

訪問看護契約書

(介護保険・医療保険)

1. 重要事項説明書 P2～10
2. 契約書 P11～15
3. 同意書 P16
4. 署名 P17



ナースステーション豊見城

株式会社CS企画

〒901-0242 豊見城市高安 337-1 (102号)
指定事業所番号: 4761390402

重要事項説明書 (訪問看護用)

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている指定訪問看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問ください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号)」第8条の規定に基づき、指定訪問看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

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	株式会社CS企画
代表者氏名	代表取締役 高良 さゆり
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	沖縄県豊見城市字高嶺610番地36南分譲K-5 電話:098-996-3738 FAX:098-995-8196
法人設立年月日	令和2年12月24日

2 利用者に対しての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	ナースステーション豊見城
介護保険指定事業者番号	沖縄県指定 (指定事業者番号:4761390402)
事業所所在地	沖縄県豊見城市字高安337番地1サンライズビュー平田1階102号室
連絡先 相談担当者名	電話:098-996-3738 FAX:098-995-8196 相談担当者氏名:浦崎 康平
事業所の通常の事業の実施地域	豊見城市、その他地域は相談に応じる

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社CS企画が開設するナースステーション豊見城が行う指定訪問看護の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、ステーションの看護師その他の従業者が、要介護状態にあり、かかりつけの医師が指定訪問看護の必要を認めた高齢者に対し、適正な指定訪問看護を提供することを目的とします。
運営の方針	ステーションの看護師等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援する。また、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日（祝祭日除く）まで。ただし、土曜日、日曜日、祝祭日、旧盆（旧暦7/15）年末年始（12/29～1/3）を除く。
営業時間	午前9時00分～午後6時00分までとする。 ただし、祝祭日の営業時間は午前9時から正午までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	0：00～24：00（24時間常時連絡が可能な体制とする。）

(5) 事業所の職員体制

管理者	(職名) 管理者兼看護師 (氏名) 浦崎 康平
-----	----------------------------

職	職務内容	人員数
管理者	管理者は、ステーションの従業者の管理及び指定訪問看護の利用の申込みに係る調整、業務実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。	常勤1名
看護職員 (看護師・准看護師)	看護師等（准看護師を除く）は、訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成し、指定訪問看護の提供に当たります。	常勤換算2.5名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

- ①病状等観察：病状等を記録し、観察します。
- ②療養指導、処置：病状に対して、的確な処置、予防、管理、指導を施します。
- ③療養環境整備：居宅の療養環境整備をはかります。
- ④褥創の予防・処置
- ⑤リハビリテーション
- ⑥認知症患者の看護
- ⑦療養生活や介護方法の指導
- ⑧カテーテル等の管理
- ⑨その他医師の指示による医療処置

(2) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

■介護保険からの訪問看護サービスを利用する場合は、自己負担額は原則として基本利用料金の1割～3割です。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。

() 内の金額が自己負担額になります。 (1回につきの料金) 所要時間		20分未満	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満
看護師による 基本利用料金 (1割負担額) (2割負担額) (3割負担額)		3,140円 (314円) (628円) (942円)	4,710円 (471円) (942円) (1,413円)	8,230円 (823円) (1,646円) (2,469円)	11,280円 (1,128円) (2,256円) (3,384円)
(介護予防)		(介護予防)	(介護予防)	(介護予防)	(介護予防)
看護師による 基本利用料金 (1割負担額) (2割負担額) (3割負担額)		3,030円 (303円) (606円) (909円)	4,510円 (451円) (902円) (1,353円)	7,940円 (794円) (1,588円) (2,382円)	10,900円 (1,090円) (2,180円) (3,270円)
加 算	利用料	利用者負担額 (1割負担額)	利用者負担額 (2割負担額)	利用者負担額 (3割負担額)	算 定 回 数 等
緊急時訪問看護加算	5,740円	574円	1,148円	1,722円	1月に1回
特別管理加算(Ⅰ)	5,000円	500円	1,000円	1,500円	1月に1回
特別管理加算(Ⅱ)	2,500円	250円	500円	750円	
ターミナルケア加算	25,000円	2,500円	5,000円	7,500円	死亡月に1回
初回加算	3,000円	300円	600円	900円	初回のみ(退院日訪問3,500円)
退院時共同指導加算	6,000円	600円	1,200円	1,800円	1回当たり
看護介護職員連携強化加算	2,500円	250円	500円	750円	1月に1回
複数名訪問加算(Ⅰ)	2,540円	254円	508円	762円	1回当たり(30分未満)
	4,020円	402円	804円	1,206円	1回当たり(30分以上)
複数名訪問加算(Ⅱ)	2,010円	201円	402円	603円	1回当たり(30分未満)
	3,170円	317円	634円	951円	1回当たり(30分以上)
長時間訪問看護加算	3,000円	300円	600円	900円	1回当たり

