訪問看護　重要事項説明書

本説明事項は、株式会社あなたとが提供する訪問看護サービスをご利用いただく際に注意が必要な重要事項をご説明するものです。ご契約にあたって必ずご確認ください。

1　指定訪問看護及び指定介護予防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　あなたと
代表者氏名	代表取締役　山下　博正
本社所在地	〒７８０－８０４０　高知県高知市神田９２５番地４
連絡先	０８８－８８１－１５００
法人設立年月日	令和４年１１月１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	ひろ訪問看護ステーション
介護保険指定事業所番号	３９６０１９０８１１
事業所所在地	〒７８０－８０４０　高知県高知市神田９２５番地４
連絡先	電　話　０８８－８８１－１５００ ＦＡＸ　０８８－８８１－１５４０
担当者	山下　博正
事業の実施地域	主には高知市　※高知市以外の方でも一度ご相談ください

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日
休業日	日曜日、祝日、１２月２９日から１月３日
営業時間	午前９時から午後６時

※営業日、営業時間外でも相談に応じる

(3) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態（介護予防にあっては要支援状態）の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の提供を確保することを目的とします。
運営の方針	① 指定訪問看護においては、要介護状態の利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことが出来るように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものとします。 ② 指定介護予防訪問看護においては、要支援状態の利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことが出来るように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を図るものとします。 ③ 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。 ④ 事業所は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとします。 ⑤ 事業所は、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとします。 ⑥ 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。 ⑦ 指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の提供にあたっては、介護保険法第１１８条の２第１項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとします。 ⑧ 指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治の医師及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとします。

(4) 事業所の職員体制　（令和７年５月現在）

管理者	（職名）看護師　　（氏名）　大山　千賀

職	職　務　内　容	人員数
管理者 (看護師)	① 主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 ② 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 ③ 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常　勤　１名

看護師 言語聴覚士 理学療法士	① 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 ② 主治の医師の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い、同意を得ます。 ③ 利用者へ訪問看護計画を交付します。 ④ 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。 ⑤ 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。 ⑥ 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。 ⑦ サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 ⑧ 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。 ⑨ 訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 ⑩ 訪問看護の提供にあたっては、適切な技術をもって行います。	常　勤　３名 常　勤　１名 非常勤　２名 常　勤　１名 非常勤　２名

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

サービス区分と種類	サ　ー　ビ　ス　の　内　容
訪問看護計画の作成	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した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画を作成します。
訪問看護の提供	訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状・障がいの観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事および排泄等日常生活の世話 ④ 床ずれの予防・処置 ⑤ リハビリテーション ⑥ ターミナルケア ⑦ 認知症患者の看護 ⑧ 療養生活や介護方法の指導 ⑨ 服薬指導 ⑩ カテーテル等の管理 ⑪ その他医師の指示による医療処置

(2) 看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり

② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
⑥ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスのご利用料金（介護保険適用の場合）については、別紙の通りとします。

(4) 利用料についての説明
※ サービス提供に必要な居宅で使用する電気、ガス、水道の費用は利用者の別途負担となります。
※ 衛生材料（テープ・ガーゼ）等は実費をご負担願います。
※ サービス提供開始時刻が早朝（６時から８時まで）・夜間（１８時から２２時まで）の場合は、１回につき所定金額の１００分の２５、深夜（２２時から６時まで）の場合は、１００分の５０に相当する料金が加算されます。
※ 看護師による２０分未満の訪問看護の算定要件は、２０分以上の看護師等（准看護師を除く）による訪問看護が週１回以上、居宅サービス計画（ケアプラン）等に含まれ、緊急時訪問看護加算を算定している事業所に限り適応されます。
※ 准看護師が訪問看護を行った場合、所定金額の１００分の９０に相当する料金となります。
※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者若しくは当事業所と同一の建物に居住する利用者又は当事業所における１月当たりの利用者が同一の建物に２０人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、所定金額の１００分の９０となります。また当事業所における１月当たりの利用者が同一敷地内建物等に５０人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、所定金額の１００分の８５となります。同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当事業所と構造上又は外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。同一の建物に２０人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業の利用者が２０人以上居住する建物を言います。
※ 言語聴覚士等が１日に２回を超えて訪問看護を行う場合、１回につき所定金額の１００分の９０での算定となります。
※ 言語聴覚士等の訪問回数が看護職員の訪問回数を超えている場合又は特定の加算（緊急時訪問看護加算、特別管理加算、看護体制強化加算）を算定していない場合は１回につき８単位を減算します。
※ 言語聴覚士等が利用開始の属する月から１２月超の利用者に指定介護予防訪問看護を行った場合、１回につき５単位を減算します（指定介護予防訪問看護の減算を算定している場合、１回につき１５単位を減算）。
※ 言語聴覚士等による訪問看護は、１週間に６回を限度に算定します。
※ 言語聴覚士等による訪問看護は、看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたもので、看護職員に代わって訪問させていただきます。

