラスメントが生じた場合に、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。
- 3 事業者はこの契約を解除する場合は、前もって主治医、利用者の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者、公的機関等と協議し、必要な援助を行います。

(契約の終了)

第17条

- 1 次に掲げる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 利用者が要介護（支援）認定を受けられなかったとき
 - ② 第2条1項および2項により、契約期間満了の7日前までに利用者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
 - ③ 利用者が第15条により契約を解除したとき
 - ④ 事業者が第13条又は第16条により契約を解除したとき
 - ⑤ 利用者が死亡したとき

(損害賠償)

第18条

- 1 事業者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利用者の家族・後見人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、事故により利用者又はその家族の生命、身体、財産に損害が発生した場合は、事業者は速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者に故意・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利用者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19条

- 1 利用者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 利用者の代理人選任に際して、必要がある場合は、事業者は成年後見人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20条

- 1 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、事業者の所在地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることに予め合意します。

(協議事項)

第21条

- 1 この契約に定めのない事項については、介護保険法等・医療保険法等の関係法令に従い、利用者・事業者の協議により定めます。