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 初回加算については、新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、初回若しくは初回の指定訪問看護を行った日の属する月に指定訪問看護を行った場合に加算します。
- ④ 退院時共同指導加算について、病院、診療所又は介護老人保健施設に入院中又は入所中の者が退院又は退所するに当たり、当事業所の看護師等が退院時共同指導を行った後、退院又は退所し、初回の指定訪問看護を行った場合に、退院時共同指導加算として、退院又は退所につき1回加算します。
- ⑤ 看護介護職員連携強化加算について、当事業所が指定訪問介護事業所と連携し、当該事業所の訪問介護員等が当事業所の利用者に対し喀痰吸引等の業務を円滑に行うための支援を行った場合は1月に1回加算します。
- ⑥ 複数名訪問加算(Ⅰ)について、同時に複数の看護師等が1人の利用者に対して指定訪問看護を行ったときは、1回につき所要時間に応じて加算します。
複数名訪問加算(Ⅱ)について、看護師等が看護補助者と同時に1人の利用者に対して指定訪問看護を行ったときは、1回につき所要時間に応じて加算します。
- ※ ただし、同時に複数の看護師等により訪問看護を行うことについて、利用者又はその家族等の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当するときである。
 - (1) 利用者の身体的理由により1人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合

- (2) 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
 (3) その他利用者の状況等から判断して、(1) 又は (2) に準ずると認められる場合
- ⑦ 長時間訪問看護加算について指定訪問看護に関し特別な管理を必要とする利用者に対して所要時間 1 時間以上 1 時間 30 分未満の指定訪問看護を行った後に引き続き指定訪問看護を行う場合であって、当該指定訪問看護の所要時間を通算した時間が 1 時間 30 分以上となるときは、1 回につき加算します。
- ⑧ 居宅サービス計画上、准看護師が訪問することとされている場合に、事業所の事情により准看護師以外の看護師等が訪問する場合については、所定単位数に 100 分の 90 を乗じて得た単位数を算定します。また、居宅サービス計画上、准看護師以外の看護師等が訪問することとされている場合に、准看護師が訪問する場合については、准看護師が訪問する場合の単位数(所定単位数の 100 分の 90) を算定します。

⑨ 実費となるもの

- 1) 処置等で使用する衛生材料費：実費（例：ガーゼ、テープなど）
- 2) エンゼルケア料金：11,000 円
お看取りになられた直後のケア（死後の処置は保険外となるため）

■医療保険の訪問看護基本料金表は別紙参照

4 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	<p>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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日以降に利用者あてお届け（郵送）します。</p>
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	<p>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 25 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しします（次回請求書に同封します）ので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</p>

* 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 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 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あります。

5 担当する看護職員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	<p>ア 相談担当者氏名 浦崎 康平 イ 連絡先電話番号 098-996-3738 同ファックス番号 098-995-8196 ウ 受付日及び受付時間 月曜日から金曜日 平日 9:00～18:00</p>
---	--

※ 担当する看護職員としては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

6 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 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する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画」は、利用者又は家族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します
- (4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問看護計画」は、利用者等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) 看護職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行ないます。

7 社会情勢及び、天災時の訪問について

社会情勢の急激な変化や、地震、台風、水害など著しい社会秩序の混乱などにより、安全に訪問することが難しいと判断した場合は日程、時間調整をさせていただく場合がありますのでご理解、ご協力をお願いします。

8 業務継続計画について

事業所は、感染症や非常災害が発生した場合においても、利用者に対する指定訪問看護を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定しています。

