

重 要 事 項 説 明 書

契 約 書

指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業

訪問看護ステーションきずな

重 要 事 項 説 明 書

株式会社 Calm が設置する訪問看護ステーションきずな（以下「事業所」という。）は利用者に対して、指定訪問看護・指定予防介護訪問看護事業（以下「サービス」という。）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重要事項をご説明します。

1. 事業者の概要

- | | |
|-----------|------------------------------|
| (1) 法人名 | 株式会社 Calm |
| (2) 所在地 | 〒276-0049 千葉県八千代市緑が丘 5-14-11 |
| (3) TEL | 043-488-5815 |
| (4) 代表者 | 代表取締役社長 矢野 美紀 |
| (5) 設立年月日 | 令和 6 年 2 月 1 日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|----------|-------------------------------|
| (1) 事業所名 | 訪問看護ステーションきずな |
| (2) 所在地 | 〒285-0855 千葉県佐倉市井野 1025-1-105 |
| (3) TEL | 043-488-5815 |
| (4) FAX | 043-488-5817 |
| (5) 管理者 | 久保田 清香 |
| (6) 指定番号 | |

3. 運営方針

- (1) サービスの提供にあたって利用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するとともに、利用者の心身の機能の維持回復をはかり、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。
- (2) 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- (3) 関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
- (4) サービスの提供にあたっては、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明することに努め、サービスの終了に際しては、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者へ情報提供を行います。

4. 事業の運営

- (1) サービスの提供にあたっては、主治医の訪問看護指示書（以下「指示書」という。）に基づき適切な訪問看護の提供を行います。
- (2) サービスの提供にあたっては、事業所の従事者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとします。

5. 営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月曜日から土曜日（ただし、12月30日～1月3日までは除く）
- (2) 営業時間 8時30分から17時30分
- (3) その他、24時間対応加算、緊急時訪問看護加算対象の方には、電話等により連絡可能な体制とします。

6. 通常のサービスの実施地域

通常のサービスの実施地域は、佐倉市、八千代市全域とします。

7. 従事者の職種・員数及び職務の内容 （2026年7月1日時点）

- (1) 管理者：1名
従事者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されているサービスの実施に関し、従事者に対し遵守すべき事項についての指導・命令を行います。
- (2) 看護師：5名
事業所の利用申込みに係る調整、主治医との連携・調整、利用者及びその家族からの相談に応じ、訪問看護計画及び報告書作成、関係機関との連絡調整を行い、利用者及びその家族に説明を行います。また、指示書に基づき訪問看護を行います。
- (3) 理学療法士：1名・作業療法士：2名・言語聴覚士：1名
指示書に基づき、看護師の代行業務として運動機能、日常生活能力の維持・向上を目的としたリハビリテーションを行います。

8. サービスの内容

- (1) 医師の指示による医療処置
 - ・主治医の指示に基づく医療処置
- (2) 病状の観察
 - ・病気や障害の状態を観察・助言
 - ・血圧、体温、脈拍などのチェック
- (3) リハビリテーション
 - ・運動機能、日常生活能力の維持・向上を目的としたリハビリテーション
 - ・言語療法、嚥下機能訓練
- (4) 認知症の対応
 - ・認知症状に対するリハビリテーションを含めた対応・相談・援助
- (5) 医療機器の操作援助・管理
 - ・在宅酸素、人工呼吸器、留置カテーテル、マーゲンチューブ、ストーマ等の管理
- (6) 服薬指導
 - ・服薬についての指導・相談

- (7) 褥瘡の予防・処置
 - ・褥瘡部の処置、体位変換等の指導
- (8) ターミナルケア
 - ・痛みの指導、療養環境の調整
 - ・本人、家族の精神的支援
- (9) 生活指導（相談・援助）
- (10) 家族指導（相談・援助）

9. 利用料及びその他の費用の額

- (1) 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成により、サービスの利用開始時や利用者の状態の変化等に合わせた定期的な看護職員による訪問により、利用者の状態について適切に評価を行うとともに、理学療法士等におけ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であること等を利用者等に説明し、同意を得ることとします。
- (2) サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額（月単位）とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載されている割合にて計算し支払っていただきます。なお医療保険の場合は診療報酬の額によります。
- (3) サービスの提供の開始に際し、予め利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の文書に署名又は記名押印をしていただきます。
- (4) 費用を変更する場合には、予め前項と同様に利用者又はその家族に対し、事前に文書で説明したうえで、支払いに同意する旨の文書に署名又は記名押印をしていただきます。