※ 初回加算は新規に訪問看護計画を作成した利用者に対し、訪問看護を提供した場合に加算します。また退院時共同指導加算を算定する場合は算定しません。

※ 退院時共同指導加算は、入院中又は入所中の者が退院又は退所するにあたり、主治の医師等と連携し在宅生活における必要な指導を行い、その内容を文書により提供した後に初回の指定訪問看護を行った場合に算定します。また初回加算を算定する場合は算定しません。

※ 複数名訪問加算は、複数の看護師等(両名とも保健師、看護師、准看護師又は言語聴覚士、理学療法士若しくは作業療法士であることを要する)、又は看護師等と看護補助者が同時に訪問看護を行う場合(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等)に算定します。

※ 特別管理加算は、別に厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とする利用者に対して、指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合に算定します。別に厚生労働大臣が定める特別な管理を必要とする状態とは、次のとおりです。

※ 特別管理加算(Ⅰ)は①に、特別管理加算(Ⅱ)は②～⑤に該当する利用者に対して訪問看護を行った場合に算定します。

① 在宅悪性腫瘍患者指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ、留置カテーテルを使用している状態
② 在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
③ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
④ 真皮を超える褥瘡の状態
⑤ 点滴注射を週３日以上行う必要があると認められる状態

※ ターミナルケア加算は、在宅で死亡された利用者について、利用者又はその家族等の同意を得て、その死亡日及び死亡日前１４日以内に２日（末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものは１日）以上ターミナルケアを行った場合（ターミナルケアを行った後、２４時間以内にご自宅以外で死亡された場合を含む）に算定します。

その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものとは次のとおりです。

ｲ 多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患(進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病（ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ３以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る)、多系統萎縮症(線条体黒質変性症、オリーブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群)、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頚髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態

ﾛ 急性増悪その他当該利用者の主治の医師が一時的に頻回の訪問看護が必要であると認める状態

※ 長時間訪問看護加算は、特別管理加算の対象者に対して、１回の時間が１時間３０分を超える訪問看護を行った場合、訪問看護の所定サービス費（１時間以上１時間３０分未満）に算定します。なお、当該加算を算定する場合は、別途定めた１時間３０分を超過する部分の利用料は徴収しません。

※ 緊急時訪問看護加算は、２４時間対応出来る体制を整備し、利用者の同意を得て、計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に応じて行う場合に算定します。

※ 看護・介護職員連携強化加算はたん吸引等を行う訪問介護事業所と連携し、利用者に係る計画の作成の支援等を行った場合に算定します。

※ 看護体制強化加算は、医療ニーズの高い利用者への指定訪問看護の体制を強化した場合に算定します。

※ サービス提供体制強化加算は、当事業所が厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出し、利用者に対して訪問看護を行った場合に算定します。

※ 口腔連携強化加算は、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に算定します。

※ 主治の医師（介護老人保健施設の医師を除く）から、急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別の指示を受けた場合は、その指示の日から１４日間に限って、介護保険による訪問看護費は算定せず、別途医療保険による訪問看護の提供となります。

