

「訪問看護ステーションぬくもり」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(松山市指定 第 3860193378 号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問看護サービス（指定介護予防訪問看護サービス）を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

※ 当サービスの利用は、原則として要介護認定（要支援認定）の結果「要介護」又は「要支援」と認定された方が対象となります。要介護（要支援）認定をまだ受けていない方でもサービスの利用についてはご相談ください。

◆◆目次◆◆

○重要事項説明書

1. 事業者	2
2. 事業所の概要について	2
3. 提供するサービス内容及び費用について	4
4. 担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について	8
5. サービスの提供にあたっての留意事項	8
6. サービスの終了について	11
7. 指定訪問看護サービス内容の見積もりについて	11
8. サービスの提供に関する相談、苦情について	11
9. 重要事項説明の確認	12

○利用契約書	13
--------	----

○個人情報利用に関する同意書	14
----------------	----

○契約内容に関する確認及び同意書	15
------------------	----

1 事業者

事業者名称	合同会社温もり
代表者氏名	代表社員 石田 光宏
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	松山市竹原3丁目10-10 電話 089-907-9510 FAX 089-907-9511
法人設立年月日	令和7年6月2日
事業内容	(介護予防)訪問看護
事業所名称	訪問看護ステーションぬくもり

2 事業所の概要

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問看護ステーションぬくもり
介護保険指定 事業所番号	松山市 指定 第3860193378号
開設年月日	令和7年10月1日
事業所所在地	松山市竹原3丁目10-10
管理者	宮岡 大輔
法令遵守責任者	石田 光宏
連絡先 相談担当者名	電話 089-907-9510 FAX 089-907-9511 宮岡 大輔
通常 の 事業の実施地域	松山市(旧北条市、島しょ部は除く)、伊予市、東温市、伊予郡砥部町(旧 広田村は除く)及び伊予郡松前町の区域 尚、通常の事業の実施地域以外のご希望についても検討致します。

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	訪問看護ステーションぬくもり(以下「事業所」といいます。)が行う指定 訪問看護(指定介護予防訪問看護)事業(以下「事業」といいます。)の 適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、 事業所の看護職員が、要介護又は要支援状態にあり、主治の医師が必要 を認めた者等に対し、適正な訪問看護・介護予防訪問看護(以下「サー ビス」といいます。)を提供することを目的とします。
運営の方針	1 看護職員等は、要介護者・要支援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、利用者の心身の機能の維持回復を目指すものとしま す。 2 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域 包括支援センター、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供 する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものと します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業時間	8時30分～17時30分 (土日祝を含む)
休業日	年中無休

※緊急連絡先
089-907-9510 事務所
※緊急時 080-9676-5723
※24時間連絡可能です。

(4) 事業所の従業者の勤務体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 主治の医師の指示に基づき適切なサービス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（介護予防訪問看護計画書）及び訪問看護報告書（介護予防訪問看護報告書）の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 3 従業者に、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。 	1名
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者 (准看護師を除く)	<ol style="list-style-type: none"> 1 サービスの提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）及び訪問看護報告書（介護予防訪問看護報告書）を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 2 主治の医師の指示に基づく訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い同意を得ます。 3 利用者へ訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）を交付します。 4 サービスの実施状況の把握及び訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）の変更を行います。 5 利用者又はその家族に対し、療養上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。 6 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。 7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ります。 8 訪問日、提供した看護内容を記載した訪問看護報告書（介護予防訪問看護報告書）を作成します。 	1名以上
看護職員 (看護師・准看護師)	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）に基づき、サービスを提供します。 2 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書（介護予防訪問看護報告書）を作成します。 	3名以上
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。 	1名以上

※常勤換算：従業者それぞれの週あたりの勤務延長時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（週40時間）で除した数です。（例）週8時間勤務の看護職員が5人いる場合、常勤換算では1名（8時間×5名÷40時間＝1名）

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）の作成	主治の医師の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者（以下「居宅介護支援事業者」といいます。）が作成した居宅サービス計画・介護予防サービス計画（以下「ケアプラン」といいます。）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）を作成します。
サービスの提供	訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）に基づき、サービスを提供します。 具体的なサービスの内容 （１）病状、心身の状況の観察 （２）清拭・洗髪等による清潔の保持 （３）食事及び排せつ等日常生活の世話 （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）認知症患者及び精神疾患患者の看護 （８）療養生活や介護方法の指導 （９）カテーテル等の管理 （１０）その他医師の指示による医療処置

(2) 看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳などの預かり
- ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為
(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑥ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料及び利用者負担額について

●介護保険

イ 訪問看護費	
(1) 20分未満（24時間体制、20分以上/週1回）	314 単位
(2) 30分未満	471 単位
(3) 30分以上1時間未満	823 単位
(4) 1時間以上1時間30分未満	1,128 単位
ロ 介護予防訪問看護費	
(1) 20分未満（24時間体制、20分以上/週1回）	303 単位
(2) 30分未満	451 単位

