

契 約 書

重 要 事 項 説 明 書

社会福祉法人 溪仁会
訪問看護ステーションあおば

訪 問 看 護 サ ー ビ ス 契 約 書 (介護予防・介護保険用)

様(以下「ご利用者様」といいます)と、指定介護予防訪問看護事業者及び指定訪問看護事業者である社会福祉法人湊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、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、ご利用者様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、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)

- 1 この契約の契約期間は、契約締結の日から、ご利用者様の要介護認定または要支援認定の有効期間満了日までとします。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。
- 2 上記の契約期間満了日の2日前までにご利用者様から更新拒絶の意思表示がない場合は、契約は自動更新されるものとします。

第3条 (介護予防訪問看護計画、訪問看護計画)

- 1 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、「(介護予防)居宅サービス計画」に沿って、「(介護予防)訪問看護計画」を作成します。事業者はこの「(介護予防)訪問看護計画」を作成した場合は、ご利用者様に説明し同意を得たうえで交付致します。
- 2 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で、その変更が「(介護予防)訪問看護計画(ケアプラン)」の範囲内で可能な時は、速やかに「(介護予防)訪問看護計画」の変更等の対応を行います。
- 3 事業者は、ご利用者様が「(介護予防)居宅サービス計画」の変更を希望する場合は、速やかに地域包括支援センターまたは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、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。
- 2 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)

- 1 サービスに対するご利用者様負担金は、「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用されます。
- 2 ご利用者様が正当な理由なく事業者を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。
- 3 前項の催告をしたときは、事業者は、ご利用者様の日常生活を維持する見地から、「(介護予防)居宅サービス計画」を作成した地域包括支援センターまたは居宅介護支援事業者に対し、「(介護予防)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。
- 4 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第2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1週間以上の予告期間をもって、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）

- 1 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。この場合、事業者は、「(介護予防)居宅サービス計画」を作成した居宅介護支援事業者およびご利用者様が住所を有する市区町村にその旨を連絡します。
- 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、「(介護予防)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、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2条の規定により事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了したとき
- 二 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
- 三 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
- 四 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) ご利用者様の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
 - (三) 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、地域包括支援センター居宅介護支援事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会等に対して、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、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、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、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。

第13条 (虐待の防止のための措置に関する事項)

- 1 当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。
 - ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置。定期的な委員会の開催とともに、その結果について従業者への周知。
 - ② 虐待の防止のための指針の整備。
 - ③ 従業者に対し、定期的に虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施。
 - ④ 上記①～③の措置を適切に実施するための担当者の選定及び設置。
- 2 当事業所は、養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを保険者に通報するものとします。

第14条 (身体拘束等の禁止)

- 1 当事業所はサービス提供にあたって、利用者の生命又は身体を保護するため緊急や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）を行うことはありません。
- 2 当事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録します。

第15条 (衛生管理)

- 1 従業者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 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 措置を講じるとともに、必要に応じ医療衛生企画課の助言、指導を求めます。
 - ① 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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
 - ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

第16条 (業務継続計画 (BCP))

- 1 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な事項を記録します。
- 2 事業所は、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、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。
- 4 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、看護師等の移動や業務上安全確保が困難と判断した場合は、サービス提供時間の変更や中止とさせて頂くことがあります。 _

訪問看護重要事項説明書（介護保険）

指定(介護予防)訪問看護事業者 社会福祉法人溪仁会 訪問看護ステーションあおば

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：山本 妙子
 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	
介護保険事業所番号	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	9名（常勤専従7名、常勤兼務1名、非常勤2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	1名（常勤名、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時間の緊急時訪問看護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

- 「(介護予防)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、「(介護予防)居宅サービス計画」に応じて次の内容のサービスを行います。
 - ①病状・障害の観察
 - 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、「(介護予防)居宅サービス計画」に定められた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

- (1) ご利用者様の方からいただくご利用者様負担金は、介護保険の法定利用料に基づく金額で、下表のとおりです。
- (2) 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。ただし、介護保険外のサービスとなる場合には、（介護予防）居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明の上、ご利用者様の同意を得る事になりますので、介護支援専門員にご相談下さい。
- (3) ご利用者様負担金は、月ごとの支払いとし、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。
- (4) 下記のご利用者様負担金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。
居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者様が利用料（10割）を支払い、その市区町村に対して保険給付分（7割又は8割又は9割）を請求することになります。

