

訪問看護及び介護予防訪問看護  
重要事項説明書

訪問看護ステーション Viola  
ケイ・エス・パートナーズ株式会社

## 第1条 事業目的

ケイ・エス・パートナーズ株式会社が開設する訪問看護ステーション Viola (以下「V」という。)が行う指定訪問看護及び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、Viola の看護職員、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士 (以下「看護職員等」といいます) が、主治医が必要を認めたお客様に対し、適正な事業の提供を目的とします。

## 第2条 運営方針

- 1 指定訪問看護の提供にあたって、Viola の看護職員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復をはかるとともに、生活の質の確保を重視した在宅医療が継続できるように支援します。
- 2 指定介護予防訪問看護の提供にあたって、Viola の看護職員等は、要支援者が可能な限りその居宅において、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するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。
- 3 事業の実施にあたっては、居宅介護支援事業者、地域包括支援事業所、他の居宅サービス事業者、関係市町村、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に努めるものとします。

## 第3条 事業所の名称等

事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとします。

- ・法人名: ケイ・エス・パートナーズ株式会社
- ・法人所在地: 宮崎市江平西 1 丁目 1-32 ハイシティアラジンビル 201
- ・代表者名: 金丸 秀一
- ・事業所名称: 訪問看護ステーション Viola
- ・事業所所在地: 宮崎市丸山 2 丁目 31 番地
- ・事業内容: 訪問看護事業
- ・電話番号: 0985-72-3825

## 職員職種、職員数及び職務の内容

Viola に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとします。

- ・管理者 1 名
- ・看護職員等 常勤換算 2.5 名以上

※職員の配置については指定基準を遵守しています。

### ( 1 ) 管理者

管理者は Viola の従業員の管理及び事業の利用の申し込みに関わる調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに自らも事業の提供に当たるものとします。

管理者は法令に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとします。

( 2 ) 看護職員等

看護師は、訪問看護計画書及び訪問看護報告書（介護予防訪問看護計画書及び介護予防訪問看護報告書を含む）を作成し、事業の提供にあたるものとします。理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士によるサービス提供は、週に 120 分を最大限とします。

第4条 Viola 及びサービス従業者の義務

- 1 Viola 及びサービス従業者はサービスの提供にあたってお客様の生命、身体及び財産の安全に配慮するものとします。
- 2 Viola は、サービス従業者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
- 3 Viola は、サービス提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師及び医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。
- 4 Viola は、お客様に対するサービスの提供内容について記録を作成し、サービス実施日の終了時ごとにお客様又はご家族による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び各種訪問看護書類は5年間これを保存し、お客様又はそのご家族、連帯保証人の請求に応じてこれを開示するものとします。

第5条 営業日及び営業時間

Viola の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、12月29日から1月3日まで及び国民の休日を除く。
- (2) 営業時間 午前9時から午後18時までとする
- (3) 訪問看護サービス提供対応日 年中全て対応する。
- (4) 訪問看護サービス対応時間 午前0時から午後24時までとする。
- (5) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

## 第6条 サービス利用料

### 介護保険の場合

(原則介護保険証をお持ちの方、介護保険申請予定の方。疾病等により医療保険対応となる場合があります)

#### ■看護師による訪問

その他加算表記 ※1	単位数	
<input type="checkbox"/> 20分未満 (緊急時加算者のみ)	314 単位/回	
<input type="checkbox"/> 30分未満	471 単位/回	
<input type="checkbox"/> 60分未満	823 単位/回	
<input type="checkbox"/> 90分未満	1128 単位/回	
<input type="checkbox"/> 120分未満	1428 単位/回	
<input type="checkbox"/> 複数の看護師での訪問 (身体的な理由等により必要な場合)	看護師等	30分未満 : 254 単位/回
		30分以上 : 402 単位/回
	補助者	30分未満 : 201 単位/回
		30分以上 : 317 単位/回
<input type="checkbox"/> サービス提供体制強化加算 ※2	1回訪問につき 6単位の加算	
<input type="checkbox"/> 初回加算 (退院時共同指導加算算定時を除く)	300 単位/月	

