

I G L 訪問看護ステーション利用約款

(訪問看護・介護予防訪問看護)

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

(約款の目的)

第1条 I G L 訪問看護ステーション（以下「当ステーション」という。）は、病気や障害のために、療養生活の支援を必要とされる状態にあつて、かかりつけの医師が訪問看護の必要を認めた利用者に対し、訪問看護サービス、介護予防訪問看護サービス（以下「訪問看護」という。）を提供することにより、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保を重視した高齢者の医療の確保に関する法律、健康増進法及び健康保険法・介護保険法の基本理念に基づいた在宅医療を推進し、快適な在宅療養が継続できるように支援し、一方、利用者又は利用者のご家族（以下「家族」という。）は、当ステーションに対し、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、本約款の目的とします。

(適用期間)

第2条 本約款は、利用者が I G L 訪問看護ステーション利用同意書を当ステーションに提出したときから効力を有します。

2 利用者は、前項に定める事項の他、本約款、別紙1及び別紙2の改定が行われな限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当ステーションの訪問看護を利用することができるものとします。

(利用者からの解除)

第3条 利用者及び家族は、当ステーションに対し、利用中止の意思表示をすることにより、利用者の居宅サービス計画にかかわらず、本約款に基づく訪問看護の利用を解除・終了することができます。なお、この場合利用者及び家族は、速やかに当ステーション及び利用者の居宅サービス計画作成者に連絡するものとします。但し、利用者が正当な理由なく、訪問看護の実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、基本料金及びその他ご利用いただいた費用を当ステーションにお支払いいただきます。

(当ステーションからの解除)

第4条 当ステーションは、利用者及び家族に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく訪問看護の利用を解除・終了することができます。

- ① かかりつけの医師が訪問看護の必要がないと認めた場合。
- ② 利用者及び家族が、本約款に定める利用料金を3ヶ月分以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず10日間以内に支払われない場合。
- ③ 利用者、家族が、当ステーション、当ステーションの従業者に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合。

利用者、家族が、故意または重大な過失により事業所もしくは当ステーションの従業者の生命・心身・財産・信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行った場合又は行うことが予測される場合。

(具体的には、暴力や暴言、強要等を行った場合など)

- ④ 天災、災害、悪天候時（台風・大雪など）、設備の故障、その他やむを得ない理由により、訪問看護ができない場合。

(利用料金)

第5条 利用者及び家族は、連帯して、当ステーションに対し、本約款に基づく訪問看護サービスの対価として、厚生労働大臣が定めた基準に基づいて計算された月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。

当ステーションは、利用者及び家族が指定する送付先に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月15日までに送付し、利用者及び家族は、連帯して、当ステーションに対し、当該合計額をその月の月末までに支払うものとします。なお、支払いの方法は、原則、金融機関口座自動払込みとし、その他の方法は、別途話し合いの上、双方合意した方法により行います。

当ステーションは、利用者又は家族から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者及び家族が指定する送付先に対して、領収書を送付します。

利用者の都合でサービスをキャンセルされる場合は、できるだけ利用日前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは、キャンセル料（自己負担100%）をいただきます。（但し、緊急やむをえない事情がある場合は除きます。）

(訪問中止もしくは訪問時間の変更)

第6条 天災、災害、悪天候時（台風・大雪など）、設備の故障、その他やむを得ない理由により、訪問を中止もしくは訪問時間の変更をさせていただくことがあります。

(記録及び情報公開)

第7条 当ステーションは、利用者の訪問看護サービスの提供に関する記録を作成し、その記録完結の日から5年間は保管します。

当ステーションは、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、これに応じます。但し、家族その他の者（利用者の代理人を含みます。）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

当ステーションは、事業計画、財務内容等に関する資料を閲覧希望する者に対し、事業計画、財務内容等に関する資料を公開します。

(人権擁護及び高齢者虐待防止のための措置)

第8条 当ステーションは、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、その責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者及び管理者に対し研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

- ① 人権擁護・虐待防止責任者には、管理者を充てる。
- ② 組織運営の健全化
 - ・介護の理念、事業所の運営方針を明確化し、従業者間で共有する。
 - ・個々の従業者の職位・職種ごとの責任や役割を明確化する。
 - ・サービスの自己評価を実施し、利用者等、家族等との情報共有を図る。
- ③ 従業者の負担やストレスへの対応
 - ・作業手順の見直し、柔軟な人員配置を行う。
 - ・従業者のストレスの把握、従業者間の声掛けなど悩み相談の体制の整備を行う。
- ④ チームアプローチ、従業者間の連携
 - ・個別のケースに対応する関係従業者の役割を明確化する。
 - ・情報共有、ケア方針の決定の仕組みや手順を明確化する。

