

訪問看護サービス契約書（医療保険用）

様（以下「ご利用者様」といいます）と、指定訪問看護事業者である社会福祉法人溪仁会訪問看護ステーションあおば（以下「事業者」といいます）は、事業者がご利用者様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、「高齢者の医療の確保に関する法律」等の関係法令及びこの契約書に従い、ご利用者様に対し療養上の世話又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、ご利用者様は、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、ご利用者様が終了の意思表示をされるまでの期間とします。ただし、第8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）

- 事業者は、ご利用者様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」を作成した場合は、ご利用者様に説明いたします。
- 事業者は、ご利用者様がサービスの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。
- 緊急時の訪問看護体制は整えておりますので24時間いつでもご連絡いただけます。又、その状況により必要時の訪問をいたします。

第4条（サービス提供の記録等）

- 事業者は、サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「訪問看護記録シート」等の書面に必要事項を記入し、ご利用者様の確認を受けることとします。
- 事業者は、「訪問看護記録シート」等の記録を作成した後5年間はこれを適正に保存し、ご利用者様本人から開示の求めがあった場合は閲覧に応じ、実費負担によりその写しを交付します。

第5条（ご利用者様負担金及びその滞納）

- サービスに対するご利用者様負担金は、別紙「重要事項説明書」に記載するとおりとします。なお、ご利用者様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為、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用されます。
- ご利用者様が正当な理由なく事業者に支払うべきご利用者様負担金を2ヶ月分以上滞納した場合には、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料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。
- 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6条（ご利用者様の解約権）

ご利用者様は、事業者に対し、いつでもこの契約を解約することができます。

第7条（事業者の解除権）

- 事業者は、ご利用者様の著しい不信行為により契約の継続が困難となった場合は、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。

- 2 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、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、ご利用者様の主治医等と協議し、ご利用者様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)

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。

- 一 第6条の規定によりご利用者様から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
- 二 第7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とき
- 三 次の理由でご利用者様にサービスを提供できなくなったとき
 - (一) ご利用者様が介護保険施設や医療施設に入所又は入院した場合
 - (二) ご利用者様が死亡した場合

第9条 (損害賠償)

事業者は、サービスの提供に伴って事業者の責めに帰すべき事由により、ご利用者様の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、ご利用者様に対してその損害を賠償します。

第10条 (個人情報保護)

- 1 事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者様やご家族に関する情報を適正に保護します。
- 2 事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者様やご家族に関する個人情報については、ご利用者様又は第三者の生命、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。
- 3 あらかじめ文書によりご利用者様やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。
- 4 事業者は、業務上知り得たご利用者様やご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とします。
- 5 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、第11条の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

第11条 (苦情対応)

- 1 ご利用者様は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、訪問看護担当者、市町村等に対して、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、ご利用者様が苦情申立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取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「高齢者の医療の確保に関する法律」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、ご利用者様と事業者の協議により定めます。
- 2 この契約書は、「高齢者の医療の確保に関する法律」等に基づくサービスを対象としたものですので、ご利用者様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。

訪問看護重要事項説明書 (医療保険)

当事業所が提供する訪問看護サービスについての相談・苦情窓口
 電話：011-893-5500 FAX：011-893-5303
 管理者：中山 淑
 ご不明な点は、お気軽におたずねください。

1 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーションあおば	
所在地	札幌市厚別区青葉町4丁目10番27号	
事業所番号	指定訪問看護	0160590030号
サービス提供地域	札幌市（厚別区・清田区・白石区・豊平区）、北広島市（虹ヶ丘・西の里・大曲・北進町1丁目、2丁目、3丁目） 江別市（文京台）	

2 事業所の職員体制等

職種	従事する業務	人員
管理者	業務全般の管理	1名
サービス担当職員	サービスの担当	10名（常勤専従8名、常勤兼務1名、非常勤1名、）
内 訳	保健師	名（常勤 名、非常勤 名）
	看護師	6名（常勤4名、常勤兼務1名、非常勤1名）
	准看護師	名（常勤 名、非常勤 名）
	理学療法士	2名（常勤2名、常勤兼務 名）
	作業療法士	2名（常勤1名、非常勤1名）
事務員	業務の事務全般	名（常勤 名、非常勤 名）