#### ■病状によって以下の単位が加算されます

<input type="checkbox"/> 特別管理加算Ⅰ	500 単位/月
<input type="checkbox"/> 特別管理加算Ⅱ	250 単位/月
<input type="checkbox"/> 緊急時訪問看護加算	574 単位/月
<input type="checkbox"/> 退院時共同指導加算	600 単位/回
<input type="checkbox"/> 看護・介護職員連携強化加算 ※3	250 単位/月
<input type="checkbox"/> 看護体制強化加算	200 単位/月 もしくは 550 単位/月
<input type="checkbox"/> ターミナルケア加算	2000 単位/死亡月

#### ■訪問時間帯によって加算

早朝<6時~8時>、夜間<18時~22時>は所定料金額の25%加算
深夜<22時~6時>は所定金額の50%加算

#### ■同一建物居住者に対する訪問減算

<input type="checkbox"/> 事業所と同一敷地内建物等の利用者又はこれ以外の同一建物に1か月あたり20人以上の利用者がいる場合	所定単位数に 90/100 を乗じた単位数
<input type="checkbox"/> 事業所と同一敷地内建物等の利用者又はこれ以外の同一建物に1か月あたり50人以上の利用者がいる場合	所定単位数に 85/100 を乗じた単位数

■理学療法士・作業療法士・言語聴覚士による訪問

	単位数	サービス総費用	1割負担	2割負担	3割負担
1回あたり20分以上	293単位	3,135円	314円	627円	941円

(理学療法士・作業療法士・言語聴覚士による訪問は、3か月間は1週間に12回まで、4か月目から1週間に6回までを限度とする)

■保険外による訪問

<input type="checkbox"/> 保険対象外	死後の処置代：16,500円
<input type="checkbox"/> 保険外訪問看護（日中：8時～18時）	30分につき 4,400円
<input type="checkbox"/> 保険外訪問看護 （夜間：18時～22時）（早朝：6時～8時）	30分につき 5,500円
<input type="checkbox"/> 保険外訪問看護 （深夜：22時～6時）	30分につき 6,600円

※1 宮崎県は厚生労働省が定める地域基準でその他に当てはまり、1単位あたり10円です。

公的介護保険を利用した場合のお客様負担額は1割です。

※2 当事業所が下記の基準に適合している場合に宮崎県に届けた上で加算されます

- ① 全ての看護師に対し、看護師ごとに研修計画を作成し、計画に従って研修(外部における研修を含む)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もしくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は当該事業所における看護師等の技術指導を目的とした会議を定期的で開催すること
- ③ 看護師数の総数のうち、勤続年数3年以上の者の占める割合が100分の30以上であること

※3 訪問介護事業所と連携し、痰の吸引等が必要な利用者に係る計画の作成や訪問介護員に対する助言等の支援を行った場合

医療保険の場合

■訪問看護基本療養費

		週3日まで	週4日目以降
訪問看護基本療養費 I 個別自宅への訪問	保健師、助産師、看護師	5,550円	6,550円
	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	5,550円	
	准看護師	5,050円	6,050円
	緩和ケア・褥瘡ケアに係る専門の看護師	12,850円（月1回を限度）	
訪問看護基本療養費Ⅱ 【施設への訪問】 1日に2人	保健師、助産師、看護師	5,550円	6,550円
	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	5,550円	
	准看護師	5,050円	6,050円
訪問看護基本療養費Ⅱ 【施設への訪問】 1日に3人以上	保健師、助産師、看護師	2,780円	3,280円
	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	2,780円	
	准看護師	2,530円	3,030円
訪問看護基本療養費Ⅱ	緩和ケア・褥瘡ケアに係る専門の看護師	12,850円（月1回を限度）	
訪問看護基本療養費Ⅲ	外泊中の訪問看護に対し算定（※1）	8,500円	

※1 入院中に1回（別に厚生労働大臣が定める疾病等は2回）に限り算定可能

■訪問看護管理療養費・機能強化型訪問看護管理療養費

	月の初日のみ (1日当たり)
<input type="checkbox"/> 機能強化型訪問看護管理療養費 1	13,230 円
<input type="checkbox"/> 機能強化型訪問看護管理療養費 2	10,030 円
<input type="checkbox"/> 機能強化型訪問看護管理療養費 3	8,700 円
<input type="checkbox"/> 上記以外の場合	7,670 円
<input type="checkbox"/> 訪問看護管理療養費 1	3,000 円
<input type="checkbox"/> 訪問看護管理療養費 2	2,500 円

