

訪問看護利用サービス契約書 (重要事項説明書)



訪問看護利用サービス 契約書

様（以下「ご利用者」といいます）と、指定訪問看護事業者である医療法人溪仁会定山溪病院（以下「事業者」といいます）は、事業者がご利用者に対して行う訪問看護利用サービスについて、次の内容にて契約を締結します。

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、ご利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、サービスを提供し、ご利用者は、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）

- 1 この契約の契約期間は、契約締結の日から、ご利用者の要介護認定または要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、第8条に定める契約の終了行為があった場合は、その定める日までとします。
- 2 上記の契約期間満了日の2日前までにご利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、契約は自動更新されるものとします。

第3条（居宅サービス計画に沿ったサービスの提供）

- 1 事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、計画的にサービスを提供いたします。報告書は居宅介護支援事業者（ケアマネージャー）に交付します。
- 2 事業者は、ご利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望し、その変更が「居宅サービス計画（ケアプラン）」の範囲内で可能な場合には、速やかに対応を行います。
- 3 事業者は、ご利用者が「居宅サービス計画」の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第4条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、サービスを提供した際には、あらかじめ定めた書面に、提供したサービス内容等の必要事項を記入します。
- 2 事業者は、サービス提供の記録を作成した後、2年間はこれを適正に保存し、ご利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりその写しを交付します。

第5条（ご利用者負担金及びその滞納）

- 1 サービスに対するご利用者負担金は、別紙「重要事項説明書」に記載するとおりとします。
なお、ご利用者負担金は関係法令に基づいて決められているものであるため、契約期間中にこれが変更になった場合は、関係法令に従って改定後の金額が適用されます。
- 2 ご利用者が正当な理由なく事業者に支払うべきご利用者負担金を2ヶ月分以上滞納した場合には、事業者は1ヶ月以上の期間を定めて、期間満了までに利用料を支払わない場合には契約を解除する旨の催告をすることができます。
- 3 前項の催告をしたときは、事業者は、ご利用者の日常生活を維持する見地から「居宅サービス計画」を作成した居宅介護支援事業者に対し、「居宅サービス計画」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要請するものとします。

4 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第2項に定める期間が満了した場合には、この契約を文書により解除することができます。

第6条（ご利用者の解約権）

ご利用者は、事業者に対しいつでも1週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

第7条（事業者の解除権）

1 事業者は、ご利用者の著しい不信行為やハラスメントにより契約の継続が困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。この場合、事業者は「居宅サービス計画」を作成した居宅介護支援事業者にその旨を連絡します。ハラスメントに関しては、定山溪病院のハラスメント指針に則り、判断致します。

2 事業者は、事業の安定的な運営が困難となった場合や事業所の統廃合があった場合は、その理由を記載した文書により、この契約書を解除することができます。この場合、事業者は、「居宅サービス計画」を作成した居宅介護支援事業者と協議し、ご利用者に不利益が生じないよう必要な措置をとります。

第8条（契約の終了）

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- 一 第2条の規定により事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了したとき
- 二 第6条の規定によりご利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
- 三 第7条の規定により事業者から契約解除の意思表示がなされたとき
- 四 次の理由でご利用者にサービスを提供できなくなったとき
 - （一）ご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
 - （二）ご利用者の要介護認定が非該当（自立）と認定された場合
 - （三）ご利用者が死亡した場合

第9条（損害賠償）

事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由によりご利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、ご利用者に対してその損害を賠償します。

第10条（個人情報保護）

- 1 事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護します。
- 2 事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報については、ご利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 3 あらかじめ文書によりご利用者やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件下で個人情報を利用するものとします。
- 4 事業者は、業務上知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とします。
- 5 個人情報に関する苦情申立てや相談があった場合は、第11条の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。
- 6 医療・介護の質の向上寄与に関して、臨床研究のためのデータ取得、医療・介護従事者の教育や臨床研

修などの第3者への開示・利用・提供の範囲とします。ただし、個別事例ケースの研究においては、この限りではありません。

第11条（苦情対応）

- 1 ご利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、居宅介護支援事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- 3 事業者は、ご利用者が苦情申立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いをすることはありません。

第12条（契約外条項等）

- 1 この契約及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重し、ご利用者と事業者の協議により定めます。
- 2 この契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですので、ご利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約するものとします。

重要事項説明書

(指定訪問看護)

1 事業所の概要

事業所名	定山溪病院 訪問看護ステーション エール		
所在地	札幌市南区真駒内本町5丁1番8号第5ナベビル2階		
介護保険事業所番号	指定訪問看護		0160591848号
管理者及び連絡先	氏 名	連 絡 先	
	川 渕 一 世	札幌市南区真駒内本町5丁目1番8号 第5ナベビル2階 電話 590-5448	
サービス提供地域	札幌市南区全域		

2 事業所の職員体制等

職 種	従事する業務	人 員
管 理 者	業務全般の管理	1名（常勤1名）
看 護 師	訪問看護	4名（常勤兼務3名）
准 看 護 師	訪問看護	0名（常勤兼務0名）

3 営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日まで (但し、祝日、12月30日から翌年1月3日までを除く)
営業時間	9:00から17:00
通常の事業の実施地域	札幌市南区、札幌市南区の近郊（要相談）
看護師の営業時間外の体制について	訪問看護師は営業時間外において、緊急時訪問看護加算及び24時間対応体制加算を算定している利用者に限り、緊急連絡において相談及び臨時訪問を実施する体制を取っています。