⑤ 職業倫理、法令遵守の意識の啓発

- ・提供しているケアが利用者等本位のケアであるかを検証する。
- ・目標とする介護の理念を従業者間で共有する。

⑥ ケアの質の向上

- ・アセスメント結果に基づく、個別の状況に即したケアを検討する。
- ・アセスメントの活用方法について、具体的、実践的な技術を習得する。
- ・認知症や各種障害等の理解、最新の介護技術の習得のための研修の実施、研修の機会を確保する。

⑦ 家族等の介護者の高齢者虐待の理解促進のための支援や啓発活動を実施する。

⑧ 虐待が疑われる事例を発見した場合は、市町村等関係機関へ報告する。

(身体の拘束等)

第9条 当ステーションは、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、ステーション管理者が主治医と相談した上で判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を看護記録に記載することとします。

(秘密の保持)

第10条 当ステーションとその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族等に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、次の各号についての情報提供については、当ステーションは、利用者及び家族から、予め同意を得た上で行うこととします。

- ① 介護保険サービスの利用のための市町村、居宅介護支援事業者その他の介護保険事業者等への情報提供、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 介護保険サービスの質の向上のために学会、研究会等での事例研究発表等。なお、この場合、利用者個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。

2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

(緊急時の対応)

第11条 看護師等は、訪問看護実施中に利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡を行い、処置を行うこととし、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な処置をとります。

看護師等は、前項について、しかるべき処置をした場合は、速やかに管理者及び主治医に報告をします。

(事故発生時の対応)

第12条 訪問看護サービスを実施中、利用者に転倒、転落、誤飲、誤薬等の事故が発生した場合は、次のとおり対処します。

- 1 必要に応じて主治医に連絡し、その指示に従う
- 2 家族等へ事故の内容、状況を報告する
- 3 必要に応じて警察へ連絡する
- 4 状況を事故発生連絡票に記入し、保険者及び広島市に連絡する

5 事故発生の原因を解明し、再発防止策を講じる

6 訪問看護サービスの提供に起因する事故の場合は、速やかに損害賠償する

(要望又は苦情等の申出)

第13条 利用者及び家族は、当ステーションの提供する訪問看護サービスに対しての要望又は苦情等について、苦情受付担当者に申し出ることができます。

(賠償責任)

第14条 訪問看護サービスの提供に伴って、当ステーション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、当ステーションは、利用者に対して損害を賠償するものとします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時の限り、当ステーションの損害賠償責任を減じる場合があります。

(連帯保証人)

第15条 保証人は、利用者の本約款に起因する債務に関する連帯保証人としての義務を負うものとします。

2 保証人は、利用者と連帯して、本約款から生じる利用者の債務を負担するものとします。

3 前項の保証人の負担は、極度額1,000,000円を限度とします。

4 保証人の請求があったときは、当施設は、保証人に対し、遅延なく、利用者等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者のすべての債務の額等に関する情報を提供します。

(利用契約に定めのない事項)

第16条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は家族と当ステーションが誠意を持って協議して定めることとします。

<別紙1>

訪問看護サービスについて

健康保険証・医療受給者証・介護保険証・介護保険負担割合証等の確認

説明を行うに当たり、ご利用希望者の健康保険証・医療受給者証・介護保険証・介護保険負担割合証等を確認し、複写をさせていただきます。

訪問看護サービスについての概要

訪問看護サービスを提供することにより、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保を重視した高齢者の医療の確保に関する法律、健康増進法及び健康保険法・介護保険法の基本理念に基づいた在宅医療を推進し、快適な在宅療養が継続できるように支援します。かかりつけの医師が交付した指示書に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図り、家庭での生活を継続させるために訪問看護計画書を作成します。このサービスを提供するにあたっては、その際、ご本人・ご家族の希望を十分に取り入れ、また、計画の内容については同意をいただくようになります。

また、理学療法士による訪問看護は、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訪問致します。訪問看護サービス開始時及び利用者の状態変化に合わせて定期的な訪問看護職員による訪問により利用者の状態の適切な評価をいたします。