※処置に必要なガーゼや衛生用品等のご自身でご準備をお願いします。また、看護師から処置に必要な物品を指定させていただくことがございますが、購入はお客様ご自身でお願いしておりますのでご了承ください。

※ご遺体のケア・処置料につきましては、15,000 円（消費税込み）をいただきます。

- (5) 交通費については、当事業所のサービス提供実施地域（佐倉市、八千代市）へのサービス提供の場合は無料です。
当事業所のサービス提供実施地域以外の場合は、公共交通機関による交通費の実費、また自動車を利用した場合は次の全額を請求させていただきます。いずれの場合もご契約者に文書で説明し同意をいただきます。

自動車を利用	1 km 当たり 20 円
--------	------------------

(6) キャンセル料

ご契約者の都合により、サービスの利用をキャンセルする場合は、サービス実施日の前日（その日が日曜日、祝日、12月30日～1月3日にあたる日はその前日）の午後5時までに事業所に申し出て下さい。当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料を請求させていただきます。

但し、ご契約者の急変、急な入院等のやむを得ない事由がある場合は、請求いたしません。

事前にご連絡をいただいた場合	無料
申し出がなく不在の場合もしくは 正当な理由なくキャンセルした場合	キャンセル料5000円／回

10. 支払方法

利用料のお支払いは、原則口座引落としとさせて頂いております。但し、利用料が1,000円以下の場合は集金とさせていただきます。

毎月15日前後の訪問日に、当事業所の訪問看護師が前月分の請求書を持参いたしますので、銀行もしくは郵便局による、お手続きをお願いいたします。

引落日は、毎月27日となります。

なお、口座引落としが3回連続で不可だった場合、集金へ変更させていただきますのでご了承下さい。

集金の場合は、おつりのないようご準備の上、請求月末日までにお支払い下さい。

領収書につきましては、翌月10日以降の発行となります。

口座引落としの領収日は引落日完了日となります。

11. サービス利用にあたっての留意事項

(1) 利用者はサービスの提供を受ける際には、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態等を従事者と確認し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるように留意して下さい。

(2) 体調に異変があった場合は、速やかに申し出て下さい。

(3) サービス契約時に、担当の訪問看護師を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問看護師が交替してサービスを提供します。

(4) 訪問看護師の交替

① ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問看護師の交替を希望する場合には、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問看護師の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問看護師の指名はできません。

② 事業者からの訪問看護師の交替

事業者の都合により、訪問看護師を交替することがあります。

訪問看護師を交替する場合には、ご契約者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

(5) 定められた業務以外の禁止

ご契約者は訪問看護計画に定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

(6) サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

(7) 備品等の使用について、サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問看護師が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(8) 訪問看護師は、ご契約者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

① ご契約者もしくはそのご家族等からの金銭又は物品の授受

② ご契約者のご家族に対するサービスの提供

③ 飲酒及び喫煙

④ ご契約者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑤ その他契約者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

12. サービスの利用の開始、中止、変更、追加等

- (1) 訪問看護計画書作成と同時に契約を締結し、サービスの提供を開始します。（居宅サービス計画書の作成を依頼されている場合は、事前に介護支援専門員とご相談下さい。）
- (2) 利用予定日の前に、ご契約者の都合により訪問看護サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービス実施日の前日までに事業者に出して下さい。
- (3) サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問看護師の稼働状況によりご契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

13. 衛生管理及び従事者の健康管理等

- (1) ご自宅の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 事業所は従事者に対し、感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年1回以上の健康診断を受診させるものとします。

14. 緊急時等における対応方法

- (1) サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 利用者に対してサービスの提供により、事故が発生した場合は、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとします。
- (3) 夜間緊急対応（24 時間対応加算、緊急訪問看護加算のご契約の方のみ）の電話当番は、看護師の負担軽減の措置として、制定したマニュアルをもとに看護師以外が対応業務を担当する場合があります。この場合も、常に看護師と連携し、処置や訪問が必要になった場合、看護師による訪問を行います。