(3) 30分以上1時間未満	794 単位
(4) 1時間以上1時間30分未満	1,090 単位

○同一建物減算1：対象単位×90/100

(1) 事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する利用者又はこれ以外の範囲に所在する建物に居住する利用者（当該建物の利用者人数が1月に20人以上の場合。）

○同一建物減算2：対象単位×85/100

(1) 事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する利用者人数が1月50人以上の場合。

+

○早朝・夜間加算 _____ 単位数の25%（早朝・・・午前6時～午前8時まで）
（夜間・・・午後6時～午後10時まで）

○深夜加算 _____ 単位数の50%（深夜・・・午後10時～翌午前6時まで）
※1月以内の2回目以降の緊急時訪問については、早朝・夜間（+25/100）、深夜（+50/100）のサービスに係る加算を算定。

+

○複数名訪問加算Ⅰ：1回につき _____ 30分未満 254 単位
30分以上 402 単位

※以下のイ～ハのいずれかに該当し、2人の看護師等が同時にサービスを行う場合。

○複数名訪問加算Ⅱ：1回につき _____ 30分未満 201 単位
30分以上 317 単位

※以下のイ～ハのいずれかに該当し、看護師等と看護補助者が同時にサービスを行う場合。

イ 利用者の身体的理由により1人の看護師等によるサービスが困難と認められる場合

ロ 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合

ハ その他利用者の状況等から判断して、イ又はロに準ずると認められる場合

+

○長時間（介護予防）訪問看護加算 _____ 300 単位

※特別管理加算Ⅰ・Ⅱの対象者に1時間30分以上サービスを提供した場合。

+

○緊急時（介護予防）訪問看護加算（Ⅰ）（1月につき）_____ 600単位

※24時間連絡できる体制にあって、かつ、計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に応じて行う体制にある場合。※区分支給限度額基準額の算定対象外

※当重要事項説明書の【 5 サービス提供にあたっての留意事項 】の第4・5項の内容を理解した上で緊急時等の対応を希望すると共に、上記の緊急時（介護予防）訪問看護加算（600単位）を算定することに同意する場合は15ページの同意欄に署名をお願い致します。

+

○特別管理加算（Ⅰ）（1月につき）_____ 500単位

- ・在宅麻薬等注射指導管理、在宅腫瘍化学療法注射指導管理又は在宅強心剤持続投与指導管理
- ・在宅気管切開患者指導管理
- ・気管カニューレを使用している状態
- ・留置カテーテルを使用している状態

○特別管理加算（Ⅱ）（1月につき）_____ 250単位

- ・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
- ・在宅成分栄養経管栄養法指導管理
- ・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
- ・人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- ・真皮を越える褥瘡がある状態
- ・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

※区分支給限度基準額の算定対象外

○初回加算（Ⅰ）（新規利用者）（月1回）_____ 350単位

※新規に訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）を作成し、病院、診療所、介護保険施設から退院、退所した日に訪問した場合

※利用者が過去2月間（暦月）において当事業所から訪問看護（医療保険の訪問看護を含む）の提供を受けていない、新たに訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）を作成した場合

○初回加算（Ⅱ）（新規利用者）（月1回）_____ 300単位

※利用者が過去2月間（暦月）において当事業所から訪問看護（医療保険の訪問看護を含む）の提供を受けていない、新たに訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）を作成した場合

○退院時共同指導加算（月1回、特別管理加算Ⅰ・Ⅱの対象者は月2回）_____ 600単位

※病院、診療所、介護老人保健施設、介護医療院（以下「病院等」という）から退院・退所する利用者やその看護にあたる者に対して当事業所の看護師（准看護師を除く）が病院等の主治医、その他従業者と共同して在宅での療養上の指導を行った後にサービスを行った場合

※初回加算（Ⅰ）と（Ⅱ）と退院時共同指導加算の併用算定はできません。

+

○ターミナルケア加算 _____ 死亡月につき 2,500 単位
※死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを行った場合

※末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める状態にある場合は 1 日

・その他別に厚生労働大臣が定める状態とは次のとおりです。

多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患（進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病（ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ 3 以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る）、多系統萎縮症（綿糸体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群）、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態

急性増悪その他当該利用者の主治の医師が一時的に頻回の訪問看護が必要であると認める状態

※「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容を踏まえ、利用者本人及びその家族等と話し合いを行い、利用者本人の意思決定を基本に、他の医療及び介護関係者との連携の上、対応すること。