※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(5) その他の費用（保険外サービス）について

自費による訪問看護サービスをご希望の方は別途契約となります。公的な訪問看護と組み合わせて同時にご利用いただくことも可能です。その他、衛生材料のレンタル、販売も行っています。

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 高知市内を超えてから自宅までの往復の距離１ｋｍ毎に２０円。
キャンセル料	１，０００円 サービス当日までにご連絡がない場合には、請求させていただきます。但し、利用者の容態の急変等、緊急やむを得ない事情がある場合には、キャンセル料はいただきません。
エンゼルケア	２０，０００円 /回
吸引機レンタル	３，５００円　/月　※日割り計算なし
吸引カテーテル（１箱５０本）	２，０００円　/箱

費用（税込）

(6) 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 利用者負担額、その他の費用の請求方法等	ア　利用者負担額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。 ィ　上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月１５日頃にお渡しします。
② 利用者負担額、その他の費用の支払い方法等	下記のいずれかの方法によりお支払いください。 ァ　利用者指定口座からの自動振替 ※振替日　毎月２６日 （金融機関が休日の場合は翌営業日） ィ　現金支払い 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）なお、再発行は致しかねます。

※ 現金支払いの方につきましては、請求月の月末までにお支払いください。

※ 利用者負担額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係わらず、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。

4　主治の医師による訪問看護指示書について

サービスの提供の開始に際し、主治の医師による訪問看護指示書が必要となります。訪問看護指示書につきましては、以下の点にご了承願います。

(1) 訪問看護指示書の発行に際しましては、指示書料が必要となり、約３００円から９００円程度のご負担をお願いします。

(2) 訪問看護指示書には指示期間（１か月から６か月）があり、その期間は主治の医師が決められます。

(3) 訪問看護指示書は更新の都度、料金が発生します。更新の意思がなく、その旨を申し出ていただければいつでも中止が行えます。更新の意思がない場合には、指示期間満了の２週間前までに当事業所にお申し出ください。

(4) 訪問看護指示書の更新の手続きは、当事業所が行います。更新の都度、料金が発生し、ご負担いただきます。

5　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。被保険者の住所等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等の変化により、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います。

(6) 言語聴覚士等による訪問看護は、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに訪問されるものであることから、訪問看護サービスの利用開始時及び利用者の状態の変化等に合わせ、定期的な看護職員による訪問により利用者の状態の適切な評価を行うものとします。

① 訪問看護サービスの利用開始時とは、利用者が過去２月間（暦月）において当該訪問看護事業所から訪問看護（医療保険の訪問看護を含む）の提供を受けておらず、新たに計画書を作成する場合をいます。

② 利用者の状態の変化等に合わせた定期的な訪問とは、主治の医師からの訪問看護指示書の内容が変化する場合や利用者の心身状態や家族等の環境の変化等の際に訪問することをいいます。概ね１か月に１回程度は当該事業所の看護職員による訪問により、利用者の状態の適切な評価を行うものとします。

6　虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)　虐待防止に関する担当者を選定しています。担当者　山下　博正

(2)　虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3)　虐待防止のための指針の整備をしています。

(4)　従業者に対して、虐待を防止するための定期的な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。

7　身体的拘束等の原則禁止

(1) 事業所は、サービス提供にあたっては、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行いません。

(2) 事業所は、やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記載することとします。

8　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	① 事業者は、利用者又はその家族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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取

	り扱いに努めるものとします。 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又は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。 ③ また、この秘密を保持する義務は、契約が終了した後においても継続します。 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。 ⑤ 第１項の規定に係わらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成１７年法律１２４号）に定める通報が出来るものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。
(2) 個人情報の保護について	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。 ② 事業者は、利用者又は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。 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等が必要な場合は利用者の負担となります）

9　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、利用者の家族、市町村、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	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	対人・対物共通、管理財物、使用不能、人格権侵害、経済的損害、事故対応費用、対人見舞費用

10　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。

11　心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、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。

