

医療法人 喜望会
訪問看護ステーション おりーぶ
訪問看護サービス利用契約書

ご利用者様氏名 _____ 様

目 次

第1条 契約の目的	第16条 損害賠償責任
第2条 契約期間	第17条 損害賠償がなされない場合
第3条 運営規定の概要	第18条 事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能
第4条 訪問看護計画の作成・変更	第19条 契約の終了事由、契約終了に伴う援助
第5条 主治医との関係	第20条 利用者からの中途解約
第6条 介護保険給付対象サービス	第21条 利用者からの契約解除
第7条 訪問看護師の交替等	第22条 事業者からの契約解除
第8条 サービスの実施	第23条 精算
第9条 サービス利用料金の支払い	第24条 身分証の携行
第10条 利用の中止、変更、追加	第25条 連携
第11条 サービス内容の変更	第26条 虐待の防止について
第12条 利用料金の変更	第27条 身体拘束等の禁止について
第13条 事業者及びサービス従事者の義務	第28条 苦情処理
第14条 守秘義務等	第29条 協議事項、裁判管轄
第15条 訪問看護師の禁止行為	

第8条（サービスの実施）

1. 利用者は第6条で定められた介護保険給付対象サービス及び介護保険給付対象外の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。
2. 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。但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
3. 利用者は、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）を無償で提供し、訪問看護師が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第9条（サービス利用料金の支払い）

1. 事業者は、利用者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、利用者が居宅介護サービス費として市区町村から給付を受ける額（以下、介護保険給付額という。）の限度において、利用者によって市区町村から支払いを受けます。
2. 利用者は、第6条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（介護保険負担割合証に記載された自己負担分）を事業者を支払うものとします。但し、利用者がいまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとします。（要介護認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。）
3. 介護保険給付対象外のサービスについては、利用者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者を支払うものとします。
4. 前項の他、利用者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者を支払うものとします。
5. 前4項に定めるサービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月末日までに支払うものとします。

第10条（利用の中止、変更、追加）

1. 利用者は、利用期日前において、訪問看護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には、サービスの実施日の前日までに事業者申し出るものとします。
2. 利用者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定のキャンセル料を事業者にお支払いいただく場合があります。但し、利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。
3. 事業者は、第1項に基づく利用者からの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利用者に提示して協議するものとします。

第11条（サービス内容の変更）

1. 事業者は、サービス利用当日、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。
2. 前項の場合に、事業者は、所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

第12条（利用料金の変更）

1. 第9条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
2. 第9条第3項及び第4項に定めるサービス利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は利用者に対して変更を行う日の2ヶ月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
3. 利用者は、前項の変更不同意である場合には本契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務

第13条（事業者及びサービス従事者の義務）

1. 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
2. 事業者は、サービス実施日において、訪問看護師により利用者の体調・健康状態からみて必要な場

合には、利用者又はその家族等からの聴取・確認の上で訪問看護サービスを実施するものとします。

3. 事業者は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。
4. 事業者は、利用者に対する訪問看護サービスの実施について記録を作成し、それを5年間保管し、利用者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

第14条（守秘義務等）

1. 事業者、サービス従事者又は従業員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
2. 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
3. 前2項にかかわらず、利用者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第15条（訪問看護師の禁止行為）

訪問看護師は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 一 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- 二 利用者の家族等に対するサービスの提供
- 三 飲酒及び喫煙
- 四 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- 五 その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第16条（損害賠償責任）（医師賠償責任保険 損害保険ジャパン日本興亜株式会社）

1. 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第14条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約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に限り、損害賠償額を減じることができるものとします。
2. 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第17条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 二 利用者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 三 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- 四 利用者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

第18条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第19条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

1. 利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い、事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
 - 一 契約利用者が死亡した場合

- 二 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
 - 三 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
 - 四 第 20 条から第 22 条に基づき本契約が解約又は解除された場合
2. 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第 20 条（利用者からの中途解約）

1. 利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の 7 日前までに事業者へ通知するものとします。
2. 利用者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
 - 一 第 21 条第三号により本契約を解約する場合
 - 二 利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院した場合
 - 三 利用者に係るサービス計画（ケアプラン）が変更された場合

