

訪問看護契約書 兼 重要事項説明書

____様（以下、「利用者」とします）と、訪問看護こころくばり（以下、「事業者」とします）は、訪問看護の利用について次のとおり契約を結びます。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、介護保険法等関係法のもとに、利用者が居宅において、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に、療養生活を支援し、心身の機能維持回復を図るために、訪問看護のサービスを提供し、ご利用者様は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

- この契約の契約期間は 令和 年 月 日 から、ご利用者様の要介護認定の有効期間満了日まで、若しくは第9条に基づく契約の終了まで、本契約の定めるところにしたがって、当事業者が提供する訪問看護のサービスを利用できるものとします。
- ご利用者様から事業者に対し、契約終了の申し出がない場合、契約は自動的に更新されるものとします。

第3条（訪問看護計画の作成・変更）

- 事業者は、医師の診断に基づいて、ご利用者様の病状・心身状況・日常生活全般の状況および希望を踏まえ、訪問看護計画を作成します。
- 訪問看護計画は、居宅サービス計画が作成されている場合、その居宅サービス計画の内容に沿って作成します。
- 事業者は、訪問看護計画の内容を、ご利用者様およびそのご家族様に対して説明を行い、同意を得るものとします。
- 次のいずれかに該当する場合、事業者は、第1条に規定する訪問看護の目的にしたがって、訪問看護計画を変更します。
 - ご利用者様の心身の状況・環境などの変化により、当該訪問看護計画の変更を要する場合
 - ご利用者様およびそのご家族様などが、訪問看護計画の変更を希望する場合
- 事業者は、前項の訪問看護計画の変更を行う場合、ご利用者様およびそのご家族様に対して書面を交付して説明を行い、同意を得るものとします。

第4条（サービス提供の記録）

- 事業者は、訪問看護のサービス実施ごとに内容を記録簿に記入し、サービス終了時にご利用者様およびそのご家族様の確認を受けることとします。ご利用者様およびそのご家族様の希望があれば、控えをいつでも交付します。
- 事業者は、ご利用者様の訪問看護のサービス実施記録簿を作成し、この契約の終了後も5年間保管します。
- ご利用者様およびそのご家族様は、当該利用者にかかる第2項のサービス実施記録簿を、当該事業所の営業時間内に閲覧できます。
- ご利用者様およびそのご家族様は、当該利用者にかかる第2項のサービス実施記録簿の複写物の交付を受けることができます。

第5条（訪問看護の利用料）

1. 利用者は、介護保険法等の関連法に定める料金を支払います。
2. 事業者は、ご利用者様から料金の支払いを受けた場合は、その領収書を発行します。
3. 事業者は、ご利用者様に料金の変更がある場合は事前に説明し同意を得ます。
4. 事業者は、介護保険法等関連法の適用を受けない訪問看護サービスがある場合は、あらかじめその利用料について説明し同意を得ます。
5. ご利用者様は、利用料の当月料金の合計額を、翌月 26 日までに事業者の指定する方法で支払います。
6. ご利用者様の居宅において、サービスを提供するために使用する、水道・ガス・電気・電話などの費用は、ご利用者様の負担とします。

第6条（料金の変更）

1. 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより、利用単位ごとの料金の変更（増額または減額）を申し入れることができます。
2. 利用者は、料金の変更を承諾しない場合は、事業者に対し文書で通知することにより、契約を解約できます。

第7条（契約の終了）

1. 利用者は事業者に対して、5日間の予告期間においてこの契約を解約することができます。
2. 事業者は、やむを得ない事情がある場合、ご利用者様に対して、1ヶ月間の予告期間において、理由を示した文書で通知することで、この契約の解約を解除することができます。
3. 次のいずれかの事由に該当した場合は、契約終了となります。
 - ・利用者が死亡、入院、入所、又は転出した場合
 - ・利用者の病状、要介護度の改善により、訪問看護の必要性が認められなくなった場合
 - ・事業者が正当な理由なく、サービスを提供しない場合
 - ・事業者が守秘義務に反したり、社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ・ご利用者様のサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず、14日以内に支払われない場合
 - ・ご利用者様またはそのご家族様などが、事業者やサービス提供の従事者に対して、この契約を継続し難いほどの迷惑行為・背信行為を行った場合
 - ・事業者が破産した場合