- (2) 事業所は従業員に対し必要な研修、訓練を年 1 回実施します。
- (3) 事業所は定期的に「業務継続計画」の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

9 虐待の防止等に関する事項について

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

- (2) 虐待防止のための基本指針を整備しています。
- (3) 虐待防止のための委員会を年 1 回開催し、職員研修を年 1 回以上実施します。
- (4) 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 浦崎 康平
-------------	-----------

- (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ています。
- (7) 介護相談員を受入れます。
- (8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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します。

1 0 身体拘束等の禁止

- (1) 訪問看護の提供にあたっては、利用者又は他の利用者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、身体的拘束を行いません。
- (2) 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などその他必要な事項を記録するものとします。

1 1 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	<p>① 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>② 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。</p> <p>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。）</p>

1 2 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

1 3 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、

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、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

保険名 あんしん総合保険制度

補償の概要 支払限度額 対人賠償 1名 1事故 1.5億円

対物賠償 1事故 1,000万円

1.4 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。

1.5 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

1.6 居宅介護支援事業者との連携

- ① 指定訪問看護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

1.7 サービス提供の記録

- ① 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はその完結の日からから5年間保存します。
- ③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。
- ④ 提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。

1.8 衛生管理等

- ① 看護職員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 指定訪問看護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。

1.9 サービス提供に関する相談、苦情について

管理者は、提供した指定訪問看護に関する利用者及びその家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、担当職員を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及びその家族に説明するものとする。苦情内容の記録をし、対策をねり、再発防止を図ります。

事業所が行うサービス提供に関し、行政機関（市町村・沖縄県国民健康保険団体連合会・沖縄県等、以下同じ）から文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該行政機関の職員から質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して行政機関が行う調査に協力します。また、行政機関から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な

改善を行い、改善内容について、行政機関から求めがあった場合には、改善内容を行政機関に報告します。

苦情申立の窓口

ナースステーション豊見城	所在地 豊見城市字高安 337 番地 1 サンライズビュー平田 1 階 102 号室 苦情担当 管理者 浦崎 康平 電話番号 098-996-3738 受付曜日 月曜日～金曜日（祝祭日除く） 受付時間 9：00～18：00
豊見城市役所・障がい介護長寿課	所在地 豊見城市宜保一丁目 1 番地 1 電話番号 098-850-5320 受付曜日 月曜日～金曜日 受付時間 8：30～17：15
国民健康保険団体連合会	所在地 那覇市西 3 丁目 14 番 18 号 (国保会館) 電話番号 098-863-2321 F A X 098-867-6758 受付曜日 月曜日～金曜日 受付時間 9：00～17：00
沖縄県社会福祉協議会	所在地 那覇市首里 4-373-1 (沖縄県総合福祉センター内) 電話番号 098-887-2000 F A X 098-887-2024 受付曜日 月曜日～金曜日 受付時間 9：00～17：00
沖縄県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 那覇市首里 4-373-1 (沖縄県総合福祉センター内) 電話番号 098-882-5704 受付曜日 月曜日～金曜日 受付時間 9：00～17：00
沖縄県子ども生活福祉部 南部福祉事務所 地域福祉班	所在地 南風原町字宮平 212 番地 電話番号 098-889-6370 F A X 098-889-6366 受付曜日 月曜日～金曜日 受付時間 8：30～17：15
沖縄県介護保険広域連合	所在地 読谷村字比謝矼 55 番地 2 階 電話番号 098-911-7500 F A X 098-911-7506 受付曜日 月曜日～金曜日 受付時間 8：30～17：15

2 0 事業所における第三者評価の実施について

第三者評価実施の有無	
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

2 1 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
-----------------	-----------------

2・訪問看護契約書（介護保険・医療保険）

利用者_____様（以下「利用者」という。）と事業者ナースステーション豊見城（株式会社CS企画）（以下「事業者」という。）とは、訪問看護サービスの利用に関して次とおり契約を結びます。

（契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法、医療保険等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者が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、心身の機能の維持回復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。

（契約期間）

第2条 この契約書の契約期間は、令和____年____月____日から令和____年____月____日までとします。但し、上記の契約期間の満了日前に、利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護（支援）認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護（支援）認定有効期間の満了日までとします。

