

# 訪問看護契約書 介護保険

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 1 3 6 2 1 9 1 1 8 9
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。

※緊急時訪問看護加算を算定する。      利用する      利用しない      (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 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 遠藤ビルANNE X301号室

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

在り地：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： \_\_\_\_\_ ㊞

# 訪問看護サービス説明書

## 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後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、別表の料金表の通りです。この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。法定利用料の改定があった場合はすみやかにご説明致します。
- 2) 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）
- 3) 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に居宅支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります）

## 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。キャンセル料は頂戴しておりません。

## 6. その他

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

訪問時の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1号				
		遠藤ビルANNEX301号室				
	名 称	株式会社 Hale				
	代表取締役	近藤 庸介 ㊞				
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				

# 訪問看護サービス契約書（介護保険）

## 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、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、介護給付の対象となる訪問看護サービスを提供します。
- 2 それぞれのサービス内容の詳細は、別紙に記載のとおりです。

## 第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は、令和        年        月        日から要介護認定又は要支援認定の有効期間満了日までとします。
- 2 上記契約期間終了日の7日前までに、利用者から事業者に対し、契約終了の申し出がない場合、新たな要介護認定又は要支援認定が発行された場合、契約は自動更新されるものとします。

## 第3条（個別サービス計画等）

- 1 事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意思を踏まえて、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、訪問看護・訪問リハビリ計画書を作成し、この内容を利用者及びその家族に説明します。これに従って計画的にサービスを提供します。
- 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で、その変更が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内で可能なときは、速やかに訪問看護・訪問リハビリ計画書の変更等の対応を行います。
- 3 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）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、利用者に対してサービスを提供するごとに、当該サービスの提供日、内容及び介護保険から支払われる報酬等の必要事項を、所定の書面（訪問看護・訪問リハビリ記録書）に記載します。
- 2 事業者はサービスの提供に関する記録を整備し、完結日から3年間保存します。
- 3 利用者は事業者に対し、いつでもサービスの提供に関する記録の閲覧、謄写を求めることが出来ます。

## 第5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、料金表に記載するとおりとします。ただし、契約有効期間中、介護保険等の関係法令の改正により利用者負担金の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合には、事業者は法令改正後速やかに利用者に対し改定の施行時期及び改定後の金額を通知し、本契約の継続について確認するものとします。
- 2 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3ヶ月以上滞納した場合には、事業者は1ヶ月以上の相当な期間を定めてその支払いを催告し、期間満了までに支払わない時に限り、文書により契約を解除することが出来ます。
- 3 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。

## 第6条（利用者の解約等）

- 1 利用者は、少なくとも7日前までに事業者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出来ます。
- 2 利用者は、事業者が定められたサービスを提供しなかった場合その他この契約に違反した場合には、直ちにこの契約を解除することができます。

## 第7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、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。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が、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。居宅介護支援事業者に訪問看護事業所変更、その他サービス利用変更の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（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、お取引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、利用者の主治医や包括支援センター、居宅介護支援員等と協議し、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8条（契約の終了）**

利用者が介護保険施設等に入居し、または要介護認定が受けられなかったこと等により、3か月以上にわたり、この契約が目的とするサービスが提供できなくなった場合には、この契約が終了するものとします。（3か月以降にサービス利用再開をご希望される場合は再契約となります。）

#### **第9条（事故時の対応等）**

- 1 事業者は、サービスの提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- 2 事業者は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし事業者の故意または過失によらないときは、この限りではありません。

#### **第10条（秘密保持）**

- 1 事業者は、業務上知り得た利用者また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など、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、文書により利用者又はその家族の同意を得た場合には、居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を用いることが出来るものとします。

#### **第11条（苦情対応）**

- 1 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。

## 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、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、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、居宅サービスの契約を締結します。

令和     年     月     日

（利用者） 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

（代 筆 者 ） 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

緊急連絡先 氏名： \_\_\_\_\_ 続柄 \_\_\_\_\_

電話番号： \_\_\_\_\_

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ANNEX 301号室

名 称     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 \_\_\_\_\_ (印)

(代筆者) \_\_\_\_\_ 続柄: \_\_\_\_\_