\* 上記訪問看護基本療養費に、訪問看護管理療養費が加算されます。

■病状によって以下の金額が加算されます

	同一建物に2人まで	同一建物に3人以上
<input type="checkbox"/> 難病等複数回訪問加算 (2回/日)	4,500 円	4,000 円
<input type="checkbox"/> 難病等複数回訪問加算 (3回/日)	8,000 円	7,200 円
<input type="checkbox"/> 長時間訪問看護加算	(1時間30分を超える場合に週1回を限度で算定) 5,200 円	
<input type="checkbox"/> 特別管理加算 ①	I (重症) : 5,000 円 II (軽症) : 2,500 円	
<input type="checkbox"/> ターミナルケア療養費 ②	25,000 円	もしくは 10,000 円
<input type="checkbox"/> 情報提供療養費 ③	1,500 円	
<input type="checkbox"/> 緊急訪問加算 ④	月14日目まで 月15日目以降	2,650 円 2,000 円
<input type="checkbox"/> 24時間対応体制加算 ⑤	イの場合 ロの場合	6,800 円 6,520 円
<input type="checkbox"/> 退院時共同指導加算 ⑥	8,000 円	
<input type="checkbox"/> 特別管理指導加算 ⑦	2,000 円	
<input type="checkbox"/> 退院時支援指導加算 ⑧	6,000 円	
<input type="checkbox"/> 在宅患者連携指導加算 ⑨	3,000 円	
<input type="checkbox"/> 在宅患者緊急時等カンファレンス加算⑩	2,000 円 (月2回まで)	
<input type="checkbox"/> 複数名訪問看護加算 ⑪ (看護師と他看護師/理学療法士等)	4,500 円 (週1回)	4,000 円 (週1回)
<input type="checkbox"/> 複数名訪問看護加算 ⑪ 看護師と、他の准看護師	3,800 円 (週1回)	3,400 円 (週1回)
<input type="checkbox"/> 複数名訪問看護加算 ⑪ 看護師と、看護補助者	3,000 円 (週3回)	2,700 円 (週3回)

□複数名訪問看護加算 ⑪ 難病等に対する看護師と、看護補助者	1回：3,000円、2回： 6,000円、3回：10,000円	1回：2,700円、2回： 5,400円、3回：9,000円
□がん専門訪問看護料	12,850円	
□褥瘡専門訪問看護料	12,850円	
□夜間・早朝訪問看護加算 夜間：（18時～22時）、早朝：（6時～8時）	2,100円	
□深夜訪問看護加算 深夜：（22時～6時）	4,200円	
□保険対象外	死後の処置代：16,500円	
□保険外訪問看護（日中：8時～18時）	30分につき	4,400円
□保険外訪問看護 （夜間：18時～22時）（早朝：6時～8時）	30分につき	5,500円
□保険外訪問看護 （深夜：22時～6時）	30分につき	6,600円
□訪問看護医療DX情報活用加算 ⑫	50円	
□訪問看護ベースアップ評価料（Ⅰ）⑬	780円	
□訪問看護ベースアップ評価料（Ⅱ）⑭	10円～500円	

① 特別管理加算Ⅰは、以下に該当する状態にあるお客様に対して計画的な管理を行った場合に、1ヶ月につき上記料金が加算されます。

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

特別管理加算Ⅱは、以下に該当する状態にあるお客様に対して計画的な管理を行った場合に、1ヶ月につき上記料金が加算されます。

- 1) 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、在宅人口呼吸指導管理、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を受けている状態
- 2) 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- 3) 在宅患者訪問点滴注射指導管理を受けている状態
- 4) 真皮を超える褥瘡の状態

② ターミナルケア療養費は、当事業所がお客様に対し、医師と連携し、その指示を受け、訪問看護ステーションが、在宅で死亡した利用者（ターミナルケアを行った後、24時間以内に在宅以外で死亡した者を含む。）について死亡日の訪問看護及び死亡前2週間以内に1日以上訪問看護を行い、且つ、訪問看護におけるターミナルケアに係る支援体制についてお客様及びご家族様に対して説明した上でケアを行った場合に加算されます。

