

訪問看護サービス

〈重要事項説明書・契約書〉

(介護保険用)

合同会社 スマイルナース
訪問看護ステーションこば

長崎県知事指定介護保険事業者番号 4260490109
事業所コード 0490117

長崎県諫早市福田町 30 番 36 号
電話番号 0957-35-8010
FAX 番号 0957-35-8011

重要事項説明書（訪問看護サービス）

1. ご利用の事業所			
事業所の名称	合同会社スマイルナース 訪問看護ステーションこば		
指定事業所番号	長崎県知事指定介護保険事業所番号	4260490109	
	指定訪問看護ステーションコード	0490117	
事業所の所在地	長崎県諫早市福田町 30 番 36 号		
管理者	木場 満江		
電話番号	0957-35-8010	FAX	0957-35-8011
実施地域	諫早市・大村市・雲仙市の一部（愛野町）		
営業日・営業時間	月曜日～金曜日 8：30～17：30（24 時間対応体制あり） （休日）土日祝、8/14・15、12/29～1/3 尚、利用者のご希望により提供日・時間の調整を行います。 その場合、5 の利用料を参考にしてください。		
24 時間対応体制	営業時間内外を問わず、電話番号 0957-35-8010 で事業所に 24 時間連絡可能です。		

2. 事業の目的と運営の方針	
事業の目的	主治医の指示書に基づき、療養を必要とすご本人（及び家族）の在宅生活を支援する
運営の方針	利用者（及び家族）の立場にたち、可能な限り、住みなれた地域、家庭で生活ができるよう、必要な時に必要な看護を提供することで、より充実した日常生活が出来るよう支援します。

3. 職員体制および職務内容						
従業者の職種	員数	常勤		非常勤		職務内容
		専従	兼務	専従	兼務	
管理者	1		1			従事者の管理、訪問の調整 実施に関わる全体の管理
看護師	6	4		2		訪問看護及び訪問リハビリの実施
その他職員	1	1				事務にかかわること

4. 訪問看護の主なサービス内容	
① 日常生活の看護	◎健康状態の観察と療養生活助言 ◎栄養・食事摂取のケア ◎清潔・排泄のケア ◎療養環境の整備 ◎寝たきり、床ずれ予防
② 医療的処置・管理	◎チューブ類の管理 ◎服薬管理 ◎床ずれ・褥瘡の処置 ◎医療機器の管理 ◎その他医師の指示による処理・管理など
③ 認知症の看護や 精神・心理的看護	◎認知症・精神科疾患のある人の看護 ◎生活リズムの調整方法 ◎事故防止のアドバイス ◎内服薬の管理
④ リハビリテーション 他	◎日常生活動作の訓練・指導 ◎関節拘縮の予防・訓練 ◎機能訓練・指導 ◎福祉機器・住宅改修に関する相談
⑤ ターミナルケア	◎倦怠感・苦痛緩和の看護 ◎精神的支援 ◎療養環境の整備など
⑥ 介護者の相談	◎日常の健康相談 ◎看護・介護方法に関する相談 ◎介護者の不安やストレス休養に関する相談
⑦ 各種在宅サービスの相談	◎市区町村など公的なサービス ◎各種在宅関連の民間サービス ◎その他保健・医療・福祉に関するサービスや利用できる制度の紹介

※サービスの利用に関する留意事項

利用者は①～⑦のサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

(例：年金の管理、金銭の取り扱い、等)

5. 利用料金
介護報酬規程に準ずる。(別紙記載) ・給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担になります。 ・利用料金の詳細は、介護支援専門員が毎月ごとに作成するサービス利用票・別表により、確認してください。 ・訪問開始予定時刻の12時間前にキャンセルの連絡がなかった時は、1回につき1,000円のキャンセル料を次回訪問時現金で負担していただきます。