※ターミナルケアの実施にあたっては、他の医療及び介護関係者等と十分な連携を図るよう努めること。

※区分支給限度基準額の算定対象外

※1 単位は愛媛県においては 10.00 円です。

※介護保険負担割合証等に記載されている負担割合等に応じて利用料金を算出します。

※厚生労働省HPより引用。

(4) その他の費用について

① 交通費	交通費については請求致しません。
② 死後処置料	家族等の同意を得て、死後処置を行った場合は 10,000 円とします。
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。

(5) 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 請求方法等	ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を記載して利用月の翌月 15 日までに利用者又は家族へ郵送いたします。
---------	---

② 支払い方法等	<p>ア 毎月発行している、請求書を確認のうえ、各支払方法に基づいた支払期限までにお支払いください。お支払方法につきましては利用者又は家族のご希望を尊重いたします。</p> <p>① 事業者指定口座への振り込み・・・請求書発行日より1月間。</p> <p>② 利用者指定口座からの自動振替・・・事業所が指定する振替日（振替日は毎月送付状にて連絡します。）</p> <p>③ 現金支払い・・・請求書発行日より1月間</p>
----------	--

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただきます。

4 担当する看護師の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する看護師の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	宮岡 大輔
	連絡先 T E L	089-907-9510 (土日祝 090 - 3780 - 5422 まで)
	F A X	089-907-9511
	受付日時	平日・土日祝 8:30~17:30

※ 担当する看護師の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

5 サービス提供にあたっての留意事項

(1) サービスの提供にあたって

- ① サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- ② 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援・介護予防支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- ③ 主治の医師の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成するケアプランに基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）を作成します。なお、作成した訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- ④ サービス提供は訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）に基づいて行います。なお、訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）は、利用者等の心身の状況や意向などの変化

により、必要に応じて変更することができます。

- ⑤ 看護師に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- ⑥ 当事業所の人員体制により、サービスを提供する看護師は担当制ではなく複数名の看護師による交代制で行っておりますので、担当看護師の固定及び指名等は訪問状況により困難な場合がございます。
- ⑦ 夜間・時間外での対応は緊急対応のみに限らせていただいておりますので、身体介護等での対応のご依頼は、お断りさせていただく場合がございます。

(2) 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する担当者（責任者）を選定しています。

虐待防止に関する担当者 (責任者)	管理者 宮岡 大輔
----------------------	-----------

- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 虐待防止のための指針を整備しています。
- ④ 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会を定期的に行い、その結果を従業員に周知します。
- ⑤ 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- ⑥ サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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。その他の詳細は当事業所運営規程及び虐待防止に関する指針を参照します。

(3) 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ul style="list-style-type: none">① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。② 事業者及び従業員は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。③ この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。④ 事業者は、従業員に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持します。
--------------------------	---

<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。</p>
----------------------	---

(4) 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

(5) 緊急時の対応に関する注意事項について

- ・ 緊急時や対応等に困った際には予め交付しております、緊急時用の電話番号にご連絡ください。
- ※ 居住系施設入居者に関しては、施設内の介護職員へ緊急時の電話番号の説明を行っております。
- ・ 症状に関する対応は、主治医の指示の下、必要な助言及び対応を行います。
- ・ 生命にかかわる重大な緊急性が認められると判断された場合には、看護師による緊急対応よりも優先して救急搬送を依頼することがあります。
- ・ 緊急時対応をご希望される際は、緊急時(介護予防)訪問看護加算の算定に対する同意が必要となります。加算の算定に同意が得られない場合につきましては緊急時等に対応できません。
- ・ 緊急時の対応に当たり、サービス提供時間が変更になる場合がありますが、その際には電話で連絡をさせていただき、適切な調整を行います。

(6) 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事業者は、前述の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとします。

また、利用者に対するサービス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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

<p>保険会社名 有限会社 訪問看護事業共済会 保険名 訪問看護事業者総合保障制度 保障の概要 業務に起因しての損害賠償を行う。</p>
--

(7) 身分証携行義務

看護職員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

(8) 心身の状況の把握

サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者等が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

(9) 居宅介護支援事業者等との連携

- ① サービスの提供に当たり、居宅介護支援事業者等及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）の写しを、必要に応じて居宅介護支援事業者等に送付します。

(10) サービス提供の記録

- ① サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス完了の日から5年間保存します。
- ② 提供したサービスに関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。

(11) 衛生管理等

- 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。

6 サービスの終了について

- ア. 利用者のご都合でサービスを終了する場合サービスの終了を希望する日の1週間前までにお申し出ください。
- イ. 人員不足等やむを得ない事情により、当事業所の都合でサービスを終了する場合がございますが、その場合は終了1月前までに文書で通知します。
- ウ. 自動終了
 - 利用者が介護保険施設・医療機関等に入所又は入院した場合。
 - 利用者が亡くなられた場合。
- エ. その他
 - 利用者や家族などが当事業所や当事業所の従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

