

訪問看護サービス契約書

医療保険

株式会社 Hale

ハレノヒ訪問看護ステーション

重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業者	株式会社Hale
事業所名	ハレノヒ訪問看護ステーション
住 所	〒120-0005 東京都足立区綾瀬3丁目15番1号遠藤ビルANNEX301号室
事業所指定番号	介護 1362191189
連 絡 先	電話：03-5856-0835 FAX：03-5856-0836
サービス提供地域	東京都葛飾区、足立区、その他の周辺地域

2. 事業所の職員体制

職種	従事するサービス内容等	人員
管理者	管理者は業務の管理を一元的に行います。	1名
所長	成人部門看護、リハビリ・小児部門看護、リハビリ各部門長として管理を行います。	2名
訪問看護師	利用者様の状態に合わせ、必要に応じたサービスを提供します。	12名
理学療法士	利用者様の状態に合わせ、リハビリテーションを実施します。	8名
作業療法士		3名
言語聴覚士	言葉の遅れ、言語障害・嚥下困難等でお困りの方へリハビリを実施します。	1名
事務担当職員	事務業務又は事務職務の連絡等を行います。	1名

3. 営業日及び営業時間

営業日	営業時間
月曜日から金曜日まで (注) 土日祭日は休日 (年末年始12月30日～1月3日・休日の訪問は応相談)	午前 8 時45分から午後 10 時30分まで

※ご利用者様の状況に応じて、必要な場合には営業時間以外での訪問を行っています。

※24時間対応体制加算 利用する 利用しない (いずれかに○を付けて下さい)

※保健所または学校等の関係機関へ情報提供を 了承する 了承しない

(いずれかに○を付けて下さい)

4. サービス内容

- ① 健康状態の観察（血圧・体温・脈拍・呼吸の測定、皮膚の状態、病状の観察）
- ② 日常生活の看護（清潔・排泄・食事など）
- ③ 服薬管理
- ④ 療養生活や介護方法の指導
- ⑤ 認知症の方や精神疾患の方の悪化防止の相談・対応・心のケア
- ⑥ 難病の方の症状に応じたケア
- ⑦ 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
- ⑧ 生活用具や在宅サービス利用についての相談・選定助言
- ⑨ 終末期の看護
- ⑩ 小児療育・発達障害の方のケア
- ⑪ 不登校支援（心のケア、アセスメント）
- ⑫ レスパイトケア
- ⑬ 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、屋外歩行練習など）

5. サービス利用料及び利用者負担

⇨ 別紙料金表参照

当事業所におけるサービス提供方針は次のとおりです。

- ① 指定訪問看護の実施にあたっては、かかりつけの医師の指示のもと、対象者の心身の特性を踏まえて、生活の質の確保を重視し、健康管理、全体的な日常動作の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養が継続できるように支援するものである。
- ② 訪問看護の実施にあたっては、地域の医療、保健、福祉サービス機関との密接な連携に努め、協力と理解のもとに適切な運営を図るものとする。

6. 秘密保持

事業所及び訪問看護師は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。但し、居宅サービス計画を作成するにあたり、サービス事業者に開示しなければならない情報については、事前に利用者又はその家族から、文書で同意を得るものとします。