6. 緊急時の連絡先

訪問看護サービス時に病状の急変等が生じた場合は、すみやかに下記に連絡いたします。

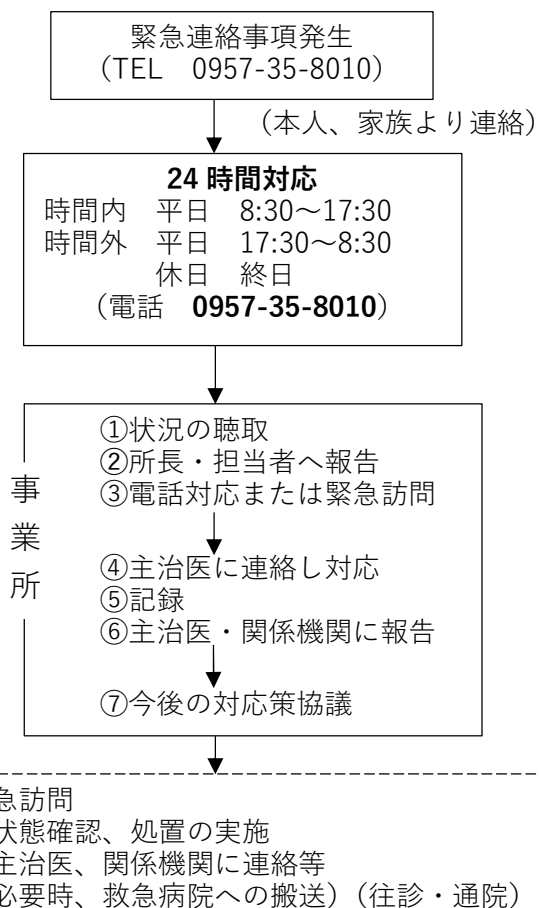
利用者	氏 名		生年月日	
	住 所		電 話	
医療機関	病院名		主 治 医	
	住 所		電 話	
緊急時連絡先	氏 名		電 話	
	氏 名		電 話	
居宅介護支援事業所			担当者	
			電話	