第8条（秘密保持）

事業者および事業者に従事する者は、サービス提供をする上で知り得た、利用者およびそのご家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続されます。

第9条（緊急時の対応）

事業者は、訪問看護のサービスを提供しているときに、利用者の病状に急変が生じた場合、またはその他必要な場合は、速やかに主治医またはご家族様へ連絡するとともに、その他必要な措置を講じます。

第10条（賠償責任）

1. 利用者は、故意または過失もしくはこの契約上の利用者の義務に違反し、事業者や職員の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負います。その場合、前項のただし書きを準用します。
2. 事業者及び利用者は、前1項の賠償は、誠意を持って速やかに対応し、履行するものとします。
3. 前1項の賠償、及び、利用料の支払いが利用者に不可能である場合は、100万円を極度額として連帯

保証人が払うものとしします。

事業者は、訪問看護のサービス提供にともない、事業者の責めに帰すべき事由により、ご利用者様の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、利用者に対してその損害を賠償します。ただし、事業者に故意・過失がない場合はこの限りではありません。

第11条（身分証携行義務）

訪問看護のサービス従事者は、常に身分証を携行し、初回訪問時およびご利用者様またはそのご家族様から提示を求められた場合、いつでも身分証を提示します。

第12条（協議義務）

利用者は、事業者が訪問看護のサービスを提供するにあたり、可能な限り事業者に協力しなければなりません。

第13条（連携）

1. 事業者は、主治医からの指示を文書で受け、訪問看護のサービス提供を開始します。
2. 事業者は、「訪問看護計画書」および「訪問看護報告書」を主治医に提出し、密接な連携を図ります。
3. 事業者は、訪問看護のサービス提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

第14条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者およびそのご家族様からの相談・苦情などに対応する窓口を設置し、事業者が提供した訪問看護のサービスに関するご利用者様の要望・苦情などに対し、迅速かつ誠実に対応を行います。

第15条（本契約に定めのない事項）

1. 利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとしします。
2. この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他関係諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

重要事項説明
(指定訪問看護・指定介護予防訪問看護)

1 指定訪問看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 相志会
代表者氏名	理事長 伊原 博司
本社所在地	愛知県安城市篠目町竜田 155 番地
電話番号	0566-76-4165
法人設立年月日	平成 28 年 10 月 27 日

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問看護こころくばり
介護保険指定事業所番号	2363190188
事業所所在地	愛知県安城市篠目町竜田 155 番地
連絡先 相談担当者名	電話 0566-76-4175 fax 0566-76-4177 管理者 末竹 千里
事業所の通常の事業の実施地域	安城市、知立市、刈谷市（板倉町、松栄町、末広町、野田町）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	主治医が必要と認めたご利用者様に対し訪問看護サービスを提供し、居宅においてご利用者様がより質の高い日常生活を営むことができるよう支援する事を目的にサービスを提供いたします。
運営の方針	ご利用者様の心身の状態を把握し、適切な訪問看護を提供致します。訪問看護サービス実施にあたり、サービス従事者の確保・教育・指導に努め、ご利用者様個々の主体性を尊重して、関係市町村、地域の保健医療・福祉等の関係機関と連携を図り、総合的な訪問看護サービスの提供に努めます。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日
営業時間	午前9時00分から午後6時00分

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	午前9時00分から午後6時00分 夜間・休日の急変時等、連絡がとれる体制を整えています。

2

(5)サービス提供地域

地域	安城市、知立市、刈谷市（板倉町、松栄町、末広町、野田町） その他の地域は、ご相談ください（交通費を別途頂戴致します）
----	---

(6)事業所の職員体制

管理者	末竹 千里
-----	-------

職	職務内容
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指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。2 訪問看護計画書及び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 従業員に、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。
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	<ol style="list-style-type: none">1 指定訪問看護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及び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を交付します。4 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。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と連携を図ります。8 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。

看護職員 (看護師・ 准看護師)	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護計画に基づき、指定訪問看護の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を作成します。
------------------------	---

3 提供するサービス内容及び禁止事項について

(1) 提供するサービス内容について

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が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、ご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を作成します。
訪問看護の提供	<p>訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。</p> <p>具体的な訪問看護の内容</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 病状・障害の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事および排泄等日常生活の世話 ④ 床ずれの予防・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あたって、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、証書、書類などの預かり
- 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う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

