

訪問看護利用契約書
及び
重要事項説明書
及び
サービス内容説明書

医療法人 愛生会
訪問看護ステーションきらり

訪問看護利用契約書

ご利用者_____様（以下「利用者」という。）と医療法人 愛生会
訪問看護ステーションきらり（以下「事業者」という。）は、訪問看護サービスの利用について、次のとおり契約を締結します。

第1条（訪問看護サービス契約の目的）

- 事業者は、健康保険・介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、利用者がその有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持向上を目指すことを目的として、訪問看護サービスを提供します。
- 事業者は、訪問看護サービスの提供に当たっては、利用者の要介護状態区分及び利用者の被保険者証に記載された認定審査会意見に従います。
- 利用者は、事業者からサービスの提供をうけたときは、事業者に対し、別紙「重要事項説明書」の記載に従い、利用料の支払いをするものとします。

第2条（契約期間）

- 契約期間は下記のとおりとします。
医療保険対象利用者 年 月 日から1年間とします。
介護保険対象利用者 年 月 日から要介護認定の有効期間満了日までとします。
ただし、契約期間満了の7日前までに解約の申し出がない場合は、契約更新の意思を確認したうえで、本契約は同じ条件で自動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）

- 事業者は訪問看護サービスの提供にあたっては、主治医の指示のもと利用者の心身の状況を踏まえ、訪問看護計画書を作成します。
- 事業者は、訪問看護計画について、利用者及びその家族に対して説明し、同意を得たうえで決定するものとします。
- 事業者は、訪問看護計画書の作成について、主治医及び居宅介護支援事業所等と密接な連携を図ります。

第4条（訪問看護師の担当制）

- 事業者は、利用者の状態を継続的に把握し、主治医、居宅介護支援事業所、他関係職種との連携を適切かつ円滑に行うため、担当看護師を定めます。
- 利用者は、事業者に対し担当看護師の変更を申し出ることができます。ただし正当な理由がない場合は、業務上支障が生じる等のことから、対応出来ないことがあります。

第5条（主治医との関係）

1 事業者は、主治医に訪問看護計画書・報告書を提出し、密接な連携を図ります。

第6条（介護保険給付対象外のサービス）

1 事業者は、その提供するサービスのうち、介護保険適用外のものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を説明し利用者の同意を得ます。

第7条（契約者の解約権）

1 利用者は、事業者に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、7日以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

第8条（事業者の解約権）

1 事業者は、利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難となったときは、文書により、2週間以上の予告期間をもって、この契約を解除できるものとします。

2 事業者は、前項によりこの契約を解除する場合には、このサービス提供を調整した介護支援専門員、または利用者が住所を有する市町村と協議し、必要な措置を講じます。

第9条（利用料の滞納）

1 利用者が、正当な理由なく事業者に支払うべき利用料の自己負担分を、2か月以上滞納した場合には、事業者は利用者に対し、1か月以上の期間を定めて、その支払いが期間内にないときは、この契約を解除する旨の催告をすることがあります。

2 事業者は、前項の催告をした場合には、利用者にかかる各関係事業所と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、訪問看護サービス計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターへ要請するものとします。

第10条（契約の終了）

次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

- 1 利用者が死亡した場合
- 2 利用者が介護保健施設や医療施設に入所または入院したとき。
- 3 第7条に基づき、利用者からの解約の意思表示がなされたとき。
- 4 第8条に基づき、事業者から契約の解除の意思表示がなされたとき。
- 5 利用者の要介護状態区分が自立とされたとき。

第11条（損害賠償）

- 1 事業者は、利用者に対するサービスの提供に当たって、事故が発生し、利用者又は利用者家族の生命・身体・財産に損害が生じた場合は、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、事業者に故意・過失がなかった場合には、この限りではありません。
- 2 前項の損害賠償において、利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合は賠償額を減額することができます。

第12条（秘密保持）

- 1 事業者及びその従業者は、正当な理由のない限り、利用者に対するサービスの提供にあたって知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- 2 事業者は、その従業者が退職後、在職中に知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は、同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、それらの個人情報を用いません。

第13条（苦情処理）

- 1 利用者又はその家族は、提供されたサービスに不満がある場合、いつでも別紙「重要事項説明書」記載の苦情相談窓口に、苦情を申し立てることができます。なお、当事業所の苦情相談窓口は下記のとおりです。