緊急時の連絡先

緊急の場合には、「同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

なお、当ステーションには医療介護相談の専門員として看護師が勤務していますので、お気軽にご相談ください。

また、要望や苦情なども、管理者（所長）にお寄せいただければ、速やかに対応いたします。

当事業所における苦情の受付（別紙4「苦情解決に向けて」参照）

○苦情受付窓口（担当者）統括理学療法士 菅原 道俊

○苦情受付責任者 所長 藤井 美佳

○苦情受付電話番号 082-830-3375

○受付時間 月曜日～金曜日 8：30～17：30

土曜日 8：30～12：30

<別紙2>

I G L 訪問看護ステーションのご案内

(令和7年4月1日現在)

1. ステーションの概要

(1) ステーションの名称等

- ステーション名 I G L 訪問看護ステーション
- 開設年月 平成11年9月
- 所在地 広島市安佐南区上安六丁目31番1号
- 電話番号 082(830)3375
- F A X 番号 082(830)3378
- 管理者名 藤井 美佳
- 介護保険指定番号 訪問看護ステーション(3460290293号)
- 医療保険指定番号 訪問看護ステーション(129号)
- 通常の事業の実施地域 広島市の区域

(2) 訪問看護ステーションの目的と運営方針

- ①ご利用者の希望、主治医の指示及び心身の状況等をもとに療養上の目標を立てます。
- ②目標を達成するために訪問看護計画書を作成し、ご利用者の心身の機能の維持回復を図るよう適切に実施します。
- ③かかりつけ医との密接な連携をもとに医学的管理に基づいたサービスを提供し、症状や日常生活障害の改善または維持あるいは安らかな看取りを支援します。
- ④ご利用者の急変時には、かかりつけ医に連絡し臨時応急の手当を行い、連絡を密にします。
- ⑤ご利用者やご家族のプライバシーを尊重し、在宅療養生活の不安解消に努めます。
- ⑥サービスに対する苦情が生じた場合には迅速に対応し、常に訪問看護ステーションならではのサービスの質の向上を図ります。

この目的に沿って、当ステーションでは、「隣人愛」を基本とした運営の方針を定めていますので、ご理解いただいた上でご利用ください。

(3) ステーションの従業者体制

	常勤	非常勤	職務内容
管理者兼看護師	1		所属従業者を指揮監督するとともに、指定老人訪問看護及び指定訪問看護（以下「指定訪問看護」という。）利用者の主治医及び関係機関との連携を図り適切な事業の運営が行われるように統括する
看護師	10	9	
理学療法士	7	1	
事務職員	1	1	利用者及び家族に対し、懇切丁寧に対応するとともに、円滑な事務処理を行う

2. 利用料金

別紙、【I G L 訪問看護ステーション 利用料金表】をご参照ください

集計結果により、若干の誤差が発生する場合があります。

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご利用者の負担となります。担当の居宅介護支援事業所もしくは地域包括支援センターの介護支援専門員が、当月利用の全事業所合計単位数から計算されますので、詳しくは担当の介護支援専門員へお問合せください。

(1) 支払い方法

- 毎月15日までに、前月分の請求書を発行しますので、その月の末日までにお支払ください。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。
- お支払いは、原則、金融機関口座自動払込みでお願いいたします。(現金、銀行振込をご希望の場合は、別途ご相談下さい。)

■ 金融機関口座からの自動払込み（払込日は翌月26日 ※土日祝日の場合はその翌日）

ご利用できる金融機関：ゆうちょ銀行・広島県に本店のある各銀行・広島県に本店のある信用金庫・農協

(相談要) 窓口での現金支払、請求書記載の指定口座への振込み

3. 非常災害対策

- 防災設備 スプリンクラー、消火器、消火栓
- 防災訓練 年1回

4. その他

当ステーションについての詳細は、パンフレットを用意してありますので、ご請求ください。

<別紙3>

個人情報の利用目的 (令和7年4月1日現在)

当事業所では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護・福祉・医療サービスの提供に必要な利用目的】

〔当事業所内部での利用目的〕

- ・ 当事業所が利用者等に提供する介護・福祉・医療サービス
- ・ 介護保険事務
- ・ 介護・福祉・医療サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - － 契約、契約解除
 - － 会計・経理
 - － 事故等の報告
 - － 当該利用者の介護・福祉・医療サービスの向上