4 運営の方針と運営の目的

運営方針

事業所の職員は、要介護状態又は要支援状態になったご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生活を営むことができるよう、生活全般にわたる援助を行います。

運営の目的

地域住民の在宅療養を支援するため、適正で円滑な運営を目的とする。

5 サービスの内容

健康状態の観察（血圧・体温・呼吸の測定、病状の観察）、日常生活の看護（清潔・排泄・食事など）
在宅リハビリテーション看護（寝たきりの予防・手足の運動）、療養生活や介護方法の指導、
認知症の介護・お世話と悪化防止の相談、カテーテル類の管理・褥瘡の処置など医師の指示に基づいて
の看護、終末期の看護

6 利用料等

- (1) 訪問看護事業を実施した場合の利用料は、関係法令に基づいて設定しています。別紙の料金表（医療保険および介護保険）に則って請求致します。
- (2) 利用料等については、予め利用者またはその家族にサービス内容及び費用について文書で説明し、同意を得ることとします。

7 サービス管理者等

- (1) サービスの管理者は、次のとおりです。

サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

<管理者>

氏名： 川渕 一世

連絡先（電話）： 011-590-5448

8 サービスに関する苦情窓口

- (1) 当事業所が行う訪問看護サービスについてのご相談・苦情を、下記窓口にて承ります。

<ご利用者ご相談窓口>

定山溪病院 担当：川渕 一世

・電話の場合 011-590-5448（営業時間内9：00から17：00）

・面談の場合 場所 札幌市南区真駒内本町5丁目1番8号第5ナベビル2階事務所内 等

当事業所以外に、市役所・区役所、国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- | | |
|------------------|-------------------------|
| 1 札幌市役所 | 011-211-2547（介護制度担当課） |
| 2 南区役所 | 011-582-2400（保健福祉サービス課） |
| 3 北海道国民健康保険団体連合会 | 011-231-5161（苦情処理担当） |

- (2) 苦情処理の体制と手順

苦情があった場合は、苦情の担当者が直ちに連絡を取り詳しい事情をお聞きし、苦情内容を管理者に報告します。管理者は、以下のとおり迅速かつ適切に対処いたします。

苦情の元が当事業所のサービスに関する場合

- ①管理者が当該苦情担当者から事情を聴取し、対応策を判断の上、翌日までには必ず具体的な対応を行います。
- ②対応後、記録に記載し保管します。

9 災害対策

管理者は、別に定める災害時等の「事業継続計画（BCP）」に基づき、非常災害対策と利用者等の安全確保に努める。

10 個人情報保護

(1) 事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護します。

(2) 事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報については、ご利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

(3) あらかじめ文書によりご利用者やご家族の同意をえた場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

(4) 事業者は、業務上知り得たご利用者やそのご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とします。

(5) 事業所は訪問看護の提供にあたり、主治医及び介護支援専門員、その他保健・医療・福祉サービスを提供する者との連携を密に行うために情報提供を行います。

(6) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記9「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

- | | |
|----------------------|---------------------|
| ①北海道総務部法制文書課行政情報センター | 0 1 1－2 3 1－4 1 1 1 |
| ②札幌市総務局行政部行政情報課 | 0 1 1－2 1 1－2 1 3 2 |

1 1 緊急時および事故発生時の対応方法

緊急時および事故発生時にあっては、主治医に連絡し、対応します。また登録されている緊急連絡に連絡いたします。

1 2 サービスご利用に際してのお願い

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- (2) 訪問の際は、ペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合には、個人情報保護法に準じて、事前に職員本人の同意を得るようお願いします。
- (4) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (5) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。
- (6) 道路状況や緊急対応などにより時間変更を依頼したり、遅れる場合もあります。訪問が遅れる際の連絡の基準として15分以上の遅れが生じる場合に電話連絡をします。
- (7) 発熱等体調不良がある際には事前にご連絡をお願いします。

1 3 サービス利用にあたっての禁止事項について

- (1) 事業所の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- (2) パワーハラスメント、セクシャル・ハラスメントなどの行為
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること

1 4 虐待防止措置及び身体的拘束等の適正化に関する事項

- (1) 事業者は利用者などの人権の擁護・虐待の防止措置及び身体的拘束等の適正化のため 必要な次の措置を講じます。①虐待防止措置及び身体的拘束等の適正化のための従事者に対する研修実施 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、虐待防止及び身体的拘束等の適正化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擁護者（利用者の家族高齢者を現に擁護する者）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

附 則

令和3年4月1日～施行（第1版）

令和5年5月1日～施行（第2版）

令和6年12月17日～施行（第3版）

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、ご利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

ご 利 用 者	私は、以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等について定山溪病院より説明を受け、内容を確認しました。 私はこの契約書で確認する訪問看護サービスの利用を申し込みます。			
	住 所	〒 —		
	氏 名	印		
	電話番号	() —	F a x	() —

ご 家 族	本人との 関 係			
	住 所	〒 —		
	氏 名	印		
	電話番号	() —	F a x	() —

事 業 者	当事業者は、指定訪問看護事業者として以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等についてご利用者へ説明しました。当事業者は、ご利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスを誠実に責任をもって行います。			
	住 所	〒061-2303 札幌市南区定山溪温泉西3丁目71番地		
	名 称	医療法人溪仁会 定山溪病院		
	代表者	定山溪病院 院長 中西 克彦 印		
	説明者	定山溪病院 訪問看護ステーション エール 印		
	電話番号	(011) 598-3323	F a x	(011) 598-2079