15. 非常災害対策

非常災害に備えて、消防計画・風水害・地震等の災害に対処するための計画を作成し防水管理者又は火気・消防等についての責任者を定め、年 1 回定期的に避難・救出その他必要な訓練を行うものとします。

16. 虐待防止に関する事項

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとします。
 - ①虐待を防止するための従事者に対する研修の実施
 - ②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 - ③その他、虐待防止のために必要な措置
- (2) 事業所は、サービス提供中に当該事業所従事者又は養護者（利用者の家族等高齢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するものとします。

17. サービスに関する相談・要望・苦情申立

当事業所が提供した訪問看護サービスに関する相談・苦情は、事業所のご契約相談窓口までご連絡下さい。速やかに、対応いたします。又、市区町村や国民健康保険団体連合会等にも相談窓口がございます。

事業所は、提供したサービスに関し、介護保険法 第 23 条の規定により、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提出の求め又は当該市町村からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

事業所は、提供したサービスに関し国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

(1) 苦情の受付

訪問看護ステーションきずな	担当：矢野、久保田 (月曜日～金曜日) 午前 8 : 30～午後 5 : 30 TEL 043-488-5815 FAX 043-488-5817
---------------	--

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口でも受け付けます。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

佐倉市高齢者福祉課	(月曜日～金曜日) 午前 8 : 30～午後 5 : 15 TEL 043-484-6243 FAX 043-486-2503
八千代市長寿支援課	(月曜日～金曜日) 午前 8 : 30～午後 5 : 15 TEL 047-483-1151 (代表)
千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係	(月曜日～金曜日) 午前 9 : 00～午前 12 : 00 午後 1 : 00～午後 5 : 00 TEL 043-254-7428

18. 個人情報の保護

- (1) 事業所は、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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとします。
- (2) 従事者が得た利用者の個人情報については、サービス担当者会議・事業所でのサービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとします。
- (3) 従事者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (4) 従事者であった者に、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、従事者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、従事者との雇用契約の内容とします。

19. 損害賠償

利用者に対して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うものとします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意または過失が認められる場合には、利用者のおかれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

20. その他運営に関する留意事項

- (1) 事業所は、従事者の資質向上の為に研修の機会を、次の通り設けるものとし、また業務の執行体制についても検証・整備を行います。
 - ① 採用時研修 採用後 1 か月以内 (同行指導)
 - ② 継続研修 年 8 回
- (2) 事業所は、以下のサービスに関する記録を整備し、「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」に準じて、その完結の日から 2 年間保存するものとします。
 - ① 主治医による指示の文書 (第 69 条 第 2 項)
 - ② 訪問看護計画書
 - ③ 訪問看護報告書
 - ④ 提供した具体的なサービスの内容等の記録 (第 19 条 第 2 項)
 - ⑤ 市町村への通知に係る記録 (第 26 条)
 - ⑥ 苦情の内容等の記録 (第 36 条 第 2 項)
 - ⑦ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録 (第 37 条 第 2 項)
- (3) 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 Calm と事業所の管理者との協議に基づいて定める者としてします。

個人情報保護に関する同意書

1. 当事業所は、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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努めます。
2. 従事者が得た利用者の個人情報については、サービス担当国会議・事業所でのサービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得ます。
3. 従事者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
4. 従事者であった者に、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、従事者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨に従事者との雇用契約の内容とします。

私は、指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業の提供の開始に際し、上記内容の重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

説明責任者氏名 _____ ⑩

株式会社 Calm
代表取締役社長 矢野 美紀

〒276-0049 千葉県八千代市緑が丘 5-14-11
TEL：043-488-5815
FAX：043-488-5817

私は、指定訪問看護・指定介護予防訪問看護事業の提供の開始に際し、上記内容の重要事項の説明を受けました。

令和 年 月 日

利用者住所 _____

利用者氏名 _____ ⑩

代理人住所 _____

代理人氏名 _____ ⑩

利用者とのご関係 _____