12　居宅介護支援事業者等との連携

(1) 指定訪問看護の提供にあたり、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。

13　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。

(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、その記録はサービスを提供した日から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。但し、この閲覧請求及び複写物の交付請求は、事業者の業務に支障のない時間に行うこととします。

(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。

14　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。

(3) 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 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概ね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

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ています。

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。

15　業務継続計画の策定等について

(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に実施します。

(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。

16　サービス提供に関する相談、苦情について

(1)　苦情処理の体制及び手順

ァ 提供した指定訪問看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【苦情申立の窓口】のとおり）

ィ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

① 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

② 管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。

③ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

④ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する)

(2)　苦情申立の窓口

ひろ訪問看護ステーション	所 在 地　〒７８０－８０４０ 高知県高知市神田９２５番地４ 電話番号　０８８－８８１－１５００ 受付時間　午前９：００から午後６：００
高知市　介護保険課 介護サービス事業者の指定・苦情相談	所 在 地　〒７８０－８５７１ 高知市本町５丁目１－４５ 本庁舎　２階　２０４窓口 電話番号　０８８－８２３－９９７２ 受付時間　午前８：３０から午後５：１５
高知県国民健康保険団体連合会 介護保険課　介護苦情相談	所 在 地　〒７８０－８５３６ 高知市丸ノ内２丁目６番５号 電話番号　０８８－８２０－８４１０ 受付時間　午前９：００から正午 午後１：００から午後４：００

※ 指定訪問看護に関する相談、要望、苦情等は、サービス提供担当者か上記窓口までお申し出ください。

17　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、速やかに利用者が予め指定する連絡先、主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

【家族等緊急連絡先　①】	氏　名	続柄（　　）
	住　所	〒
	連絡先	
【家族等緊急連絡先　②】	氏　名	続柄（　　）
	住　所	〒
	連絡先	

訪問看護サービスの提供開始に際し、本書面に基づき事業者から重要事項の説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日　令和　　年　　月　　日

訪問看護　契約書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「利用者」という）と、株式会社あなたと（以下「事業者」という）は、訪問看護サービスの利用に関して、その内容を確認し、次の通り契約を結びます。

（契約の目的）

第１条　事業者は、介護保険法等の関係法令及び契約書に従い、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出来るよう、訪問看護サービスを提供します。

（契約期間）

第２条　契約期間は、本契約書末尾記載の締結日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、上記の契約期間の満了日前に利用者が要介護（要支援を含む）区分の変更を受け、要介護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、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、かつ、利用者が要介護認定の更新で要介護者（要支援を含む）と認定された場合、契約は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認定有効期間の満了日までとします。

（運営規定の概要）

第３条　事業者の運営規定の概要（事業の目的、職員の体制、訪問看護サービスの内容等）、従業者の勤務体制等は、別紙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　事業者は、主治の医師の指示、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ます。

２　訪問看護計画には、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（ケアプラン）が作成されている場合、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、当該訪問看護計画を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（ケアプラン）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所への連絡調整等の援助を行います。

６　事業者は、訪問看護計画を作成又は変更した際には、これを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。

（主治の医師との関係）
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、主治の医師の指示を文書で受けます。
２　事業者は、主治の医師に訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師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、利用者に対して訪問看護サービスを提供するごとに、当該サービスの提供日及び内容、介護保険から支払われる報酬等の必要事項を、利用者が依頼する居宅介護支援事業者が作成する所定の書面に記載します。
２　事業者は、利用者の訪問看護サービスの提供に関する記録を整備し、その完結の日から５年間保存します。
３　利用者及びその後見人（後見人がいない場合は、利用者の家族）から申し出があった場合には、記録の閲覧及び説明に応じます。但し、この閲覧及び説明は、事業者の業務に支障のない時間に行うこととします。
４　訪問看護サービスの利用開始時及び利用者の状態の変化等に合わせ、定期的な看護職員による訪問により利用者の状態の適切な評価を行うこととします。

（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介護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。