- 1) 看取り介護加算を算定していないお客様の場合 : 25000円
- 2) 看取り介護加算を算定しているお客様の場合 : 10000円

③ 情報提供療養費は、当事業所がお客様に対してより有益な総合的在宅療養を推進するために、

お客様の居住地を管轄する市町村対して、お客様へ提供させて頂いたサービスに関する情報を提供する場合に、お客様の同意をいただいた上で料金が加算されます。

- ④ 緊急訪問看護加算は、お客様又はその家族の求めに応じて在宅療養支援診療所の主治医の指示により当事業所が緊急にサービスを提供した場合に、1日につき料金が加算されます。
- ⑤ 24時間対応体制加算は、お客様からの電話等により看護に関する意見を求められた場合に、常時対応できる体制をとる場合に、1月につき料金が加算されます。
- ⑥ 退院時共同指導加算は、お客様が主治医の所属する保険医療機関又は介護老人保健施設に入院中または入所中である場合において、その退院又は退院にあたって、当事業所の看護師等（准看護師を除く）が、当該主治医又はその所属する保険医療機関若しくは介護老人保健施設の職員と共同し、お客様又はそのご家族様に対して、在宅での必要な指導を行い、その内容を文面により提供した場合は、当該退院又は退所につき1回に限り加算されます。
- ⑦ 特別管理指導加算は退院時共同指導加算を受けたお客様に対して厚生労働大臣が定める病態等にある場合に所定額に加算されます。
- ⑧ 退院時支援指導加算は、厚生労働大臣が定める疾患等のお客様である場合に、保健医療機関から退院するにあたって、当事業所の看護師等（准看護師を除く）が、退院日に療養上必要な指導を行った場合に加算されます。
- ⑨ 在宅患者連携指導加算は、当事業所の看護師等（准看護師を除く）が、お客様の同意を得て、訪問診療を実施している保険医療機関、歯科訪問診療を実施している保険医療機関又は訪問薬剤管理指導を実施している保険薬局と文書等により情報共有を行うとともに、共有された情報を踏まえて療養上必要な指導を行った場合に、月1回に限り加算されます。
- ⑩ 在宅患者緊急時等カンファレンス加算は、通院が困難なお客様の急変等に伴い、主治医の求めにより、当該保険医療機関の医師等、歯科訪問診療を実施している保険医療機関の歯科医師等、訪問薬剤管理指導を実施している薬剤師又は居宅介護支援事業者の介護支援専門員と共同でお客様宅に赴き、カンファレンスに参加し、それらの者と共同で療養上必要な指導を行った場合に、月2回に限り加算されます。
- ⑪ お客様の状態悪化等の理由により、複数の看護師等が同時に訪問し、ケアを実施する必要がある場合、週1回に限り加算されます。  
看護師と看護補助者の場合は週に3回まで加算されます。
- ⑫ 指定訪問看護ステーション等において、居宅同意取得型のオンライン資格確認等システムを通じて利用者の診療情報を取得し、当該情報を活用して質の高い医療を提供することに係る加算されます。
- ⑬ 訪問看護ステーションにおいて、勤務する看護職員その他の医療関係職種の賃金の改善を実施している場合に加算されます。
- ⑭ 訪問看護ステーションであって、勤務する看護職員その他の医療関係職種の賃金のさらなる改善を必要とする訪問看護ステーションにおいて、賃金の改善を実施している場合に加算されます。

※本契約の有効期間中、介護保険法その他の関係法令又は医療費（診療報酬）の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改正が必要になった場合には、改正後の金額を適用するものとします。この場合、当事業所は法令改正後速やかにお客様に対し、改正の実施時期及び改正後の金額を通知するものとします。

※サービスにつき、公的な介護保険又は医療保険が適用される場合、消費税はかかりません。これに対し、上記保険が適用されない場合には、サービス利用料金全額がお客様負担となり、別途消費税がかかる場合があります。

**精神科訪問看護**

■精神科訪問看護基本療養費

		基本療養費Ⅲ (同一建物内訪問)		
		基本療養費Ⅰ 個別自宅への訪問	2人まで/日	3人以上/日
週3日目まで	30分以上	5,550円	5,550円	2,780円
	30分未満	4,250円	4,250円	2,130円
週4日目以降	30分以上	6,550円	6,550円	3,280円
	30分未満	5,100円	5,100円	2,550円