7. 職員研修

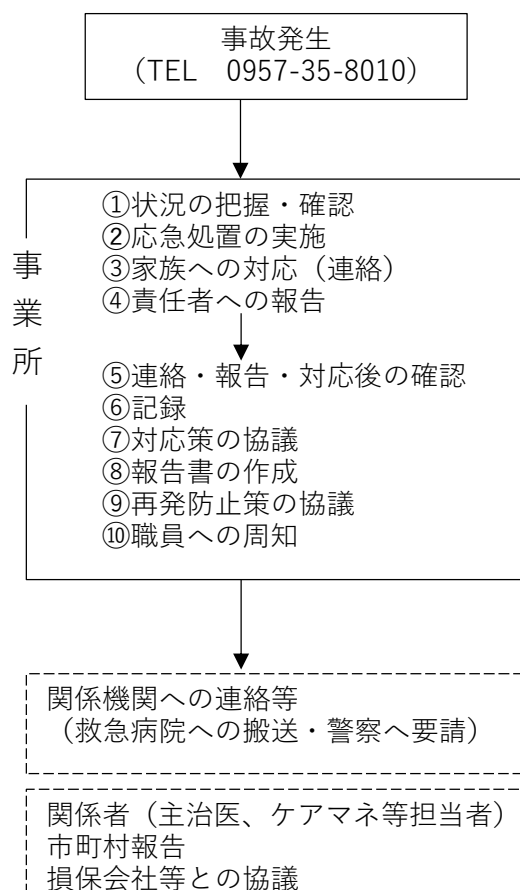
従事者は、研修会へ参加し、質向上に努めております。

8. 緊急連絡時（病状変化等）及び事故発生時の対応

【緊急連絡時対応・手順】



【事故発生時対応・手順】

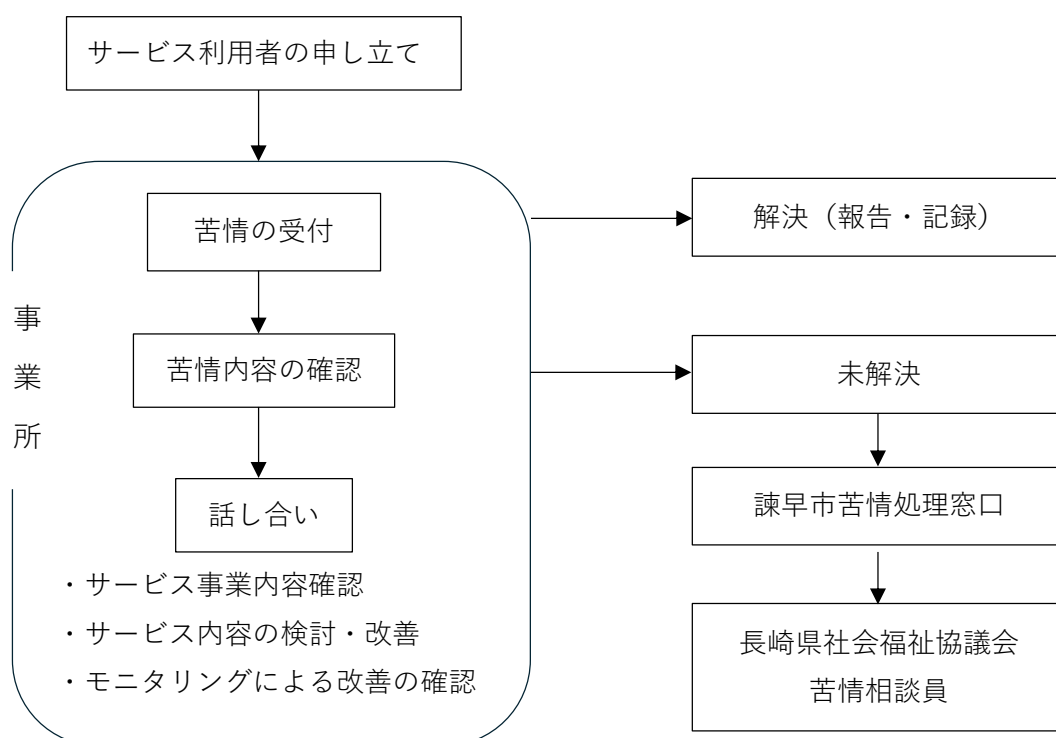


9. 苦情・相談のための概要

利用者からの相談または苦情に対する連絡先

連 絡 先	電 話	担当者（部）
合同会社スマイルナース訪問看護ステーションこば	0957-35-8010 (24 時間対応)	木場 満江
諫早市役所	0957-22-1500	高齢介護課
大村市役所	0957-53-4111	高齢介護課
雲仙市福祉事務所	0957-36-2500	高齢者福祉班
長崎県国民健康保険団体連合会	095-826-1599	苦情相談窓口

【処理体制・手順】



10. 防止・対策・研修への取り組み

(1) 虐待防止

- ①事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
- ②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。
- ③虐待防止のための対策を検討する委員会を年に1回以上開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- ④事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。【責任者：木場 満江】

(2) 感染症対策の強化

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ①訪問看護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ②事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底します。
- ④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ています。
- ⑤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 to 実施します。

(3) 業務継続へ向けた取り組みについて

- ①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- ②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 to 実施します。
- ③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。

訪問看護サービス 契約書

様（以下、「利用者」といいます。）と合同会社スマイルナース訪問看護ステーションこば（以下、「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う訪問看護（介護予防訪問看護を含む、以下、「訪問看護等」といいます。）サービスについて以下のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は利用者に対し、次の各号に定める目的や方針に従い、訪問看護等サービスを提供し、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（契約の期間）

1. この契約の有効期間は、契約の締結の日（令和 年 月 日）から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（令和 年 月 日）までとします。
2. 契約終了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、訪問継続の申出があった時、契約は次の有効期間満了日まで継続するものとし、以後も同様とします。

第3条（訪問看護等サービス提供の方針）

1. 事業者は、利用者が要介護状態等となった場合においても、その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日常生活を営むことができるように援助します。
2. 事業者は、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指します。
3. 事業者は、訪問看護等サービスの提供にあたり、主治医との密接な連携および訪問看護計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図ります。
4. 事業者は、利用者の要介護状態の区分および被保険者証に記載された認定審査会の意見を参考にするなど、常に利用者の病状・心身の状況およびその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者およびその介護者（家族等）に対して適切な指導を行います。
5. 事業者は、サービスの提供にあたり、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者及び介護者（家族等）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または説明を行います。
6. 事業者は、医学の進歩に対応した適切な看護技術をもってサービスの提供を行います。
7. 事業者は、特殊な看護等については、これを行いません。