第 21 条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者もしくはサービス従事者が、以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第 14 条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第 22 条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- 一 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 二 契約者による第 9 条第 1 項から第 4 項に定めるサービス利用料金の支払いが 3 ヶ月月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず、これが支払われない場合
- 三 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 四 利用者が、正当な理由無くサービスの中止をしばしば繰り返した場合

第 23 条（精算）

第 19 条 第 1 項第二号から第四号により本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から 1 週間以内に精算するものとします。

第六章 その他

第 24 条（身分証の携行）

サービス従業者は、常に身分証を携帯し、初回訪問及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

第 25 条（連携）

1. 事業者は、訪問看護の提供にあたり、介護支援専門員及び保険医療サービス又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。
2. 事業者は、この契約の内容が変更された場合又はこの契約が終了した場合は、事前に介護支援専門員に連絡します。

第 26 条（虐待の防止について）

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

1. 管理者を虐待防止に関する責任者に選定しています。
2. 成年後見制度の利用を支援します。
3. 苦情解決体制を整備しています。
4. 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
5. サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）によ

個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報について、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

事業者が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、訪問看護サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合

2. 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は、1 に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ② 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3. 個人情報の内容（例示）

氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況その他一切の契約者や家族個人に関する情報

4. 使用する期間

契約日より契約終了日まで

年 月 日

医療法人 喜望会 訪問看護ステーション おりーぶ 殿

契約者 住 所 _____
(利用者)
氏 名 _____ 印

上記代理人（代理人を選定した場合）

住 所 _____
氏 名 _____ 印

「(介護予防)訪問看護」重要事項説明書

年 月 日現在

当事業所は、ご利用者に対して（介護予防）訪問看護サービスを提供させていただくに際し、西宮市条例に基づいて、契約を締結する前に、知っておいていただきたい当事業所の内容を説明させていただきます。

1. 訪問看護を提供する事業者について

事業者名称	医療法人 喜望会
主たる事務所の所在地	兵庫県西宮市今津水波町6番30号
代表者名	理事長 谷向 茂厚
電話番号	0798-33-0345

2. ご契約者へ訪問看護サービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地など

事業所の名称	医療法人 喜望会 訪問看護ステーション おりーぶ
施設の所在地	兵庫県西宮市今津水波町6番14号
開設年月	平成28年9月1日
介護保険事業所番号	2860990700
管理者の氏名	石橋 あい子
サービス提供実施地域	西宮市、 芦屋市、 尼崎市
電話番号	0798-61-1401
FAX番号	0798-61-1402

(2) 事業の目的、運営方針

事業の目的	要介護または要支援状態と認定されたご利用者に対して、看護のサービスを提供し、居宅においてご利用者が有する能力に応じた、可能な限り自立した生活を確保することができるように支援することを目的とします。
運営の方針	ご利用者の心身の状態に応じた適切なサービスを提供します。事業の実施に当たっては人員の確保、教育、指導に努め、ご利用者個々の主体性を尊重し、地域の保健医療、福祉との連携のもと総合的なサービスの提供に努めます。

(3) ご利用事業所の職員体制

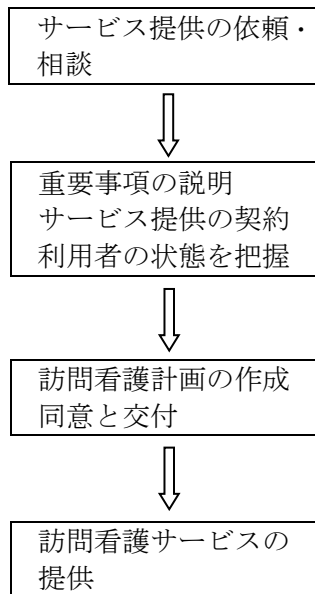
職種	従事する業務内容	人員
管理者	職員管理業務等	1名
看護師	サービス利用の受付	3名以上(うち2名以上は常勤 管理者含む)
理学療法士	訪問看護計画の作成 訪問看護サービスの提供	
事務員	事務全般の業務	1名