- 2 前項の契約期間の満了日の7日前までに利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、この契約は同一の内容で自動更新されるものとし、その後もこれに準じて更新されるものとします。
- 3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の要介護（支援）認定有効期間の満了日までとします。

（運営規程の概要）

第3条 事業者の運営規程の概要（事業の目的、職員の体制、訪問看護サービスの内容等）、従業者の勤務の体制等は、重要事項説明書に記載したとおりです。

（訪問看護計画の作成・変更）

第4条

- 1 事業者は、主治医の指示、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問看護計画を作成し、訪問看護計画作成後も当該実施状況の把握に努めます。
- 2 訪問看護計画には、療養上の目標や目標達成のための具体的なサービス内容等を記載します。
- 3 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は、その内容に沿って作成します。
- 4 事業者は、次のいずれかに該当する場合には、第1条に規定する訪問看護サービスの目的に従い、訪問看護計画の変更を行います。
 - (1) 利用者の心身の状況、その置かれている環境等の変化により変更する必要がある場合
 - (2) 利用者が訪問看護サービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合

5 前項の変更に際して、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに利用者の居宅介護支援事業者等に連絡するなど必要な援助を行い、利用者及びその後見人又は家族に対し説明し、その同意を得るものとします。

(主治医との関係)

第5条 事業者は、訪問看護サービスの提供を開始する際には、主治医の指示を文書で受けます。

2 事業者は、主治医に訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。

(訪問看護サービスの内容及びその提供)

第6条 事業者は、訪問看護員を派遣し、契約書別紙サービス内容説明書に記載した内容の訪問看護サービスを提供します。

2 事業者は、利用者の訪問看護サービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存いたします。

(居宅介護支援事業者等との連携)

第7条 事業者は、利用者に対して訪問看護サービスを提供するにあたり、利用者が依頼する居宅支援事業者又はその他保健・医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

(協力義務)

第8条 利用者は、事業者が訪問看護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。

(苦情対応)

第9条 事業者は、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにし、事業者が提供した訪問看護サービスについて利用者、利用者の後見人又は利用者の家族から苦情の申立てがある場合は、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。

2 事業者は、利用者、利用者の後見人又は利用者の家族が苦情申し立て等を行ったことを理由として、利用者に対し何ら不利益な取扱いをすることはできません。

(緊急時の対応)

第10条 事業者は、現に訪問看護サービスの提供を行っているときに利用者に容態の急変が生じた場合、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡を取るなど必要な対応を講じます。

(費用)

- 第11条 事業者が提供する訪問看護サービスの利用単位及び、利用料その他の費用は、別紙重要事項説明書に記載したとおりです。
- 2 利用者は、サービスの対価として、前項の費用の額をもとに月ごとに算定された利用者負担額を事業者に支払います。
- 3 事業者は、提供する訪問看護サービスのうち、介護保険及び医療保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容及び利用料金を説明し、利用者の同意を得ます。
- 4 事業者は、前項に定める費用の額にかかるサービスの提供にあたっては、あらかじめ利用者に對し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければなりません。
- 5 事業者は、利用者が正当な理由もなく訪問看護サービスの利用をキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じて、契約書別紙サービス内容説明書に記載したキャンセル料の支払いを求めることができます。
- 6 事業者は、訪問看護サービスの利用単位毎の利用料及びその他の費用の額を変更しようとする場合は、1ヵ月前までに利用者に対し文書により通知し、変更の申し出を行います。
- 7 事業者は、前項に定める料金の変更を行う場合には、新たな料金に基づく別紙重要事項説明書及び契約書別紙サービス内容説明書を添付した利用サービス変更合意書を交わします。

(利用者負担額の滞納)

- 第12条 利用者が正当な理由なく利用者負担額を2ヵ月以上滞納した場合は、事業者は、30日以上の期間を定めて、利用者負担額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。
- 2 前項の催告をしたときは、事業者は、利用者の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者と、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の変更、介護保険外の公的サービスの利用について必要な協議を行うものとします。
- 3 事業者は、前項に定める協議を行い、かつ利用者が第1項に定める期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、この契約を文書により解除することができます。
- 4 事業者は、前項の規定により解除に至るまでは、滞納を理由として訪問看護サービスの提供を拒むことはありません。