■病状によって以下の金額が加算されます

			同一建物 2人まで	同一建物 3人以上
<input type="checkbox"/> 精神科訪問看護基本療養費Ⅳ		外泊中の訪問看護	8,500円	
<input type="checkbox"/> 訪問看護管理療養費		月の初日の場合	7,440円	
		2回目以降	1:3,000円 2:2,500円	
<input type="checkbox"/> 訪問看護情報提供療養費			1,500円	
<input type="checkbox"/> 精神科緊急訪問加算		1日につき	月14日目まで 2,650円 月15日目以降 2,000円	
<input type="checkbox"/> 長時間精神科訪問看護加算(90分以上)		1回につき	5,200円	
<input type="checkbox"/> 複数名精神科訪問看護加算	正看護師 作業療法士 保健師	1回目/1日	4,500円	4,000円
		2回目/1日	9,000円	8,100円
		3回目以上/1日	14,500円	13,000円
	准看護師	1回目/1日	3,800円	3,400円
		2回目/1日	7,600円	6,800円
		3回目以上/1日	12,400円	11,200円
看護補助者 精神保健福祉士		1回/週	3,000円	2,700円
<input type="checkbox"/> 複数回訪問看護加算		2回目/日	4,500円	4,000円
		3回目/日	8,000円	7,200円
<input type="checkbox"/> 精神科重症患者支援管理連携加算	精神科在宅患者支援管理料2※のイを算定する患者への訪問看護を行う場合		8,400円	
	精神科在宅患者支援管理料2※のロを算定する患者への訪問看護を行う場合		5,800円	

## ■保険外による訪問

□保険対象外	死後の処置代：16,500円	
□保険外訪問看護（日中：8時～18時）	30分につき	4,400円
□保険外訪問看護 （夜間：18時～22時）（早朝：6時～8時）	30分につき	5,500円
□保険外訪問看護 （深夜：22時～6時）	30分につき	6,600円

### ※精神科在宅患者支援管理料2

イ 別に厚生労働大臣が定める患者のうち、集中的な支援を必要とする者の場合

- (1) 単一建物診療患者1人 2,467点
- (2) 単一建物診療患者2人以上 1,850点

ロ 別に厚生労働大臣が定める患者の場合

- (1) 単一建物診療患者1人 2,056点
- (2) 単一建物診療患者2人以上 1,542点

2については、在宅で療養を行っている通院が困難な患者に対して、当該保険医療機関（別に厚生労働大臣が定める施設基準に適合しているものとして地方厚生局長等に届け出たものに限る。）の精神科の医師等が当該保険医療機関とは別の訪問看護ステーションの保健師、看護師、准看護師又は作業療法士と連携し、患者又はその家族の同意を得て、計画的な医学管理の下に、定期的な訪問診療を行っている場合（イについては当該別の訪問看護ステーションが週2回以上、ロについては当該別の訪問看護ステーションが月2回以上の訪問看護を行っている場合に限る。）に、単一建物診療患者の人数に従い、当該患者1人につき月1回に限り算定する。ただし、イについては、6月を限度として算定する。

## 第8条 交通費

従業員がサービスを提供するため、お客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第9条に記載するサービス実施地域にお住いのお客様につきましては無料となります。

## 第9条 通常の事業の実施区域

通常の事業の実施区域は宮崎市の地域となります。その他の地域に関しては別途ご相談となります。

## 第10条 サービス内容

主なサービス内容は以下のとおりです。

- 身体状況、病状観察
- 医療的配慮の必要なお客様の清拭・洗髪・陰部洗浄等による清潔の保持
- 医療的配慮の必要なお客様の食事及び排泄等日常生活の援助
- 褥瘡、湿疹等皮膚トラブルの予防・処置、医療処置指導
- リハビリテーション、筋力保持ストレッチ等
- 認知症のお客様の看護、介護指導
- 療養生活や介護方法の指導、精神的支援
- 内服管理・指導
- カテーテル、在宅酸素等医療器具・装具の管理・指導
- ターミナルケア
- その他主治医の指示による医療処置

当事業者が、お客様に提供するサービスは以下の通りです。（契約終結日現在）

ご利用日：毎週 隔週 その他

（ ）

月曜日（ : ~ : ）

火曜日（ : ~ : ）

水曜日（ : ~ : ）

木曜日（ : ~ : ）

金曜日（ : ~ : ）

土曜日（ : ~ : ）

日曜日（ : ~ : ）

- ① このサービスの提供にあたっては、お客様の病状悪化の防止、要介護者の軽減、要介護状態となることの予防に努めます。
- ② サービスの提供は、懇切丁寧に行い、分かりやすいように説明します。もし分からないことがありましたら、訪問スタッフ若しくは管理者までお問い合わせください。
- ③ サービスの提供にあたっては、主治医より訪問看護指示書を発行していただき指示に従い看護にあたります。この指示書にかかる文書料はお客様負担となりますのでご了承ください。（医療点数 300 点）この医療保険の自己負担額により料金は異なります。
- ④ お客様担当の、ケアマネージャーにて作成したケアプランに沿って訪問看護計画書を作成し、お客様の機能維持回復を図るよう適切なサービスを実施します。
- ⑤ 当事業所は主治医・ケアマネージャーに対し、毎月末に訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出します。