(4) サービス提供日時

サービス提供日時	月曜日から土曜日 午前9時00分から午後5時15分まで
休業日	日曜日・祝祭日・12月30日から1月3日は休み

3. サービスの利用方法

(1) サービスの開始までの流れ (契約書第4条)



☆ご来訪、お電話いずれかでお申し込み下さいませ。
但し、居宅介護支援事業者と契約されている場合には、担当ケアマネージャーにご相談下さいませ。

☆ご利用にかかわる重要事項の説明をし、ご了承いただいた後に契約させていただきます。
ご利用者、ご家族と面接し、居宅サービス計画及び医師の指示書のもとご契約者の状態を把握し、ご希望をお聞きします。

☆居宅サービス計画のもと、担当サービス提供責任者が訪問看護計画を作成し、ご契約者の同意を得て、交付します。

☆訪問看護計画に沿ってサービスの提供をいたします。

(2) サービスの終了 (契約書第19条)

ご利用者は、事業所に対して、7日以上予告期間をもって文書または口頭で通知することにより、予告期間満了日をもって契約は解除されます。

但し、ご利用者の急変、急な入院などやむを得ない事由がある場合は、契約終了希望日の7日以内の通知でもこの契約を解除することが出来ます。

4. 利用料金

(1) 利用料 (契約書第9条)

訪問看護サービス又は介護予防訪問看護サービスを利用する場合の自己負担額は介護保険負担割合証に記載された利用者負担の割合を適用します。但し、介護保険の給付範囲を超えたサービスの利用については全額自己負担となります。

訪問看護・介護予防訪問看護料金 ()内の金額が1割負担の場合の自己負担額(1回につきの料金)

所要時間	訪問看護	介護予防訪問看護
20分未満	3,470円 (347円)	3,349円 (335円)
30分未満	5,205円 (521円)	4,984円 (499円)
30分以上 1時間未満	9,095円 (910円)	8,774円 (878円)
1時間以上 1時間30分未満	12,465円 (1,247円)	12,045円 (1,205円)
理学療法士等による訪問20分/回	3,249円 (325円) (1日3回以上 上記の90%)	3,139円 (314円) (1日3回以上 上記の50%)

加算	基本料金	算定回数等	内容
初回加算 (I)	3,868円 (387円)	1回	新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して退院した日に初回の訪問看護を行った場合
初回加算 (II)	3,315円 (332円)	1回	新規、又は2ヶ月以上訪問看護を提供していない利用者新たに訪問看護計画を作成した場合
退院時共同指導加算	6,630円 (663円)	1回 (特別な管理を必要とする方は2回まで)	退院(退所)に当たり、在宅療養上必要な指導を行った場合 初回加算と併せて算定せず
サービス提供体制強化加算 (I)	67円 (7円)	1回あたり	厚生労働大臣が定める基準に適合している事業所が訪問看護を行う場合
サービス提供体制強化加算 (II)	34円 (4円)		

看護体制強化加算 (I)	6,078 円(608 円)	1 月につき 1 回	医療ニーズの高い要介護者の占める割合等が基準に適合している事業所が訪問看護を行う場合
看護体制強化加算 (II)	2,210 円(221 円)		
介護予防看護体制強化加算	1,105 円 (111 円)		医療ニーズの高い要支援者の占める割合等が基準に適合している事業所が介護予防訪問看護を行う場合
看護・介護職員連携強化加算	2,763 円 (277 円)	1 月につき 1 回	訪問介護事業所の訪問介護職員に対し痰の吸引等を円滑に行う為の支援を行った場合(介護予防訪問看護は対象外)
複数名訪問看護加算 (I)	2,806 円(281 円)	1 回あたり(30 分未満)	2 人の看護師等が同時に訪問看護を行う場合
	4,442 円(445 円)	1 回あたり(30 分以上)	
複数名訪問看護加算 (II)	2,221 円(223 円)	1 回あたり(30 分以上)	看護師等と看護補助者が同時に訪問看護を行う場合
	3,502 円(351 円)	1 回あたり(90 分以上)	
長時間訪問看護加算	3,315 円 (332 円)	1 回あたり(90 分以上)	特別な管理が必要な利用者に対し1時間30分を超える訪問看護を行った場合 所定サービス費(1時間30分未満)に加算
緊急時訪問看護加算 (I)	6,630 円 (663 円)	1 月につき 1 回	24 時間対応体制にあり看護に関する意見を求められた場合に常時対応でき緊急時訪問を必要に応じて行う場合
特別管理加算 (I)	5,525 円 (553 円)	1 月につき 1 回	(I)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、気管カニューレ、留置カテーテルを使用している状態 (II)在宅酸素、人工肛門、真皮を超える褥瘡、点滴注射を週3日以上行う状態等の利用者等に対し計画的な管理を行う場合
特別管理加算 (II)	2,762 円 (277 円)		
ターミナルケア加算	27,625 円 (2,763 円)	1 回 (死後の処置料 11,000 円(保険外))	死亡日及び前 14 日以内に2日以上(末期の悪性腫瘍等の状態にあるものに対し1日以上)ケアを行った場合(介護予防訪問看護は対象外)