訪問看護ステーションきらり

電話：0964-46-3638

- 2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又はその家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上・改善に努めます。
- 3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

第14条（サービス内容などの記録作成・保存）

- 1 事業者は、利用者に対してサービスを提供するごとに、当該サービスの提供日内容及び介護保険から支払われる報酬等の必要事項を、所定の書面に記載します。
- 2 事業者は、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成して、利用者に説明のうえ提出します。
- 3 事業者は、サービス提供に関する記録を整備し、完結日から5年間保存します。
- 4 利用者は、事業者に対し、いつでも前項の記録について閲覧及び謄写を求めるることができます。ただし、謄写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

第15条（緊急時の対応）

1 従業者はサービス提供中において、利用者に病状の急変が生じた場合には、状況に応じて応急手当を行い、速やかに主治医に連絡し指示を求める等の措置を講じます。また、ご家族、居宅介護支援事業所等へも連絡いたします。

第16条（協議事項）

1 本契約に定めのない事項については、介護保険法、その他諸法令の定めるところに従い、利用者及び事業者の協議により定めるものとします。

以上の契約につき説明を受け、私はこの契約の定める内容に従い、訪問看護サービスの利用を申し込みます。

年 月 日

利 用 者 住所 _____

氏名 _____

電話 _____

家 族 代 表 者 住 所 _____

及 び 代 筆 者

氏 名 _____ (続 柄 : _____)

電 話 _____

事業者は、利用者の申し込みを受託し、このサービスを誠実に責任を持って行います。

事 業 所

熊本県下益城郡美里町中小路 904 番地

医療法人 愛生会 訪問看護ステーションきらり

理事長 村井 映

印

重要事項説明書及びサービス内容説明書

1、当法人の概要

名称・法人種別	医療法人 愛生会
代表者名	理事長 村井 映
所在地・電話	熊本県下益城郡美里町中小路835番地 0964-46-3000
診療科	内科、外科、整形外科、リハビリテーション科
介護保険関連事業	くまもと温石病院（介護医療院） 居宅介護支援事業所 訪問リハビリ 訪問介護 訪問看護 通所リハビリテーション 通所介護 有料老人ホーム サービス付き高齢者向け住宅

2、事業所の概要

事業所名	医療法人 愛生会 訪問看護ステーションきらり
所在地	熊本県下益城郡美里町中小路904番地
提供サービス	訪問看護
事業所番号	4362390066
管理者・連絡先	管理者：長木 美保子 TEL：0964-46-3638
サービス提供地域	美里町（畠野・涌井・川越・遠野・大井早・洞丘・豊富・甲佐平地区を除く）・宇城市（三角町を除く）・城南町・甲佐町

3、事業所の職員体制

資格	人員
管理者	1名（看護師兼務）
看護師	2. 5名以上（常勤換算）
理学療法士・作業療法士 又は言語聴覚士	1名以上

4、営業日及び営業時間

月曜日～土曜日	8：30～17：00
---------	------------

※ ただし、日曜・祝祭日・12/30～1/3 は営業しておりませんが、緊急時は電話相談が可能です。

5、事業所の目的

- (1) 利用者の生活の質を確保し、日常生活動作能力を維持・回復させ、住み慣れた地域、家庭において安心して療養できるように支援します。

6、事業所の方針

- (1) 訪問看護は、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止のため、又は要介護状態の予防のために、主治医との連携のもとに療養上の目標を設定し、計画的に行います。
- (2) 事業所は、目標達成について評価を行うとともに、訪問看護計画の修正を行い、改善を図るなどに努めます。
- (3) 利用者の健康状態と経過、看護の目標や内容、具体的な方法その他療養上必要な事項について利用者及び家族に理解しやすいよう指導または説明を行います。
- (4) 適切な看護技術で対応できるよう、新しい技術の習得等、自己研鑽に努めます。