## 第11条 キャンセル

お客様がサービス利用の中止（以下「キャンセル」とします）をする際には、速やかに事業所まで連絡しなければならないものとする。

お客様の都合により本サービスをキャンセルする場合には、本サービス利用の24時間前までに連絡しなければならないものとします。何ら申しでなくサービスがキャンセルされた場合又は24時間以内のキャンセルにつきましては、お客様にサービス利用料金の1割のキャンセル料をお支払いいただきます。(医療保険対応のお客様につきましては、介護保険金の1割に準ずるものとします)但し、お客様の様態の急変など、緊急且つやむを得ない事情がある場合にはキャンセル料金は頂きません。

## 第12条 お支払方法

利用実績に基づいて1ヶ月ごとにサービス料金を請求し、お客様は原則として当事業所の指定する期日(毎月27日)に口座引き落としの方法により支払うものとします。ただし所定日が休日の場合は翌営業日とします。

## 第13条 緊急時における対応方法

- ① 看護職員等は、訪問看護を実施中に、利用者の病状等に急変、その他緊急事態が生じたときには、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します。
- ② お客様にかかる居宅介護事業所、ご家族へ連絡する等の必要な措置を講じるものとします。
- ③ 救急車又はご家族の自家用車、タクシーにて病院搬送の際等、搬送先の病院に当事業所の看護師が同伴することは基本的にできません。

## 第14条 その他留意事項

- ① 本契約で定められた業務以外の事項を当従業員に依頼することはできません。
- ② サービス従事者は、主治医の指示がある場合にのみ、その指示に従った医療行為を行うものとします。
- ③ お客様の身体状況を、当事業所に従事するスタッフ全員で把握し、総括的なサポート体制と緊急時体制を完備するため、専任のスタッフのみで訪問することはできません。
- ④ お客様に円滑且つ適正なサービスを提供するために、当日訪問にあたるサービス従事者の選任及び変更は当事業者が行うものとします。
- ⑤ 訪問予定時間は、交通事情や先に訪問に入ったお客様の身体状況等により、前後15分のズレが発生することがあります。それ以上のズレが予測される場合には、事前に当事業所よりご連絡させていただくものとします。
- ⑥ 天災等やむを得ない事情により、当日訪問が困難となった場合には、事前にサービス提供者よりご連絡させていただくものとします。
- ⑦ 当日訪問予定のサービス従事者が、やむを得ない事情により訪問できなくなった場合には、代理のサービス従事者を立て訪問するものとします。その際には、サービス内容についての申し送り等が事前に行われていることを前提とします。
- ⑧ 当事業所内にて、緊急を要する事態が発生した際等、やむを得ない事情により、当日お客様宅へ訪問することが不可能となった場合には、訪問日を振り返る等の措置を講じるものとし、その際には必ずお客様の了解を得るものとします。
- ⑨ サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
  - 1) サービス従事者は、現金、預金通帳、キャッシュカード・印鑑・年金証書その他有価

証券等は一切お預かりすることができません。

- 2) 現金や貴重品は室内に放置せず、目につかない場所や金庫等に保管してください。
- 3) お客様及びその家族は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気・水道・ガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。
- 4) 当事業所の所有する自動車・サービス従事者の私有車に乗車することはできません。

#### 第 15 条 サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口

① 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

1) 連絡先(電話)0985-72-3825 / 0985-72-3826

2) 担当者名: 金丸 秀一

3) 担当者不在の場合の対応: 正社員従業員にて対応可能な状態にしておきます。

② 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情処理内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所内で定めた処理手順に基づき、迅速に対応します。

1) 苦情受付 2) 苦情内容の確認 3) 管理者への報告 4) 苦情解決に向けた対応の実施 5) 原因究明 6) 再発防止及び改善の措置 7) 管理者への最終報告 8) 苦情申立者に対する報告