第4条（主治医との関係）

1. 事業者は、主治医の指示に基づき適切な訪問看護等サービスが行われるよう必要な管理を行います。
2. 事業者は、サービスの提供の開始に際し、主治医による指示を文書で受けることとします。
3. 事業者は、主治医に対して訪問看護計画および訪問看護報告書を提出し、サービスの提供にあたって主治医との密接な連携を図ります。

第5条（訪問看護計画の作成）

1. 事業者は、居宅サービス計画、利用者の希望、主治医の指示および心身の状況等を踏まえて、療養上の目標、目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問看護計画書を作成します。
2. 事業者は、利用者およびその介護者（家族等）に対し、訪問看護計画書の主要な事項について説明し、その同意を得るものとします。

第6条（訪問看護等サービスの提供）

1. 事業者は利用者に対し、居宅サービス計画書および訪問看護計画に記載の訪問看護等サービスを提供します。
2. 事業者は利用者に対し、サービスの提供にあたり、その内容について説明し、その同意を得るものとします。
3. 事業者は、提供したサービスに関し、健康手帳を有する利用者の健康手帳に必要事項を記載します。

第7条（訪問看護計画の変更）

1. 事業者は、利用者が訪問看護計画の内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が居宅サービス計画の範囲内で可能なときは、速やかに訪問看護計画の変更等の対応を行います。
2. 事業者は、利用者およびその介護者（家族等）に対し、訪問看護計画の変更の内容等について説明し、同意を得るものとします。
3. 訪問看護計画を変更した場合には、事業者は利用者に対し、変更後のサービスの内容、利用回数、利用料、介護保険適用の有無等について記載した文書を取り交わします。
4. 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、その利用者にかかる居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行います。

第8条（身分を証する書類の携行義務）

事業者は、訪問看護師等に身分を証する書類を携行させ、初回訪問のとき、又は、利用者またはその介護者（家族等）から提示を求められたときは、これを提示させます。

第9条（訪問看護等サービスの提供の記録）

1. 事業者は、サービスの提供日（訪問日）、提供したサービス内容など必要事項を記載した訪問看護経過記録を作成します。
2. 事業者は、これらサービス提供の記録を作成することとし、この契約の終了後2年間保管します。
3. 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所において、当該利用者に関するサービス提供の記録を閲覧できます。ただしその場合、事業所の定める情報提供等の手順に沿っていただくことになります。
4. 利用者は、当該利用者に関するサービス提供の記録の複写物の交付を受けることができます。ただし、その複写に要する実費を利用者に負担していただきます。

第10条（料金）

1. 利用者は、訪問看護等サービスの対価として、【重要事項説明書】に定める利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
2. 事業者は、当月の料金の合計額を請求書に明細を付して、翌月15日までに利用者に送付します。
3. 利用者は、当月の料金の合計額を翌月末日までに現金または口座引落としにより支払います。
4. 事業者は、利用者から料金の支払を受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。
5. 事業者は、介護保険の適用を受けないサービスがある場合には、特に、そのサービスの内容および利用料金を説明し、利用者の同意を得て、署名していただきます。
署名いただいた場合は、次の各号に定める費用を請求します。
 - ①事業者の通常の事業の実施地域内以外にある利用者の居宅までの交通費としてその地域を超えた地点からの実績。
 - ②その他サービス実施のために付随的に必要とされる費用であって、利用者に負担させることが適当と認められる費用。

第 1 1 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、利用料の単価の変更（増額または減額）を申し入れることができます。
2. 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく文書を作成し、事業者と利用者として取り交わします。
3. 利用者は、料金の変更を承諾しない場合は、事業者に対し、この契約を解約することができます。

第 1 2 条（訪問看護等サービスのキャンセル）

1. 利用者は事業者に対し、訪問看護等サービス開始予定時刻の12時間前までに通知することにより、料金を負担することなくサービスの利用をキャンセルすることができます。
2. 利用者が訪問看護等サービス開始予定時刻の12時間前までに通知することなくサービスのキャンセルを申し出た場合は、事業者は利用者に対して【重要事項説明書】に定める料金を請求することができます。