4. 利用要件および利用料金

訪問看護を利用する場合は、主治医の指示書が必要です。介護保険制度のほか、医療保険制度で利用できる場合があります。

	介護保険による訪問看護	医療保険による訪問看護
訪問看護を利用できる方	介護保険の被保険者で、要介護状態等の認定を受けて、主治医が訪問看護の必要を認めた方	主治医が訪問看護の必要を認めた方 ①介護保険の対象でない（非該当）の方 ②介護保険の利用対象者のうち、厚生労働大臣が定めた疾患や状態の方（がん末期、急性憎悪期等）
利用料金	介護保険の利用料金は、別紙「訪問看護こころくばり利用料金表（介護保険）」参照	医療保険の利用料金は、別紙「訪問看護こころくばり利用料金表（医療保険）」参照
公費負担医療制度の対象であれば、自己負担利用料の全額または一部が公費負担となります。		

その他の費用について

① 交通費	通常の実施地域内の交通費は無料です。 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき交通費の実費を請求させていただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収いたします。 ①実施地域を越えた地点から、片道 20 キロメートル未満 600 円 ②実施地域を越えた地点から、片道 20 キロメートル以上 1,000 円
②死後の処置料	10,000 円
③休日利用料	訪問 1 回につき 3,000 円

ご利用者様のご都合にてサービスを中止される場合には、キャンセル料を申し受ける場合がございます。キャンセルされる場合は必ず事業所までご連絡ください。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は発生いたしません。

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 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、利用明細を添えて利用月の翌月 18 日前後に利用者あてにお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 27 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 利用者指定口座からの自動振替 (イ) 現金支払い

	イ お支払いの確認をしましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)
--	--

※ 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か月以上遅延し、さらに催告した後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くことがございます。

6 サービスの提供にあたって

- (1) 介護保険被保険者証や医療受給者証等を確認させていただきます。これらの書類について変更が生じた場合には、必ずご連絡をお願いいたします。
- (2) 訪問の予定変更を希望される場合は、必ずご連絡をお願いいたします。
- (3) 駐車スペース上の問題で、やむを得ず道路上に駐車せざるを得ない場合は、事業所として最寄りの警察署に届け出が必要となりますのでご了承ください。
- (4) サービス提供は当事業所と契約を結んだ後、主治医の指示、ご利用者様及びご家族様のご意向を踏まえ「訪問看護計画」を作成し「訪問看護計画」に基づいてサービスを開始します。作成した「訪問看護計画」は、ご利用者様又はご家族様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。介護保険による訪問看護を行う場合には居宅サービス計画に則して訪問看護サービスを提供する必要があります。居宅サービス計画作成をケアマネジャーに依頼している場合には、訪問看護利用の意向やサービスの増減等、ケアマネジャーにご相談ください。なお、「訪問看護計画」は、ご利用者様やご家族様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) 介護保険・医療保険で定める特別な管理を要する状態にある場合や複数名の看護師の訪問が必要な場合、夜間・早朝の訪問等、病状やご希望されるサービス内容により介護保険・医療保険で定める加算を申し受ける場合がございますので、ご了承ください。
- (6) 他のご利用者様の健康に影響を与える可能性のある疾患(インフルエンザ等の感染症)が明らかな場合には、速やかに事業所にお知らせください。訪問看護サービスの提供を検討させて頂く場合がございます。
- (7) ターミナルケア療養費について、ターミナルケア提供期間において死亡日が翌月になった場合には、利用中止となった後にも加算を申し受ける場合がございます。

7 緊急時の対応方法について

訪問看護サービス中に体調が悪くなった場合や健康チェックの結果、体調が悪いと判断した場合には、ご家族様または緊急連絡先に連絡するとともに、主治医への連絡を行う等の必要な処置を行います。夜間・休日及び急変時等、24時間いつでも連絡の取れる体制(緊急連絡対応)を整えています。計画的な訪問看護サービス以外に緊急時訪問をご希望される場合には、文書による同意を得た上で、ご対応させていただきます。緊急訪問をご利用される場合には、介護保険・医療保険で定められた料金が加算されますのでご了承ください。