3 営業時間

営業日	月～金曜日。土・日・祝日休み。12月30日から1月3日休み。
営業時間	平日：午前8時45分から午後5時45分。 ※ただし、24時間の電話連絡体制を整えております。

4 運営の方針

- 訪問看護の実施に当たっては、ご利用者様の心身の特性を踏まえて、日常生活動作の維持、向上を図るとともに、ご利用者様の生活の質が高められるような在宅療養生活の充実に向けて支援します。
- 事業の実施に当たっては、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努め、総合的な支援を心がけます。

5 サービスの内容

- 「訪問看護」は、ご利用者様の居宅において看護師その他省令で定める者が療養上の世話又は必要な診療の補助を行うサービスで、主治医の指示に基づき、次の内容のサービスを行います。
 - ①病状・全身状態の観察
 - ②清拭・洗髪等による清潔の保持
 - ③食事及び排泄等日常生活の世話
 - ④褥そうの予防
 - 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カテーテル等の管理
 - ⑩その他医師の指示による医療処置
- 事業者は、ご利用者様のご希望する日程により訪問看護サービスを提供します。

6 ご利用者様負担金

- ご利用者様の方からいただくご利用者様負担金は、医療保険の法定利用料に基づく金額で、下表のとおりです。
- ご利用者様負担金は、サービスを受けた日ごと、又は月ごとの支払いとし、支払方法はご利用者様が選択できます。月ごとのお支払いの場合は、サービス実施月の翌月27日にご指定の金融機関の口座から引き落とさせて

いただきます。都合により、口座引き落としをご利用できない場合は、事業者の指定する銀行への振込（振込手数料はご利用者様の負担となります）、または現金にてお支払いいただきます。

◆ご利用者様負担金（医療保険法定利用料）

「高齢者の医療の確保に関する法律」の対象の方	・（基本療養費+管理療養費+加算分+その他）×負担分（1割または2割・3割）となります。 ※上限額は、ご利用者様世帯の課税状況により異なります。
一般の健康保険等を使用する場合	・（基本療養費+管理療養費+加算分+その他）×負担割合となります。
公費負担制度の対象の方	・重度身心障害者医療、母子家庭医療費の受給者をお持ちの方 ※市町村の定めによる負担割合と上限額となります。（別表をご参照ください） ・特定疾患医療受給者証をお持ちの方 ※公費で負担する為、自己負担はありません。

◆その他の利用料

項目	内 容	金 額
休日料金	営業日以外（土・日・祝日・12/30～1/3）に訪問した場合（1回につき）	2,200円
時間外料金	夜間18時から22時まで、早朝6時から8時までに訪問した場合（1回につき）	2,100円
	深夜22時から午前6時まで）に訪問した場合（1回につき）	4,200円
	超過料金、30分毎に加算（移動時間を含め2時間を超えた場合）	3,000円
死後の処置料	—	10,000円

交通費	往復の距離5km未満	270円
	往復の距離5km以上10km未満	370円
	往復の距離10km以上	530円
キャンセル料金 前日の営業時間（9:00～17:30）までに中止のご連絡を頂かなかった場合（1回につき） （但し、病状変化により急に病院受診した場合は除きます。）		2,200円
オプションサービス	前項5 サービスの内容を医療保険外の自己負担（10割）で実施するサービスです。	別表 オプション サービス内容の料金参照

7 サービスに関する苦情窓口

（1）当事業所が行う訪問看護サービスについてのご相談ご苦情については、下記窓口で承ります。

<ご相談窓口>

社会福祉法人湊仁会 訪問看護ステーションあおば 担当：中山 淑

・電話の場合 893-5500 ・面談の場合 場所 札幌市厚別区青葉町4丁目10番27号

（2）当事業所以外に、市役所・区役所の苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- 1 北海道庁 231-4111（介護保険課）
- 2 札幌市役所 211-2547（介護保険課）
- 3 各区役所（保健福祉課）厚別区895-2400・清田区889-2400・白石区861-2400
江別市（介護保険課）381-1067・北広島市（介護保険課）372-3311
- 4 第三者委員 奥田 龍人 717-6001（NPO法人シーズネット）
大能 文昭 281-6113（札幌市中央区社会福祉協議会）