〔他の事業所等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・ 当事業所が利用者等に提供する介護・福祉・医療サービスのうち
 - － 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅支援介護事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - － 利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - － 検体検査業務の委託その他の業務委託
 - － 家族等への心身の状況説明
- ・ 介護保険事務のうち
 - － 審査支払機関へのレセプトの提出
 - － 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

〔当事業所内部での利用に係る利用目的〕

- ・ 当事業所の管理運営業務のうち
 - － 行事や催し物の際に撮影した写真の当事業所での掲示
 - － 誕生月や敬老会での氏名・生年月日の掲示
 - － 身元確認後の電話での問合せ
 - － 介護・福祉・医療サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - － 当事業所において行われる学生の実習への協力
 - － 当事業所において行われる事例研究

〔他の事業所等への情報提供に係る利用目的〕

- ・ 当事業所の管理運営業務のうち
 - － 外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

<別紙 4>

苦 情 解 決 に 向 け て

社会福祉法第 82 条の規定により、I G L 訪問看護ステーションが提供する福祉・医療サービスに対する苦情に適切に対処するため、次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を定めました。

なお、苦情解決の方法は、4 のとおりです。

- | | | | | |
|---|-----------------------|-------|---------------|--------------|
| 1 | 苦情解決責任者 | (氏 名) | (職 名) | |
| | | 藤井 美佳 | 所 長 | |
| 2 | 苦情受付担当者 | (氏 名) | (職 名) | (電話番号) |
| | | 菅原 道俊 | 統括理学療法士 | 082-830-3375 |
| 3 | 第三者委員 | (氏 名) | (連絡先) | |
| | 片山公認会計士事務所 公認会計士 | 片山 一俊 | 090-5704-5063 | |
| | 社会福祉法人 I G L 学園福祉会 監事 | 木村 構臣 | 082-242-0111 | |

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

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。なお、第三者委員に直接申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。)に報告いたします。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県運営適正化委員会の紹介(介護保険事業者は、国保連合会、市町村も紹介)

(居宅支援事業者は、広島市社会局障害福祉課更生係も紹介) 本事業者で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。

【行政機関その他苦情受付機関】

広島市健康福祉局 高齢福祉部介護保険課	所在地 広島市中区国泰寺町一丁目6-34 電話番号 (082)504-2183 ・FAX (082)504-2136 受付時間 8:30 ~ 17:15
広島市・安佐南区役所 厚生部 健康長寿課介護保険係	所在地 広島市安佐南区中須一丁目38-13 電話番号 (082)831-4943 ・FAX (082)870-2255 受付時間 8:30 ~ 17:15
広島市・安佐北区役所 厚生部 健康長寿課介護保険係	所在地 広島市安佐北区可部三丁目19-22 電話番号 (082)819-0621 ・FAX (082)819-0602 受付時間 8:30 ~ 17:15
国民健康保険団体連合会	所在地 広島市中区東白島町19-49 国保会館 電話番号 (082)554-0783 ・FAX (082)511-9126 受付時間 8:30 ~ 17:15
広島県社会福祉協議会	所在地 広島市南区比治山本町12-2 電話番号 (082)254-3419 ・FAX (082)256-2228 受付時間 8:30 ~ 17:00

I G L 訪問看護ステーション利用同意書

I G L 訪問看護ステーション 説明者 氏名 _____ 印

I G L 訪問看護ステーションの訪問看護サービスを利用するにあたり、I G L 訪問看護ステーション利用約款及び別紙 1、別紙 2、別紙 3、別紙 4、別紙 5 を受領し、これらの内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

24 時間連絡・緊急時訪問体制 有 ・ 無
令和 年 月 日

[利用者] 住 所
氏 名 印

[利用者の家族] 住 所
氏 名 印

I G L 訪問看護ステーション管理者 藤井 美佳 殿

【本約款第 5 条の請求書・明細書及び領収書の送付先】

氏 名	(続柄)
住 所	
電話番号	

【本約款第 12 条 2 項の緊急時の連絡先】

氏 名	(続柄)		
住 所			
電話番号		携帯電話	

【主治医の連絡先】

主治医	
住 所	
電話番号	

利用約款第 10 条による、事前の同意を致します。

令和 年 月 日

[利用者] 住 所
氏 名 印

[利用者の家族] 住 所
氏 名 印

[代筆者] 氏 名
続 柄
代筆理由