8 身分証携行義務

訪問看護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

9 事故発生時の対応方法について

訪問看護サービス提供中に事故が発生した場合は、速やかにご家族様、市町村、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、事故に際して行った措置を記録します。また、ご利用者様の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、ご利用者様に故意または過失が認められる場合には、ご利用者様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限って、事業者の損害賠償を免じる場合があります。

10 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、利用者又はその家族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、適切な取り扱いに努めるものとします。② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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 また、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none">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利用者の家族の個人情報を用いません。② 事業者は、利用者又は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。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、追加また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。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

11 サービスの終了

- (1) サービスの終了を希望される場合にはお知らせください。
- (2) やむを得ない事情により、当事業所からのサービス提供を終了させて頂く場合がございます。その場合には文書でお知らせ致します。
- (3) 以下に該当する場合には、申し出がない場合でも自動的にサービスが終了します。
 - ・ご利用様が介護保険施設に入所された場合
 - ・ご利用様がなくなられた場合
 - ・介護保険による訪問看護を利用していた場合、ご利用様の要介護区分が非該当と認定された場合。非該当と認定された場合には、条件を変更し継続は可能です。

12 契約解除

- ・当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者様やご家族様などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合や当事業所が破綻した場合は、ご利用者様は契約を解除する事ができます。
- ・ご利用様がサービス利用の料金を2ヵ月以上遅延し、さらに催告した後14日以内に支払われない場合や当事業所や当事業所のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為があった場合には、文書にて通知し、契約を解除させて頂く場合がございます。

13 連帯保証人

利用者が、サービス利用料の支払い期限(請求書が届いた月末)までに支払うことがなく、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、その催告から15日以内に支払わない場合、また、利用者の責めに帰すべき事由にて、事業者の財産に損害を与え、利用者に賠償が不可能である場合、100万円の極度額として、連帯保証人に賠償をしていただく場合があります。

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 提供した指定訪問看護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。

(2) 苦情のご相談、申し立て窓口

【事業者の窓口】 末竹 千里 (管理者)	電話番号 0566-76-4175 相談時間 9時00分~18時00分
安城市役所 高齢福祉課介護保険係	電話番号 0566-71-2290
知立市役所 長寿介護課	電話番号 0566-83-1111
刈谷市長寿課	電話番号 0566-62-1013
愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉室 苦情調査係	所在地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電話番号 052-971-4165 ファックス番号 052-962-8870

【苦情処理の流れ】

① 苦情の受付

利用者様・ご家族様より
(口頭・電話・書面等で受け付けます)



② 管理者へ報告・記録

内容を正確に記録し、管理者へ報告します



③ 事実確認・原因調査

関係職員への聞き取り等を行います



④ 対応方針の決定

必要に応じて速やかな対応を行います



⑤ 説明・対応

利用者様・ご家族様へ説明いたします



⑥ ご納得の確認

【ご納得いただいた場合】

- ・記録を保存します
- ・再発防止に努めます

【ご納得いただけない場合】

- ・再度説明を行います
- ・必要に応じて関係機関へ相談します

【個人情報の取り扱いについて】

苦情に関する個人情報は適切に管理し、
苦情を申し出たことによる不利益な取り扱いは
一切行いません。

個人情報利用同意

〈個人情報保護の趣旨〉

当社が保有する利用者及びその家族に関する個人情報については、正当な利用なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

〈個人情報利用範囲〉

利用者及びその家族の個人情報利用については、解決すべき問題や課題など、情報を共有する必要がある場合、および以下の場合に用いらさせていただきます。

- 適切なサービスを円滑に実施するために、連携が必要な場合の情報共有のため
- サービス提供にかかる請求、事務手続のため
- サービス利用の管理運営のため
- 緊急時の医師・医療機関への連絡のため
- 家族及び身元引受人・保証人などへの報告のため
- 法令上義務付けられている、関係機関からの依頼があった場合
- 特定の目的のため同意を得たうえで、その利用目的の範囲内で利用する場合

〈肖像権について〉

当社のホームページ・パンフレット・社内研修・掲示物・広報誌などにおいて、利用者の映像・写真を使用する場合があります。 []

重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	愛知県安城市篠目町竜田 155 番
	法人名	社会福祉法人 相志会
	代表者名	伊原 博司
	事業所名	訪問看護こころくばり
	説明者氏名	末竹 千里

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	

署名 代理人	住所	
	氏名	
	利用者との 関係	