(秘密保持)

- 第13条 事業者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者及びその後見人又は家族の情報・秘密を漏らしません。また、サービス契約終了後も同様とする。

(利用者の解除権)

第14条 利用者は、7日間以上の予告期間をもって、いつでもこの契約を解除することができます。

(事業者の解除権)

第15条 事業者は、利用者（又は家族等）が法令違反など、サービス提供を阻害する行為をなし、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、このサービス利用の目的を安全に達することが困難と事業所が判断した場合は、30日間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。

2 事業者は、前項によりこの契約を解除しようとする場合は、前もって、主治医、利用者の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者、公的機関等と協議し、必要な援助を行います。

(ハラスメント対策について)

第16条 事業者は現場で働く全職員の安全確保と、安心して働く環境を構築するため、ハラスメント防止について取り組みます。

- 一 職員に対し身体的に危害を及ぼす（その恐れのある）暴力行為、または個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする暴言行為、及び性的嫌がらせの行為は許容いたしません。
- 二 事業所内ではハラスメントに関する基本的な考え方について研修を実施し、話し合いの場を設け、現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- 三 ハラスメント行為が認められた場合には、安全に業務が遂行できないと判断し、主治医ほか連携機関と話し合いの上、中断または利用契約の解除など措置を講じます。

(契約の終了)

第17条 次に掲げる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 利用者が要介護（支援）認定を受けられなかったとき。
- 二 第2条1項及び2項により、契約期間満了日の7日前までに利用者から更新拒絶の申し出があり、かつ契約期間が満了したとき。
- 三 利用者が第14条により契約を解除したとき。
- 四 事業者が第12条又は第15条、第16条により契約を解除したとき。
- 五 利用者が介護保険施設や医療施設等へ入所又は入院等をしたとき。
- 六 利用者が死亡したとき。

(損害賠償)

第18条 事業者は、訪問看護サービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに利

用者の後見人及び家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- 2 前項において、事故により利用者又はその家族の生命、身体、財産に損害が発生した場合は、事業者は速やかに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。
- 3 前項の場合において、当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

(利用者代理人)

第19条 利用者は、代理人を選任してこの契約を締結させることができ、また、契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

- 2 利用者の代理人選任に際して必要がある場合は、事業者は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明するものとします。

(合意管轄)

第20条 この契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、那覇地方裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

(協議事項)

第21条 この契約に定めのない事項については、介護保険法、医療保険法等の関係法令に従い、利用者・事業者の協議により定めます。

3・同意書

個人情報の使用・24時間対応体制加算・特別管理加算・長時間加算・複数名訪問看護加算 ・難病等複数回訪問看護加算 の同意書

私（利用者）の個人情報については、その利用目的に対しての説明を受け、その範囲内で使用することに同意します。

- a 私は、貴訪問看護ステーションの24時間対応体制加算により、緊急時の場合、電話による相談又は訪問看護を利用するため、24時間対応体制加算を算定することに同意します。
- b 私は、病気の状態から、()の管理・相談が必要なため、特別管理加算を算定することに同意します。
- c 私は長時間の訪問を要する場合に対し、1回の訪問が、90分を超えた場合、週1回（15歳未満の超重症児、準超重症児については週3回）長時間訪問看護加算を算定することを同意します。
- d 私は、必要があって同時に複数の訪問看護師による指定訪問看護を実施した場合、複数名訪問看護を算定することに同意します。
- e 私は、複数回の訪問の必要があり、指定訪問看護を実施した場合、難病等複数回訪問看護加算を算定することに同意します。

4・署名

1・重要事項説明書、2・契約書、3・同意書について説明を受け、この契約の成立を証するため本証を2通作成し、利用者と事業者がそれぞれ署名して1通ずつを保有します。

令和　　年　　月　　日

御利用者様 住所 _____

氏名 _____

御家族等 住所 _____

氏名 _____

[続柄]

事業所名 ナースステーション豊見城
住 所 沖縄県豊見城市高安337-1 サンライズビューハウス102号
事 業 者 株式会社C S企画
代表者名 代表取締役 高良 さゆり

担当職員