7、訪問看護サービスの内容

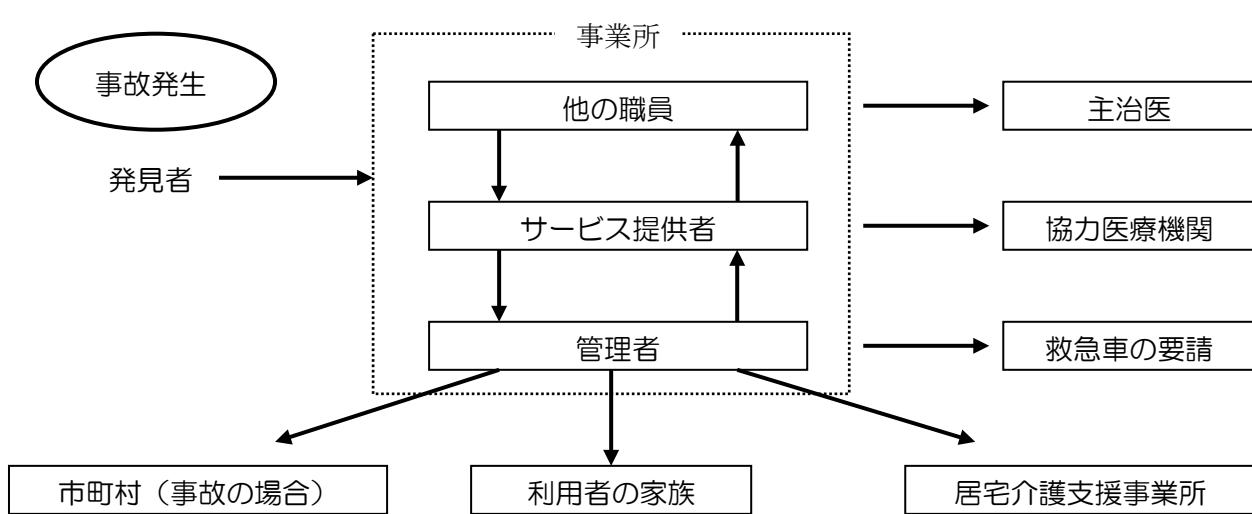
- ・ 身体状況や病状の観察、健康管理、服薬管理
- ・ 栄養、清潔、排泄のお世話
- ・ 医療処置や医療機器の管理（主治医の指示がある場合）
- ・ 在宅療養に関するご相談や助言、介護者への支援
- ・ 在宅でのリハビリテーション
- ・ 認知症高齢者の看護
- ・ 終末期ケア

8、利用料金について

- (1) 利用料には医療保険利用の場合と介護保険利用の場合があります。利用料金はいずれも個々の負担割合に応じた額となります。詳細につきましては、別紙参照下さい。
- (2) サービスの開始にあたって、保険証や医療受給者証などを確認させていただきます。これらの書類について内容に変更の生じた場合は、必ずお知らせください。
- (3) やむを得ず利用予定の変更を希望される場合は、必ず前日までにご連絡をお願いします。
- (4) 特別指示書のある方：介護保険で訪問看護を受けていた利用者の病状が悪化し、頻回の観察が必要となり、主治医から特別訪問看護指示書がでた場合、その利用者への訪問看護は14日間に限り医療保険に切り替わり、交付された日から14日以内は、毎日訪問看護を行うことができます。

9、緊急時の対応

- (1) 看護師等は、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の提供中、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じた場合には、必要に応じて応急処置を行い、速やかに主治医に連絡し、指示を求めるなどの措置を講じます。
- (2) 緊急時の対応手順