7 サービス内容の見積もりについて

- (1) 提供予定のサービスの内容と利用料、利用者負担額は介護支援専門員の作成したケアプランのとおりとします。

8 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

苦情処理の体制

苦情処理が事業所の信用を左右する重大な問題であると認識し、管理者（経営者）が直接窓口担当者として対応することで迅速な処理を行います。また課題を組織全体で共有するために全体で問題解決に取り組みます。

苦情処理の手順

- ・ 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ・ 相談担当者は、把握した状況について検討を行い、適宜対応を決定します。
- ・ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。)
- ・ 苦情に対する記録簿を作成し、再発防止に役立てるものとします。
- ・ 解決困難時は、保険者等へ報告・連絡調整を行います。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションぬくもり	管理者 宮岡 大輔 又は 石田光宏 所在地 松山市竹原三丁目 10-10 電話 089-907-9510 FAX 089-907-9511 (土日祝は 090 - 3780 - 5422 まで) 受付時間 平日・土日祝 8:30~17:30
【市町村（保険者）の窓口】 松山市役所指導監査課	愛媛県松山市二番町四丁目 7-2 別館 2階 電話：089-948-6968 FAX：089-934-1763 受付時間 平日 8:30~17:15
【公的団体の窓口】 愛媛県国民健康保険団体連合会	松山市高岡町 101-1 電話:089-968-8700 FAX:089-965-3800 受付時間 平日 8:30~17:15

9 重要事項説明の確認

上記内容について、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成 11 年厚生省令第 37 号) 第 8 条及び指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準(平成 18 年厚労省令第 35 号)の規定に基づき、利用者へ説明を行いました。

上記内容の説明を事業者から確かに受けた場合は 15 ページの同意欄に署名をお願い致します。

利用契約書

利用者様（以下「甲」という）と、合同会社温もり（以下「乙」という）は乙が提供する介護保険サービスを利用することに関して以下のとおり契約します。

1. 甲に対して甲の主治医が作成した訪問看護指示書に基づき作成する（介護予防）訪問看護計画書によるサービスの提供を受けることとする。
2. 甲が乙より受けるサービスの提供期間は以下のとおりとする。

サービス提供期間： 年 月 日 ～ 認定有効期間まで

※ただし要介護認定が更新された場合、又は甲より契約解除等の申し出がない場合は自動更新とする。

3. 甲は第 1 項のサービスの提供を受けた報酬として重要事項説明書に記載された料金を支払うものとする。
4. 契約の解除

① 甲が契約解除する場合

※ 甲のご都合でサービスを終了する場合サービスの終了を希望する日の 1 週間前までにお申し出ください。

※ 自動終了

- 甲が介護保険施設に入所した場合
- 甲が亡くなられた場合

② 乙が契約解除する場合

※ 甲や甲のご家族などが当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

※ 人員不足等やむを得ない事情により、乙の都合でサービスを終了する場合がございますが、その場合は、終了 1 か月前までに文書で通知します。

上記の契約内容の説明を乙から確かに受けた上で契約に同意する場合は 15 ページの同意欄に署名をお願い致します。

個人情報利用に関する同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1 使用する目的

利用者のための訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画）又は居宅サービス計画（介護予防サービス計画）に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、地域ケア会議、介護支援専門員とサービス事業所及び医療機関等との連絡調整等において必要な場合

2 使用にあたっての条件

- (1) 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には、関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3 個人情報の内容

- 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者が訪問看護（介護予防訪問看護）を行うために最小限必要な利用者又は家族に関する情報
- その他必要な情報

4 使用する期間

訪問看護（介護予防訪問看護）を利用する期間

上記、個人情報使用に関する同意書の内容説明を事業者から確かに受けた上で同意する場合は 15 ページの同意欄に署名をお願い致します。

契約内容に関する確認及び同意書

当契約書類の契約及び同意が必要な該当項目に関する説明を受けた上で契約内容、又は同意書の内容に不明点及び異議等がなく契約及び同意する場合は、該当項目にチェックを付け、下記に署名をお願い致します。(契約及び同意をしない項目がある場合には該当項目にはチェックをつけないようよろしくお願い致します。)

契約・同意の有無

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| (6・9 ページ) 緊急時（介護予防）訪問看護加算算定について | <input type="checkbox"/> |
| (12 ページ) 重要事項説明書の説明内容について | <input type="checkbox"/> |
| (13 ページ) 利用契約について | <input type="checkbox"/> |
| (14 ページ) 個人情報の使用について | <input type="checkbox"/> |

年 月 日

利用者（甲） 住所
氏名

利用者家族代表（又は代理人） 住所
氏名 続柄（ ）

事業者（乙） 住所 松山市竹原3丁目10-10
事業者名 合同会社温もり
代表社員 石田光宏

以上、契約書内容の説明を行った担当看護師

氏名： _____