- ① 基本料金に対してサービス提供開始時間が早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯の時は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)帯は50%増しとなります。また職員の処遇改善を通じて、安定した訪問看護サービスを継続して提供するための制度として、基本サービス費等に対して1.8%の介護職員等処遇改善加算を算定します。
- ② 上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、ご利用者のケアプランに定められた時間を基準とします。
- ③ ご契約者に保険料などの滞納がある場合は、介護保険適用であっても一旦利用料は全額自己負担となります。当事業所はサービス提供証明書を発行いたします。

(2) 交通費 (契約書第9条)

- ・当事業所のサービス提供実施地域(西宮市、芦屋市、尼崎市)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、又自動車を利用した場合は駐車場の料金を請求させていただきます。

(3) キャンセル料 (契約書第10条)

ご利用者の都合により、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時までに事業所にお申し出下さいませ。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。

前日午後5時までに申し出があった場合	無料
前日午後5時までに申し出がなかった場合	キャンセル料
当日の申し出、又は申し出なく不在の場合	当日予定の訪問サービス料/回

(4) 料金の請求及びお支払方法 (契約書第9条)

利用料・その他費用の請求方法	毎月15日前後の訪問日まで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。送付をご希望の場合、別途料金を請求いたします。
お支払い方法	ゆうちょ銀行口座より自動払込 毎月25日(非営業日の場合は翌営業日) 谷向病院の会計窓口でのお支払い 月曜日～土曜日 9:00～16:00 銀行振込によるお支払い *お振込手数料は利用者様のご負担にてお願いします。 お振込先 三井住友銀行西宮支店 普通預金 口座番号 2578594 イリョウホウジン キボウカイ タニムカイビョウイン 口座名義 医療法人 喜望会 谷向病院

領 収 書 の 発 行	銀行へお振込の場合は、用紙を領収書の控えとします。 正式な領収書が必要な場合は、会計窓口までお越し下さいませ。
-------------	--

(5) 利用の中止、変更、追加 (契約書第 10 条)

- ① 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、サービスの実施日の前日までに事業者にお申し出下さいませ。
- ② 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契約者に提示して協議します。

5. 要介護認定等を受けておられない方の利用料

- (1) サービス利用料の全額を一旦お支払いいただきます。事業所は「サービス提供証明書」を発行します。要介護認定などの結果が出た後、自己負担額を除く金額が、介護保険から利用者に払い戻されます(償還払い)。但し「暫定居宅サービス計画」が作成されている場合は、自己負担分のみお支払いいただきます。
- (2) 要介護、要支援の認定を受けても、「暫定居宅サービス計画」が作成されていない場合、サービス利用料の全額を一旦お支払いいただき、償還払いとなります。
- (3) 認定結果が「自立」の場合は「暫定居宅サービス計画」の作成有無にかかわらず全額自己負担となります。

6. サービスの利用に関する留意事項

- (1) サービス提供を行う訪問看護師 (契約書第 7 条)
サービス契約時に、担当の訪問看護師を決定します。但し、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。