10、苦情相談

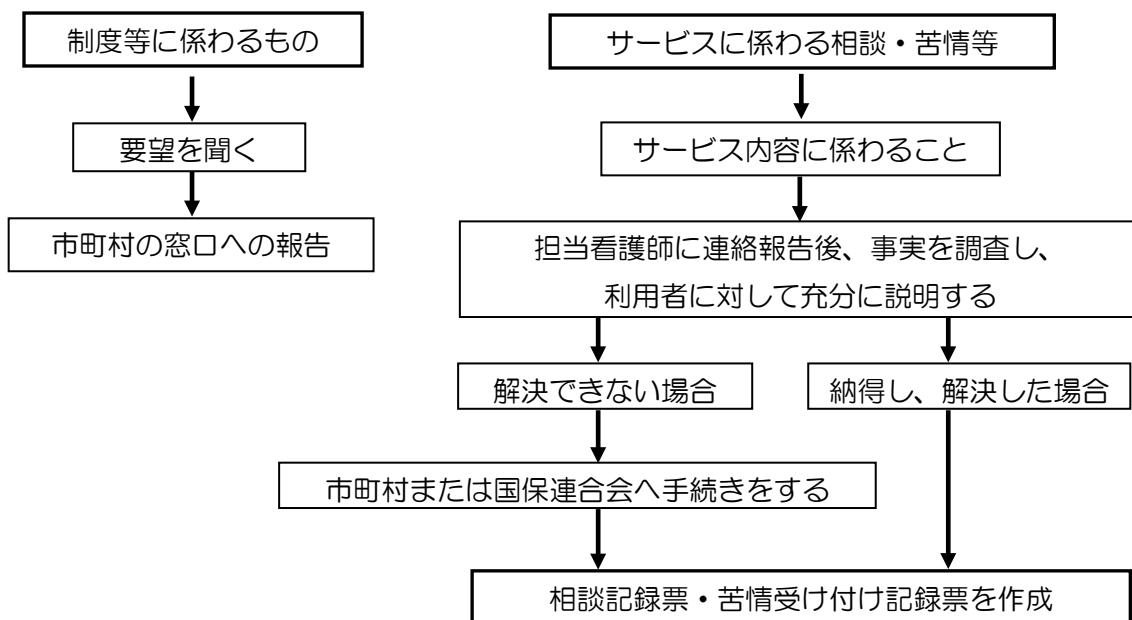
サービスに関する苦情・相談については、次の窓口で対応いたします。

担当者	管理者 長木 美保子
電話番号	0964-46-3638
対応期間	月～土 9:00～17:00 ※ただし、日曜、祝祭日、12/30～1/3 を除く

※上記窓口にて、解決が見込めないと判断された場合、以下の相談窓口にも相談することが出来ます

【公的団体の窓口】 熊本県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	電話番号：096-214-1101 受付時間：平日 9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】	<ul style="list-style-type: none">美里町役場 福祉課 電話番号：096-47-1111宇城市役所 福祉部高齢介護課 電話番号：0964-32-1406熊本市役所 健康福祉局 高齢者支援部 介護保険課 電話番号：096-328-2347甲佐町役場 福祉課 電話番号：096-234-1114

苦情処理体制



※ カンファレンスを開催し、事例について検討する。

1 1、秘密保持

- (1) ステーションの従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又は家族の情報を漏らしません。又ステーションの従業者であった者が、正当な理由なくその業務上知り得た情報を漏らすことのないよう、必要な措置を講じるものとします。
- (2) 医療機関、薬局又はサービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書により同意を得ておくものとします。
- (3) 当ステーションは、個人情報保護法に基づき個人情報を尊重に管理します。

1 2、業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業所の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、従業者に対し業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するよう努め、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1 3、感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じよう努めます。

- ① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)をおおむね 6 月に 1 回以上開催し、その結果を従業者に周知徹底します。
- ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

14、虐待の防止

事業所は、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 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者への周知徹底に努めます。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的に実施します。
- ④ 虐待防止に関する責任者を選定

責任者	長木 美保子
-----	--------
- ⑤ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑥ 苦情解決体制を整備します。
- ⑦ 身体拘束等の適正化を推進します。

15、ハラスメントの防止

・事業所は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（第11条第1項）及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用安定及び職業生活の充當に関する法律（第30条の2第1項）の規定に基づき、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じます。

- ・利用者及びその家族はサービス利用に当たって、次の行為を禁止します。
 - ① 他従業者に対する身体的暴力（直接的、間接的を問わず有形力を用いて危害を及ぼす行為）
 - ② 従業者に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
 - ③ 従業者に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為等）

16、損害賠償

事業所はサービスの提供にあたって、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき理由によらない場合は、この限りではありません。

この賠償の義務を果たすため、事業所は損害賠償保険に加入しています。

年 月 日

訪問看護サービスの提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者住所 熊本県下益城郡美里町中小路 904 番地
事業者名 医療法人愛生会
訪問看護ステーションきらり

説明者 _____

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、訪問看護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所 _____

氏名 _____

家族代表者及び代筆者 住所 _____

氏名 _____

(続柄:)