第 1 3 条（秘密保持）

1. 事業者および事業所の従業者は、正当な理由がある場合を除いて、訪問看護等サービスを提供する上で知りえた利用者およびその介護者（家族等）に関する秘密あるいは個人情報を、契約中および契約終了後を問わず、第三者に漏らしません。
2. 事業者は、従業者であった者が、サービスを提供する上で知りえた利用者およびその介護者（家族等）に関する秘密あるいは個人情報を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。
3. 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、保健・医療・福祉・担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
4. 事業者は、利用者の介護者（家族等）からあらかじ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、その介護者（家族等）の個人情報を用いません。

第 1 4 条（緊急時の対応）

1. 事業者の従業者は、現に訪問看護等サービスを提供しているときに、利用者に病状の急変等が生じた場合には、必要に応じて臨機応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医への連絡を行い、その指示を求めるなどの必要な措置を講じます。
2. 事業者は、サービスを提供しているときに事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等、居宅介護支援事業者などに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

第 1 5 条（契約の解約又は終了）

1. 利用者は事業者に対し、1週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。ただし、利用者の病状の変化等による急な入院などやむをえない事情がある場合は、この契約を解約することができます。
2. 事業者は利用者に対し、やむをえない事情がある場合には、1ヶ月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。ただし、事業者は、前もって利用者の居宅介護支援事業者や保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者等と協議し、必要な援助を行います。
3. 次の事由に該当した場合は、利用者は事業者に対し、直ちにこの契約を解約することが出来ます。
 - ①事業者が正当な理由なく訪問看護等サービスを提供しない場合
 - ②事業者が守秘義務に違反した場合
 - ③事業者が利用者やその介護者（家族等）に対して社会通念を逸脱した行為をした場合
 - ④事業者が破産した場合
4. 次の事由に該当した場合は、事業者は利用者に対し、直ちにこの契約を解約することができます。ただし、事業者は、前もって利用者の居宅介護支援事業者や保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者等と協議し、必要な援助を行います。

- (ア) 利用者の訪問看護等サービス利用料金の支払が3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告されたにもかかわらず14日以内に支払わない場合
 - (イ) 利用者が正当な理由なく訪問看護等サービス利用の中止を繰り返した場合、または利用者の入院もしくは病気等により、3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合
 - (ウ) 利用者またはその介護者（家族等）が事業者やサービス従事者または他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
（暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等）
5. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
- ①利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ②利用者の要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合
 - ③利用者が死亡した場合

第16条（損害賠償責任）

1. 事業者は、訪問看護等サービスの提供にあたって、事業者の責に帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産・信用等を傷つけた場合には、その損害を賠償します。第13条に定める秘密保持に違反した場合も同様とします。
2. 事業者は、サービス提供にあたって、事業者の責に帰すべからざる事由によって生じた損害については賠償責任を負いません。とりわけ、事業者は以下の事由に該当する場合には、損害賠償を免れるか賠償額が減額されることがあります。
 - ①利用者が、契約締結時にその疾患又は身体状況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起因して損害が発生した場合
 - ②利用者もしくは介護者（家族等）が、サービスの提供のために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起因して損害が発生した場合
 - ③利用者又は介護者（家族等）が事業者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
3. 前2項の賠償額の有無や賠償額については、事業者と利用者が協議して定めることとします。また、事業者と利用者との間で協議が整わない場合には、裁判所における和解や裁判手続で定められた相当な金額を賠償することとします。

第17条（他の機関との連携）

1. 事業者は、訪問看護等サービスの提供にあたり、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連携に努めます。
2. 事業者は、この契約書が締結されたことを介護支援専門員に連絡します。
3. 事業者は、この契約の内容が変更された場合またはこの契約が終了した場合は、その内容を介護支援専門員に連絡します。なお、事業者からこの契約を解約する場合には事前に介護支援専門員に連絡します。

