

訪問看護契約実務マニュアル

1. はじめに

本マニュアルは、訪問看護ステーション「レジハピ」(以下「当ステーション」という)において、利用者様やご家族に安心してサービスをご利用いただくための第一歩となる「ご契約」の実務手順および基本指針を定めるものです。

契約は単なる事務手続きではなく、利用者様やご家族との確かな信頼関係を構築する重要な機会です。本マニュアルに基づき、丁寧かつ透明性の高い説明と適正な手続きを徹底いたします。

1. 法令遵守の徹底
介護保険法、医療保険法および関係法令に基づき、適正かつ公正な契約手続きを行います。
2. 利用者様の権利保護
サービス内容や費用について十分な説明を行い、ご納得いただいた上で同意をいただく「インフォームド・コンセント」を実践します。
3. トラブル防止と安心の提供
重要事項説明書に基づき、サービス範囲、緊急時対応、料金体系、解約条件等を網羅的にご説明します。

2. ご契約の概要と全体の流れ

訪問看護サービスをご利用いただく際は、サービス開始前に必ず契約を締結いたします。「介護保険」「医療保険」のいずれのご利用であっても、以下のステップに従って適切に進めます。

【契約プロセスの5ステップ】

1. 初回訪問・面談(管理者または担当看護師・リハビリ職による訪問)
- ↓
2. 重要事項および契約内容のご説明(説明書の提示と丁寧な解説)
- ↓
3. ご質問への回答と十分なご納得・同意の取得
- ↓
4. 契約書・重要事項説明書へのご署名・ご捺印(原則2部作成)
- ↓
5. 契約書類の原本交付および当ステーションでの厳重保管

- 契約時には「居宅サービス契約書(または訪問看護利用契約書)」「重要事項説明書」「個人情報利用同意書」等をセットでご案内いたします。

3. 契約書類の構成と主要事項

ご契約に際してお渡し・ご説明する書類は主に以下の内容で構成されています。

(1) 訪問看護利用契約書

- 契約の目的および期間
- 訪問看護計画書の作成
- サービス提供の基本方針
- 苦情および緊急時の対応

- 利用料金およびお支払い方法
- 事故発生時の損害賠償と範囲
- 秘密保持および個人情報の取り扱い
- 契約の変更、休止、契約解除の条件

(2)重要事項説明書

- 事業所の概要、営業日および営業時間
- 人員配置およびスタッフの資格状況
- 提供するサービスの内容および対応範囲
- 緊急時およびオンコール対応体制
- 苦情・ご相談窓口および行政窓口の案内

4. 当ステーションの運営・体制案内

ご契約時にご案内する当ステーションの基本運営体制です。

【運営基本情報】

項目	内容	備考
事業者名	訪問看護ステーションレジハピ	
営業日	月曜日 ～ 金曜日	※日・祝日・年末年始は原則定休(必要に応じ応相談)
営業時間	9:00 ～ 17:30	電話対応・受付も上記時間内となります
緊急対応	24時間オンコール体制	ご契約内容に基づき24時間連絡・対応が可能です

- 人員体制:法令の指定基準を満たす看護師・理学療法士等を配置し、チームで質の高いケアを提供します。
- 休日・緊急対応:定休日であっても、緊急時対応加算等のご契約をいただいている利用者様には、24時間オンコール体制で迅速に対応いたします。

5. サービス内容とご利用料金・お支払い方法

(1)提供サービス内容

- 健康状態の観察:バイタルチェック、全身状態のアセスメント
- 日常生活の看護・ケア:身体清拭、洗髪、入浴介助、排泄ケア等
- 医療処置・管理:カテーテル等の器具管理、褥瘡(床ずれ)処置、服薬管理・指導等
- 在宅リハビリテーション:理学療法士等による機能訓練、日常生活動作練習

- ターミナルケア・ご家族への支援:終末期看護、介護方法のアドバイス・精神的支援

(2)ご利用料金とお支払い方法

- 利用料金は、厚生労働省が定める診療報酬・介護報酬の公示額に基づき、医療保険・介護保険の負担割合に応じた自己負担額を頂戴いたします。
- お支払い方法:原則として「指定口座からの自動引き落とし」となります。
- 引き落とし日:サービス提供月の翌月所定日に振替となります(契約時に口座振替依頼書をご提出いただきます)。

6. 契約書類の保管と有効期間

締結した契約書類は、法令および当ステーションの個人情報保護方針に基づき、適正に管理・保管いたします。

1. 契約書の交付:締結した契約書および重要事項説明書は2部作成し、1部を利用者様(またはご家族)へお渡しし、1部を当ステーションにて厳重に保管します。
2. 保管期間:サービス契約終了日(または最終訪問日)から、法令に基づく所定期間(2年間～5年間、自治体の要綱に従う)大切に保管いたします。
3. 契約の更新:契約期間は原則自動更新となりますが、要介護度の変更や保険種別の変更があった場合は、必要に応じて内容の再確認および再契約を行います。