（利用者負担金）
第８条　訪問看護サービスの料金は、別紙に記載した通りです。
２　利用者は事業所に対して、前項の料金をもとに月ごとに算定された利用者負担額を支払います。
３　利用者が受ける訪問看護サービスが介護保険制度の適用を受けない場合には、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、通常の事業の実施地域以外にある利用者の居宅を訪問して訪問看護サービスを行う場合には、それに要した交通費の支払いを利用者に請求することができます。
５　前項の交通費の請求にあたっては、予め利用者に対し、当該サービスの内容及び料金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。
６　訪問看護サービスの無断キャンセルについては、所定のキャンセル料をいただきます。但し、利用者の病状の急変や急な入院等、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料はいただきません。

（利用者負担金の滞納）

第９条　利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を２月以上滞納した場合には、事業者は１月以上の相当な期間を定めてその支払いを催告し、期間満了までにその支払いがない場合に限り、文書により契約を解除することができます。
２　事業者は、前項の催告をした後、契約を解除するまでの間に、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成した居宅介護支援事業者と協議し、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（ケアプラン）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。

（契約内容の変更）
第 10 条　事業者はこの契約に定める内容のうち、利用料等の変更（増額又は減額）を行う場合には、１か月以上前に、利用者に通知するものとします。
２　利用者が利用料等の変更を承諾する場合には、別に同意者を事業者と締結します。
３　利用者が利用料等の変更を承諾しない場合には、その旨を事業者に文書で通知することで、この契約を解除することができます。
４　訪問看護計画の内容が利用者の合意により変更され、事業者が提供するサービス内容、又は介護保険適用範囲が変更となる場合には、事業者は予めその内容を利用者に説明し、承諾を得て前記と同様に協定書を締結するものとします。

（利用者の解約）
第 11 条　利用者は、少なくとも７日前までに事業者に予告することにより、いつでも、この契約を解約することができます。但し、利用者に病状の急変や急な入院等、やむを得ない事情がある場合には、契約終了を希望する７日前以内であっても、申し出によりこの契約を解約することができます。
２　次の場合には、利用者は事業者に通知することにより、事前の申し出の期間を設けることなく、この契約を解約することができます。
①　事業者が正当な理由なしにサービスの提供を行わない場合。
②　事業者が守秘義務に反した場合。
③　事業者が利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
④　事業者が破産した場合。
⑤　その他事業者がこの契約に定めるサービス提供を正常に行うことができない状態に陥った場合。

（事業者の解除）
第 12 条　事業者は、事業規模の縮小、休止・廃業等この契約に基づくサービスの提供が困難になる等のやむを得ない事情がある場合には、利用者に対してこの契約の解約を予定する日から１か月以上前に、解約理由を示した文書を通知することにより直ちに、この契約を解約することができます。
２　次の場合には、前項の規定にかかわらず文章で通知することにより直ちに、この契約を解約することができます。

①　事業者は、利用者がこの契約に定める利用料等の支払いを２月以上遅延し、文書による

支払い催告を行ったにもかかわらず、１４日以内にその支払いがなかった場合。

② 事業者は、利用者もしくはその家族又は関係者が、故意又は過失により、事業者又はサービス従業者もしくは他の利用者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不正行為を行うことによって、契約を継続しがたい重要な事情を生じさせた場合、その理由を記載した文章により、この契約を解除することができます。

（契約の終了）

第 13 条　利用者が、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自立と判定された場合。

③ 利用者が死亡された場合。

（秘密保持）

第 14 条　事業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密については、利用者又は第三者の生命・身体等に危険がある場合等、正当な理由がある場合を除き、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。

２　事業者は、利用者又はその家族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提供することができません。

３　事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律 124 号）に定める通報が出来るものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

（緊急時の対応）

第 15 条　事業者は、訪問看護サービスの提供中に、利用者の病状の急変が生じた場合には、家族又は緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治の医師に連絡を取る等、必要な処置を講じなければなりません。