7. 相談窓口、苦情対応

当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応致します。

ハレノヒ訪問看護ステーション

〒120-0005 東京都足立区綾瀬3丁目5番1号

TEL: 03-5856-0835

FAX:03-5856-0836

相談窓口、苦情対応へのお問い合わせ：管理者鈴木宛にご連絡ください。

受付時間：平日AM8時45分～PM10時30分まで

当事業所以外の区役所の苦情相談窓口

利用者の住まいの区役所

足立区役所 基幹地域包括支援センター

所在地：足立区中央本町1-17-1

電話03-6807-2460

葛飾区役所 福祉管理課企画係

所在地：東京都葛飾区立石5-13-1

電話03-5654-8243

東京都 国民健康保険団体 連合会介護福祉部相談指導課

所在地：千代田区飯田橋3-5-1

電話 03-6238-0177

【説明確認欄】 重要事項について文書を交付し、説明しました。

事業者 株式会社 Hale

所在地 〒120-0005東京都足立区綾瀬3丁目15番1号 遠藤ビルANNEX301号室

代表取締役 近藤 庸介 ㊞

事業所 〒120-0005東京都足立区綾瀬3丁目15番1号 遠藤ビルANNEX301号室

名 称 ハレノヒ訪問看護ステーション

令和 年 月 日

説明者 _____

【利用者確認欄】 私は重要事項について説明を受け、同意し、交付を受けました。

令和 年 月 日

利用者名 _____ ㊞

代筆者名 _____ 続柄： _____ ㊞

サービス説明書

1. サービスの内容

- 1)「訪問看護」は、利用者の居宅において看護師その他省令で定めるものが利用上の世話、又は必要な診療の補助を行うサービスです。
- 2) サービスは、「訪問看護計画書」に沿って計画的に提供します。

2. サービス提供の記録等

- 1) サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「訪問看護記録書」等の書面に記載します。
- 2) 事業者は、一定期間ごとに「訪問看護契約書」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問看護記録書」その他の記録を作成します。
- 3) 事業者は、前記「訪問看護記録書」その他の記録を作成完成后3年間は適正に保管します。
利用者の求めに応じて閲覧、写しの提案を行います。

3. サービス提供責任者等

サービス提供の責任者は、次のとおりです。

サービスについてご相談やご不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

氏名： 鈴木 沙恵子

連絡先： 03-5856-0835

4. 利用者負担金

- 1) 利用者からいただく利用者負担金は、別表の通りです。
- 2) この金額は、医療保険の法定利用料に基づく金額で下記の通りです。
- 3) 利用者負担金は、サービスを受けた翌月に請求書を発行し、翌々月に金融機関の口座からのお引き落としとさせていただきます。（口座引き落とし予定日：毎月27日）

●利用者負担金（医療保険法定利用料）

後期高齢者の対象 の方 (75歳以上)	・(基本療養費＋管理療養費＋加算分) × 負担割合となります。		
	一般	1割自己負担	月額上限18,000円
	減額証あり (区民税非課税の方)	1割自己負担	月額上限8,000円
	一定以上所得	2割自己負担	月額上限18,000円
	現役並み所得	3割自己負担	月額上限80100円～ 252600円
前期高齢者の対象 の方 (65-74歳)	・(基本療養費＋管理療養費＋加算分) × 負担割合となります。		
	65歳～69歳	3割自己負担	月額上限なし
	70歳～74歳 (減額証がある)	2割自己負担	月額18000円
	70歳～74歳 (限度額認定証がある)	3割自己負担	月額上限80100円～ 252600円
一般の健康保険等	・(基本療養費＋管理療養費＋加算分) × 負担割合となります。 ・乳児医療証、子ども医療証、マル青の受給者証をお持ちの方は東京都の方は自己負担無料です。 ・重度心身障害者医療、自立支援医療の方、指定難病の方は自己負担がかかる場合があります。 ◆1ヶ月に支払った利用者負担金が、負担限度額を超えた場合は、超えた金額を区役所へ申請されると、超えた金額が高額療養費として支給されます。 ※いずれも医療費控除の対象となります。		

(注) 医療保険対象外実費ご利用料については別紙料金表参照。

5. キャンセル

1) 利用者がサービスの利用を中止する際にはすみやかに次の連絡先までご連絡ください。

連絡先 : ハレノヒ訪問看護ステーション 03 - 5856-0835

2) 利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。連絡がなく訪問看護師がお家に伺うことがないようにお願いします。

キャンセル料は頂戴しておりません。

6. その他

1) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

①看護師等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。

②看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。感染対策としても飲食等をご自宅で頂くことは禁止させて頂いております。

③訪問時の感染対策について

訪問時はご自宅の手洗い場をお借りして手を洗わせて頂きます。石鹸、ペーパー、手指消毒液は担当スタッフが持参します。

ご利用者様に37.5度以上の発熱がある場合はただちにご利用者様にマスクの着用をお願いします。

その際は担当スタッフも必ずマスクを着用します。感染対策にご協力ください。

④弊社都合により担当する者が変更になることや訪問時間の変更のお願いをすることがあります。予めご了承ください。

⑤スタッフの変更希望はご要望に応じて賜りますが、人員不足により変更が賜れない場合が生じた場合はその旨を口頭でお伝えします。また、人員不足により訪問を継続することが難しい事象が発生した際は速やかにその旨を口頭でお伝えします。その際は事業所の変更のお願いを申し出ることがあります。