8 苦情処理の体制と手順

（1）ご利用者様やご家族様および居宅介護支援事業者から苦情があった場合は、直ちに詳しい事情をお聞きし、「苦情・事故受付処理簿」等に内容を記載し、管理者に報告をします。

（2）管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対処いたします。

（3）即時対応が可能な場合は速やかに処置いたします。

（4）事故（身体的事故、ご利用者様の所有物損壊等）に関する苦情の場合は、適切な事故処理、医療的措置等を

行方、事故の内容によって、主治医や損害保険会社への報告、担当の介護支援専門員や行政等関係機関への連絡等を図り、必要な措置を講じます。

(5) 受け付けた苦情、対応した事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者様やご家族様および居宅介護支援事業者への対応は次のとおりです。

- ①十分な説明
- ②管理者による謝罪
- ③面談または文書による再発防止策の提示
- ④損害賠償（事業者の責めに帰すべき事由がある場合）等その他必要な処置

(6) 対応後、経過記録をご利用者様台帳、苦情・事故受付処理簿等に記載し、再発防止に役立てます。

(7) さらに詳しいことは当事業所で定めている手順書に沿ってご説明をいたします。

9 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

(1) 実施の有無 : 実施無し

10 緊急時および事故発生時の対応方法

(1) 緊急時および事故発生時にあつては、緊急対応の上、ご利用者様の主治医への連絡を行い、医師の指示に従います。また、登録されている緊急連絡先に連絡いたします。

(2) 当事業者の提供する訪問看護サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は、事業協会損害賠償保険に加入しております。

11 個人情報保護

(1) 事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者様やご家族に関する情報を適正に保護します。

(2) 事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者様やご家族に関する個人情報については、ご利用者様又は第三者の生命、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。

(3) あらかじめ文書によりご利用者様やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

(4) 事業者は、業務上知り得たご利用者様及びそのご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とします。

(5) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記8「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

- ①北海道 231-4111 (総務部法制文書課行政情報センター)
- ②札幌市 211-2132 (総務局行政部行政情報課)

12 サービスご利用にあたっての禁止事項について

(1) 職員に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。

(2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。

●パワーハラスメント例

- ・物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く、服を引きちぎる 等
- ・怒鳴る、奇声、大声、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求 等

●セクシャルハラスメント例

- ・必要もなく体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話をする、手を握る 等

(3) 無断で職員の写真や動画を撮影する事、また、無断で録音等を行うこと。

(4) その他前各号に準ずる行為

ハラスメント行為になどにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合はサービスの中止や契約

を解除する場合があります。

13 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看護師等は、「高齢者の医療の確保に関する法律」上、ご利用者様の心身の機能の維持回復のために療養上の世話や診療の補助を行うこととされており、同居ご家族に対する訪問看護サービスは禁止されていますので、ご了承ください。
- ③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。
- ④訪問時の駐車場については、ご利用者様でご準備して頂きます。駐車スペースが確保出来ない場合には、ご利用出来ない場合がございますので、ご了承下さい。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、ご利用者様、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

ご利用者様	私は、以上の契約書の内容、及び重要事項、利用料金等について訪問看護ステーションあおばから説明を受け、内容を確認し、同意しました。 私はこの契約書に同意し、訪問看護サービスの利用を申し込みます。			
	住所	〒□□□-□□□□		
	氏名			
	電話番号	() -	Fax	() -

代理人	私は、本人に代わり、上記署名を行いました。私は、本人の契約意思を確認しました。			
	本人との関係		署名を代行した理由	
	住所	〒□□□-□□□□		
	氏名			
	電話番号	() -	Fax	() -

事業者	当事業者は、指定訪問看護事業者として以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等についてご利用者様へ説明しました。当事業者は、ご利用者様の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスを誠実に責任をもって行います。			
	住所	〒004-0021 札幌市厚別区青葉町4丁目10番27号		
	名称	社会福祉法人溪仁会 訪問看護ステーションあおば		
	管理者	訪問看護ステーションあおば 所長 中山 淑		
	説明者	訪問看護ステーションあおば		
	電話番号	(011) 893-5500	Fax	(011) 893-5303

※代理人を選任した場合は、代理人の署名をする。