第18条（相談・苦情対応）

1. 事業者は、利用者からの相談・苦情等に対応する窓口を【重要事項説明書】に記載のとおり設置し、自ら提供した訪問看護等サービスに関する利用者の要望・苦情等に対し迅速に対応いたします。
2. 事業者は、自らが提供したサービスについて、市町村あるいは国民健康保険団体連合会から調査を受けた場合にはそれに協力し、指導や助言を受けた場合にはそれに従います。
3. 事業者は、利用者あるいは介護者（家族等）が苦情申立を行ったことを理由として、利用者に対して不利益な取扱いをすることはいたしません。

第 19 条（本契約に定めない事項）

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ます。
2. この契約に定めない事項については、介護保険法令その他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。

第 20 条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

以上の通り、契約が成立したことを証するために、本重要事項説明書・契約書2通を作成し、利用者および事業者は署名押印の上、各自その1通を保有することとします。

利用者

私は、この重要事項説明書・契約書で訪問看護サービスの利用を申し込みます。

私は本人（利用者）に代わり、署名を行いました。

<氏名> 印

事業者

<開 設 者>	合同会社スマイルナース	
<所 在 地>	長崎県諫早市福田町 3 0 番 3 6 号	
<代表者名>	木場 満江	印
<事業所名>	訪問看護ステーションこば	
<所 在 地>	長崎県諫早市福田町 3 0 番 3 6 号	
<重要事項及び契約書説明者>		印

個人情報の保護に関する取扱いについてのお知らせ

合同会社スマイルナース
訪問看護ステーションこば

訪問看護ステーションこばでは、利用者が安心して訪問看護を受けられるように、利用者の個人情報の取扱いに万全の体制で取り組んでおります。ご不明な点などございましたら、担当窓口にお問合せ下さい。

○個人情報の利用目的について

当訪問看護ステーションこばでは、利用者の個人情報を下記に記載している目的により利用させていただきます。これら以外の利用目的で使用する必要がある場合は、改めて利用者の同意をいただきます。

○個人情報の訂正・利用停止について

利用者は、当訪問看護ステーションこばが保有している利用者の個人情報の内容が事実と異なる場合などは、訂正・利用停止を求めることができます。調査の上、対応いたします。

○個人情報の開示について

ご自身の訪問看護記録等の閲覧や複写をご希望の場合は、担当者までお申し出下さい。なお開示には手数料がかかりますのでご了承下さい。

○相談窓口のご案内

ご質問やご相談は、
訪問看護ステーションこば 管理者 木場満江（電話0957-35-8010）までお気軽にお寄せ下さい。

訪問看護ステーションこばにおける利用者の個人情報の利用目的

訪問看護を実施するため、以下の範囲で個人情報を利用させていただきます。

○訪問看護ステーションこば内での利用

- ・ 利用者に提供する訪問看護サービスに関連する相談・計画・報告・連絡等実施時
- ・ 医療保険・介護保険請求や会計・経理等に関する事務
- ・ 事故等の報告・連絡・相談
- ・ ご利用者への看護サービスの質向上のためのケア会議、研修等
- ・ その他、利用者に係る事業所の管理運営業務
- ・ 訪問看護ステーションこばで行なわれる学生等の実習への協力

○他の事業所等への情報提供

- ・ 主治医の所属する医療機関、連携医療機関、利用者に居宅サービスを提供するほかの居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携、照会への回答。ただし、サービス担当者会議等への情報提供については別紙個人情報使用同意書をいただきます。
- ・ 関係機関（市役所、保健センター、地域包括支援センター等）
- ・ 家族等介護者への心身の状況説明
- ・ 審査支払機関へのレセプト提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

○その他上記以外の利用目的

- ・ 看護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ・ 学会等での発表（利用者名は匿名化しますが、発表に際しては利用者の同意を得ます）

個人情報使用同意書

私の為の訪問看護の実施に伴い、サービス提供を円滑に行う為に実施される保健・医療・福祉担当者会議（介護支援専門員とサービス提供事業者）の連絡調整等において私（利用者および家族）に関する情報および看護計画書をかかり付け医および各サービス担当者等で共有し、討議することに同意いたします。

条件

- （１）個人情報の提供は必要最低限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることの無いよう細心の注意を払うこと。
- （２）個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

令和 年 月 日

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

（代理人） 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

家族代表 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

提出先：合同会社スマイルナース 訪問看護ステーションこば
管 理 者 木 場 満 江