サービス契約に当たり上記のとおり説明します。

令和 年 月 日

事業者 所在地 〒120 - 0005 東京都足立区綾瀬3丁目15番地1号
遠藤ビルANNEX301号室

名 称 株式会社H a l e

代表取締役 近藤 庸介 ⑩

事業所 所在地 〒120 - 0005 東京都足立区綾瀬丁目15番地1
遠藤ビルANNEX 301号室

名称 ハレノヒ訪問看護ステーション

訪問看護サービス契約書（医療保険用）

_____様（以下「利用者」といいます）と、指定訪問看護事業者であるハレノヒ訪問看護ステーション（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）

事業者は、高齢者医療制度等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し療養上の世話または診療の補助をその内容とした訪問看護サービスを提供し、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（契約期間）

この契約の契約期間は、契約締結の日から、利用者の終了意思表示をされるまでの期間とします。ただし、第9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。

第3条（訪問看護計画）

- 1 事業者は、主治医の指示に基づき、利用者の日常生活の状況及び希望を踏まえて「訪問看護計画」を作成します。事業者はこの「訪問看護計画」を作成した場合、利用者に説明します。
- 2 事業者は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望する場合は、速やかに「訪問看護計画」の変更等の対応を行います。

第4条（主治医との関係）

- 1 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。

第5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、予め定めた「訪問看護・リハビリ記録書」等の書面に必要事項を記入します。
- 2 事業者は、「訪問看護・リハ記録書」等の記録をサービス終了日より、3年間はこれを適正に保存します。又、利用者本人から開示の求めがあった場合は、業務の支障がない時間に閲覧・謄写に応じ、実費負担により、写しを交付致します。

第6条（利用者負担金及びその滞納）

- 1 サービスに対する利用者負担金は、別紙「重要事項説明書」に記載する通りとします。尚、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応されます。

- 2 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を2カ月分以上滞納した場合は、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者負担金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 事業者は、前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7条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対し1週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。

第8条（事業者の解除）

1 事業者は、利用者またはその家族、その関係者の著しい不信行為（暴言、暴力、セクシャルハラスメント）によりこの契約を継続することが困難となった場合には、その理由を記載した文書を交付することにより、この契約を解除することが出来ます。この場合には、事業者は文書の交付後7日間はサービス提供を継続し、支援が途切れないように対応します。その際は一人での訪問が困難だと判断した場合は同行スタッフを配置し、状況によっては玄関の扉は空けた状態で訪問させていただくことをご理解ください。訪問看護事業所変更、その他サービス利用変更のお願いをさせていただきます。その際は包括支援センターの方にご相談をさせて頂き支援が途切れることなくケアが継続できるように調整します。また、居宅介護支援事業所の介入がある場合は担当の居宅介護支援員にもその旨をお伝えし、サービス調整をしていただきます。

以下、事業者におけるカスタマーハラスメントの基本姿勢についてご提示致します。

【 カスタマーハラスメントの定義 】

利用者、またはその家族、その関係者等からのクレームや言動のうち、当該クレームや言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段、態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

●対象となる行為 ※これらに限定されるものではありません

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・継続的、執拗な言動
- ・過剰または不合理な要求（繰り返す時間変更の申し出、時間外対応、金銭補償、理屈や道理に合わない要求等）
- ・合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁等）
- ・その他のハラスメント行為（差別的、性的言動等）
- ・社員個人への攻撃
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

●カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の社内教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。

- ・ハラスメントの判断を慎重に行い、社内ルールに基づいて対応します。
- ・より適切な対応に向けて警察や弁護士等の外部専門家と連携します。
- ・悪質な行為が継続する場合は、訪問をお断りさせていただきます。
- ・私たち自身も業務内外においてそのような迷惑行為は行いません。