（苦情対応）

第 16 条　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・介護支援専門員・市町村又は国民健康保険団体連合に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

２　事業者は、苦情対応の責任者及び窓口を明らかにし、事業者が提供した訪問看護サービスについて利用者又はその家族から苦情の申し立てがある場合は、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。

３　事業者は、利用者又はその家族が苦情申し立て等を行ったことを理由として、何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。

（損害賠償）

第 17 条　事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴い、事業者は責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。

２　事業者は民間企業の提供する損害賠償責任保険に加入しています。事項規定の賠償に相当

する可能性がある場合は、利用者又はご家族の方に当該保険の調査等の手続きにご協力いただく場合があります。また、弁護士等の判断に委ねる場合のあることを利用者は承諾するものとします。

（損害賠償がされない場合）

第 18 条　事業者は、自己の責務に帰すべき事由がない場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

２　事業者は、次の各号に該当する場合には損害賠償責任を免れることができます。

① 利用者が、契約締結時にその身体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専ら起因し損害が発生した場合。

② 利用者が、訪問看護サービス利用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専ら起因し損害が発生した場合。

③ 利用者の急激な体調の変化等、利用者が利用した訪問看護サービスを原因としない事由に専ら起因し損害が発生した場合。

④ 利用者が、事業者及び訪問看護サービス従事者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因し損害が発生した場合。

（裁判管轄）

第 19 条　本契約に関する一切の紛争（裁判所の調停手続きを含む）は、事業所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に合意します。

（協議事項）

第 20 条　利用者及び事業者は、審議忠実をもってこの契約を履行するものとし、この契約に定めのない事項については、介護保険法及びその他の関係法令の定めを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ決定するものとします。

個人情報の取り扱いについて

当事業所では、利用者さまの個人情報を以下のように取り扱います。下記の内容をご確認いただき、同意の上、ご契約いただきますようお願いいたします。

1　利用目的

・ ご利用者に提供するサービス業務等（計画・報告・連絡・相談等）
・ 本事業の請求業務等
・ 本事業所会計・経理等の報告
・ 事故等の報告・連絡・相談
・ サービスの質向上等（ケア会議、研修等）
・ その他、ご利用者に係る管理・運営業務等
・ 主治の医師の所属する医療機関、連携医療機関、ご利用者に居宅サービスを提供する他事業所との連携、照会への回答等
・ 家族等介護者への心身の状況説明
・ 医療保険・介護保険事務の委託
・ 審査支払機関への請求等、審査支払機関又は保険者からの照会への回答
・ 損害賠償保険等に係る保険会社等への相談又は届出等
・ 看護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
・ 訪問看護ステーションで行われる学生の実習への協力
・ 学会での発表（原則、匿名化。匿名化が困難な場合は利用者の同意を得ます）

2　利用期間

契約中及び契約終了後

3　使用条件

・ 個人情報の利用については、必要最低限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。
・ 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録（AI ボイスレコーダー等使用）します。

4　相談窓口

ひろ訪問看護ステーション
住　所：高知県高知市神田９２５番地４
電　話：０８８－８８１－１５００　ＦＡＸ：０８８－８８１－１５４０
担　当：山下　博正

上記の契約を証するため、本書２通を作成し、双方が署名押印のうえ、各自１通ずつ保有するものとします。

契約締結日　　令和　　年　　月　　日

事業者

事業者名称	株式会社　あなたと
代表者氏名	代表取締役　山下　博正　　印
本社所在地	〒７８０－８０４０　高知県高知市神田９２５番地４
連絡先	０８８－８８１－１５００

事業所

事業所名称	ひろ訪問看護ステーション
介護保険指定事業所番号	３９６０１９０８１１
事業所所在地	〒７８０－８０４０　高知市神田９２５番地４
連絡先	電　話　０８８－８８１－１５００ ＦＡＸ　０８８－８８１－１５４０
管理者	大山　千賀

契約者

利用者	住　所	〒
	氏　名	印

家　族 （代表者）	住　所	〒
	氏　名	印

（続柄　　）