③ Viola 以外の苦情窓口

宮崎市福祉部介護保険課:0985-21-1777

宮崎県国民健康保険団体連合会:0985-35-5301

#### 第 16 条 個人情報の使用等及び秘密の保持

① 当事業所及び従業者は、お客様及び家族の個人情報を以下に掲げるサービス提供のために必要な範囲内でのみ使用し、それ以外の目的で使用する場合はお客様の了承を得ることとします。

1) 居宅サービス計画書及び看護計画の立案、作成、変更に必要な場合

2) サービス担当者会議その他、介護支援専門員と関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整を行う場合

3) 主治医及び連携する病院の相談員等との連絡体制における、情報共有及び連絡調整を行う場合

4) お客様の様態の変化に伴い、ご親族・医療機関及び行政関係に緊急連絡を要する場合

5) 行政機関の指導又は調査を受ける場合

6) サービスの質の向上を目的とした第三者評価機構による評価を受ける場合

② 当事業所及びその従業員は、サービスを提供する上で知り得た個人情報を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業員退職後及び本契約終了後も同様とします。

#### <備考>個人情報保護方針

- 1) 個人情報とは: 特定の個人を識別できるものをいいます。また、ほかの情報と照合することにより特定の個人を識別することができるものを含まれます。

## 2) 個人情報取り扱い及び事業者の義務

- ①利用目的の特定：個人情報、利用目的の達成に必要な範囲でのみ取り扱うこと
- ②本人に対して、利用目的を通知：個人情報は適正な方法で取得し、本人に対して利用目的を通知し、公表しなければならない
- ③データ内容の正確性を確保：最新の内容を保つように努めなければならない
- ④第三者提供の制限：本人の同意を得ず、第三者に対して個人情報を提供することは禁止
- ⑤個人に確認した上での公表・開示・訂正・利用停止等：開示・利用停止を行うときには、本人の同意を得る
- ⑥苦情の処理：個人情報の取り扱いに関して苦情が寄せられた場合には、的確且つ迅速に処理する

## 3) お客様を守るために徹底すべきルール

- ①帳票の保管・廃棄：帳票類は適切なファイリングを行い、鍵のかかる場所に保管
- ②シュレッダーの使用
- ③原則お客様ファイルは事務所から持ち出さない
- ④個人情報はFAX送信を行わず、郵送または直接届ける
- ⑤事務所の入退室管理の徹底

以下余白

### 【加算に関する同意の有無】

お客様は下記の加算に同意する場合には「同意します」に丸印を、同意しない場合には「同意しません」に丸印をご記入ください。

#### 1. 介護保険適応の場合

- 1) お客様は、緊急時訪問看護加算に ( 同意します ・ 同意しません )
- 2) お客様は、ターミナルケア加算に ( 同意します ・ 同意しません )

#### 2. 医療保険（精神含む）適応の場合

- 1) お客様は、24時間対応体制加算に ( 同意します ・ 同意しません )
- 2) お客様は、情報提供療養費の加算に ( 同意します ・ 同意しません )
- 3) お客様は、ターミナルケア療養費に ( 同意します ・ 同意しません )
- 4) お客様は、複数名・複数回訪問看護加算に ( 同意します ・ 同意しません )
- 5) お客様は、緊急訪問加算に ( 同意します ・ 同意しません )
- 6) お客様は、夜間・早朝・深夜加算に ( 同意します ・ 同意しません )

以上の訪問看護サービス重要事項説明について、訪問看護ステーション Viola より説明を受け、サービスの提供開始、重要事項及び個人情報の使用等について同意しました。

本契約を証するため、本書は2通作成し、お客様及び事業者双方が記名及び押印の上、各1通を保管するものとします。

契約日： 年 月 日

<ご利用者>

氏名 \_\_\_\_\_ 印

<連帯保証人>

氏名 \_\_\_\_\_ 印

<利用者代理人：成年後見人等>

氏名 \_\_\_\_\_ 印

続柄 \_\_\_\_\_

【本 社】

法 人 名 ケイ・エス・パートナーズ株式会社  
住 所 宮崎市江平西1丁目1-32  
ハイシティアラジンビル201  
代表取締役 金丸 秀一 ㊞

【事業所】

住 所 宮崎市丸山2丁目31番地  
事 業 所 名 訪問看護ステーション Viola  
管 理 者 和田 奈穂