(2) 訪問看護師の交替 (契約書第 7 条)

- 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。但し、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 (契約書第 7 条)
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十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項 (契約書第 8 条)

- ① 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。
- ② 訪問看護サービスの実施に関する指示・命令
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。但し、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。
- ③ 備品等の使用
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。
- (4) サービス内容の変更 (契約書第 11 条)
サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問看護師の禁止行為 (契約書第 15 条)

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。

<ul style="list-style-type: none"> ① ご契約者もしくはその家族等からの金銭または物品の授受 ② ご契約者の家族等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家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 ④ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為
--

7. 緊急時の対応 (契約書第 13 条)

サービスの提供中にご契約者の容態の変化等があった場合は、ご契約者の主治医、又は事業所の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。又、緊急連絡先に連絡いたします。

利用者様の主治医	名 称	
	氏 名	
	所 在 地	
	電 話 番 号	
緊 急 連 絡 先	氏 名 (続柄)	()
	電 話 番 号	

8. 秘密の保持と個人情報の保護について (契約書第 14 条)

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	事業者は、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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。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及び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。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。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。
個人情報の保護について	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。事業者は、利用者及び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。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。）

9. 虐待の防止について (契約書第 26 条)

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐 待 防 止 に 関 する 責 任 者	管 理 者 ・ 石 橋 あ い 子
----------------------	-------------------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 虐待防止に関する指針のもと解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

10. 身体拘束等の禁止について (契約書第 27 条)

事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行いません。緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

11. サービスに関する相談・要望・苦情申立 (契約書第 28 条)

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、事業所のご契約者相談窓口までご連絡下さいませ。速やかに対応いたします。又、各市区町村や国民健康保険団体連合会、西宮市、兵庫県国民健康保険団体連合会等にも相談窓口があります。

苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

医療法人 喜望会 訪問看護ステーション おりーぶ	担当者 石橋 あい子 (月曜日～金曜日) 午前 9:00～午後 5:00 TEL 0798-61-1401 FAX 0798-61-1402
西宮市 健康福祉局 福祉総括室 法人指導課	(月曜日～金曜日) 午前 9:00～午後 5:30 TEL 0798-35-3082 FAX 0798-34-5465
兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情窓口	(月曜日～金曜日) 午前 8:45～午後 5:15 TEL 078-332-5617 FAX 078-332-5650

12. ハラスメント防止について

事業所は、適切なサービス提供を確保する観点から職員に対する以下のハラスメントの防止の為に必要な措置を講じます。

- (1) 身体的な力を使つて危害を及ぼす行為（回避して危害を免れた場合も含む）
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり貶めたりする行為
- (3) 意に沿わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的嫌がらせ

13. 感染症対策・衛生管理等及び業務継続に向けた取り組み

事業所は、個人の健康管理に努め、次に掲げるとおり感染症等の予防、蔓延の防止のための対策を講じ、非常災害発生時のサービスの継続実施、早期の業務再開の計画(業務継続計画)の策定及び必要な措置を講じます。

- (1) 定期的な会議の開催、研修及び訓練の実施や指針の整備
- (2) 事業所の備品の衛生的管理
- (3) 個人の健康管理

14. 異常気象時・災害時の営業について

事業所周辺地域に被害が予想される警報等発令時や看護師等が公共交通機関の運行停止により出勤できない場合、天候により看護師等の安全が確保できないと判断した場合には訪問業務を見合わせる事があります。また、災害発生時には被害状況により通常業務が行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保した上で、利用者の安否確認や支援、主治医や医療機関との連携、必要時の訪問を行います。

年 月 日

指定訪問看護サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者 所在地 兵庫県西宮市今津水波町6番14号
事業所 医療法人 喜望会 訪問看護ステーション おりーぶ
氏 名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。

契約者 住 所 _____
氏 名 _____ 印

上記代理人 住 所 _____
(代理人を選定した場合)
氏 名 _____ 印

尚、重要事項説明書の内容に変更があった際は、ご契約者に通知し説明の上、変更後の内容について同意を得ます。

令和8年6月1日改定