2 事業者は、訪問する従業員不足により訪問が継続できなくなった場合直ちにその旨を利用者、その家族にお伝えします。やむをえない事象が発生した場合は予告なく訪問が中止となる可能性があります。事業者は、居宅サービス契約を作成した居宅介護支援事業者にその旨を連絡します。とくに災害時は従業員が出社困難となり、突然の訪問中止が余儀なくされる可能性があります。万が一従業員不足が一時的ではなく訪問が継続できない場合、この契約を継続することが困難となった場合には、その理由を記載した文書を交付することにより、この契約を解除することが出来ます。

利用者、またはその家族、その関係者より訪問する従業員変更の申し入れがあった場合も従業員不足が生じる可能性があることをご了承ください。

3 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を解除することができます。この場合事業者は、利用者の主治医等、包括支援センター、居宅介護支援員と協議し、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9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。

- 1 第7条の規定により利用者から解除の意思表示がなされ、予告期間が満了した時
- 2 第8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時
- 3 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなった時

- （1） 利用者が長期にわたり医療施設に入院した場合（3か月以上）

※3か月以上の入院後にご退院され、再度ご利用になる場合には再契約が必要です。

- （2） 利用者が死亡した場合

第10条（サービスの中止）

天災などの事業者の責めに帰すべからざる事由により、サービスの提供ができなくなった場合、事業者は、利用者に対するサービス提供の義務を負いません。

第11条（損害賠償）

事業者は、サービスの提供に伴って利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害を賠償致します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合にはこの限りではありません。

第12条（個人情報保護）

- 1 事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、利用者または第三者の生命、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。
- 2 あらかじめ文書により利用者や家族の同意を得た場合、前項の規定に関わらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第13条（契約外条項等）

- 1 この契約及び健康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て、利用者と事業者の協議により定めます。
- 2 この契約書は、健康保険法に基づくサービスを対象としたものですので、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。

第14条 (苦情対応)

- 1 利用者は提供されたサービスに対して苦情がある場合には、事業者、区役所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共に、苦情の申し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、利用者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。

- 1 この契約及び高齢者医療制度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、利用者と事業者の協議により定めます。
- 2 この契約書は、高齢者医療制度等に基づくサービスを対象としたものになり、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。

上記のとおり、契約を締結します。

令和 年 月 日

利用者 住 所

氏 名 (印)

緊急連絡先 氏名： (続柄)

TEL

代筆者名

住 所

氏 名 _____ (印)

事業者 所在地 〒120 - 0005 東京都足立区綾瀬3丁目15番1号 遠藤ビルANNEX301号室
株式会社 Hale 代表取締役 近藤 庸介 (印)

事業所 所在地 〒120 - 0005 東京都足立区綾瀬3丁目15番1号 遠藤ビルANNEX301号室

名 称 ハレノヒ訪問看護ステーション

【個人情報の保護に関する取扱いについてのお知らせ】

ハレノヒ訪問看護ステーションでは、ご利用者が安心して訪問看護を受けられるように、ご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、担当窓口にお問合わせください。

○ 個人情報の利用目的について

当訪問看護ステーションでは、ご利用者の個人情報を下記の目的で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場合は、改めてご利用者の同意をいただくようにいたします。

○ 個人情報の訂正・利用停止について

当訪問看護ステーションが保有しているご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。

○ 相談窓口のご案内

ご質問やご相談は管理者までお気軽にお寄せください。

【法人におけるご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内での利用

- ・ ご利用者に提供する訪問看護サービス（計画・報告・連絡・相談等）
- ・ 医療保険・介護保険請求等の事務
- ・ 会計・経理等の事務
- ・ 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（ケア会議・研修等）
- ・ その他、ご利用者に係る事業所の管理運営業務

○ 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、ご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（ただし、サービス担当者会議等への情報提供はご利用者に文書で同意を得ます）照会への回答
- ・ その他業務委託
- ・ 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
- ・ 訪問看護ステーションで行われる学生の実習への協力
- ・ 学会等での発表（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）

個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員との連絡調整、医療関係者等において必要な場合

2. 使用する事業者の範囲

利用しているサービスの事業者、これから利用予定のあるサービスの事業者、利用関係者、行政等

3. 使用する期間

令和 年 月 日 から 契約終了まで

4. 条件

- （1） 個人情報の提供は必要最低限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れる事のな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

株式会社 Hale ハレノヒ訪問看護ステーション 宛

(利用者) 氏名 ⑩

(代筆者) 続柄: ⑩