◆（予防介護）利用者負担金（介護保険法定利用料及びその他の利用料）

1回の提供時間	単位数	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)
20分未満	303	310円	619円	928円
30分未満(回数で算定)	451	461円	921円	1,382円
30分以上60分未満(回数で算定)	794	811円	1,622円	2,432円
1時間以上90分未満(回数で算定)	1,090	1,113円	2,226円	3,339円
理学療法士等の場合 1回20分 ※1	284	290円	580円	870円
緊急時訪問看護加算(月単位で算定)	600	613円	1,226円	1,838円
特別管理加算(月単位で算定)Ⅰ	500	511円	1,021円	1,532円
特別管理加算(月単位で算定)Ⅱ	250	256円	511円	766円
退院時共同指導加算	600	613円	1,226円	1,838円
初回加算Ⅰ（退院時訪問を行った場合）	350	358円	715円	1,072円
初回加算Ⅱ	300	307円	613円	919円
長時間訪問看護加算（特別管理加算対象者に限る） (回数で算定)	300	307円	613円	919円
複数名訪問加算Ⅰ（30分未満）(回数で算定)	254	260円	519円	778円
複数名訪問加算Ⅰ（30分以上）(回数で算定)	402	411円	821円	1,232円
複数名訪問加算Ⅱ（30分未満）(回数で算定)	201	206円	411円	616円
複数名訪問加算Ⅱ（30分以上）(回数で算定)	317	324円	648円	971円
サービス提供体制強化加算Ⅰ	6	6円	13円	19円
サービス提供体制強化加算Ⅱ	3	3円	6円	9円
支給限度額を超えた場合等	—	実 費	実 費	実 費
キャンセル料金 前日の営業時間(8:45～17:45)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	2,200円	2,200円

※1 1日に2回を超えてリハビリを行った場合、1回につき×90/100を算定

◆ 利用者負担金（介護保険法定利用料）

1回の提供時間	単位数	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)
20分未満	314	321円	641円	962円
30分未満(回数で算定)	471	481円	962円	1,443円
30分以上60分未満(回数で算定)	823	841円	1,681円	2,521円
1時間以上90分未満(回数で算定)	1,128	1,152円	2,304円	3,455円
理学療法士等の場合 20分 ※1	294	301円	601円	901円
緊急時訪問看護加算(月単位で算定)	600	613円	1,226円	1,838円
特別管理加算(月単位で算定)Ⅰ	500	511円	1,021円	1,532円
特別管理加算(月単位で算定)Ⅱ	250	256円	511円	766円
退院時共同指導加算	600	613円	1,226円	1,838円
初回加算Ⅰ(退院時訪問を行った場合)	350	358円	715円	1,072円
初回加算Ⅱ	300	307円	613円	919円
長時間訪問看護加算(特別管理加算対象者に限る) (回数で算定)	300	307円	613円	919円
複数名訪問加算Ⅰ(30分未満)(回数で算定)	254	260円	519円	778円
複数名訪問加算Ⅰ(30分以上)(回数で算定)	402	411円	821円	1,232円
複数名訪問加算Ⅱ(30分未満)(回数で算定)	201	206円	411円	616円
複数名訪問加算Ⅱ(30分以上)(回数で算定)	317	324円	648円	971円
サービス提供体制強化加算Ⅰ	6	6円	13円	19円
サービス提供体制強化加算Ⅱ	3	3円	6円	9円
ターミナルケア体制加算(死亡月に加算)	2,500	2553円	5105円	7658円

※1 1日に2回を超えてリハビリを行った場合、1回につき×90/100を算定

◆ その他の利用料

支給限度額を超えた場合等	—	実 費
死後の処置料(1回につき)	—	10,000円
キャンセル料金 前日の営業時間(8:45~17:45)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。) 超過時間料 90分越えた場合、30分毎に加算	—	2,200円 3,000円

- (注1) この料金表は、法に定められた介護給付単位数に地域単価の10.21円を乗じたものとなっております。
- (注2) 時間帯が、夜間・早朝(18時~22時、6時~8時)の場合25%、深夜(22時~6時)の場合50%が基本単位に加算されます。
- (注3) 准看護師による訪問看護は算定単位において10%減算されます。
- (注4) 自己負担額は、介護報酬の計算上、端数に若干の差があります。
- (注5) 理学療法士等による訪問看護は、1回あたり20分となります。1週間に6回が限度となります。
- (注6) 緊急時訪問看護加算とは、電話等により看護に関する意見を求められた場合に、常時対応ができる体制にある旨を説明し同意を得た場合に1ヶ月につき1回加算されます。又、緊急時の訪問をした場合は所要時間に応じた所定単位数を算定します。
- (注7) 特別管理加算Ⅰとは、在宅悪性腫瘍患者指導管理等を受けている状態や留置カテーテル等を使用している方などです。特別管理加算Ⅱとは、在宅酸素療法指導管理等を受けている状態や真皮を超える褥瘡の状態の方、点滴注射を週3日以上行う必要があるとみとめられる状態の方など、厚生労働大臣が定める状態にある方を訪問看護させていただいた場合に加算されます。

特別管理加算を算定する状態の方に対する1月以内の2回目以降の緊急時訪問については、早朝・夜間・深夜の訪問に係る加算を算定します。

- (注8) 退院時共同指導加算とは、病院、診療所又は介護老人保健施設に入院中若しくは入所中の利用者に対して、主治医等と連携して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場合に加算されます。退院又は退所後の初回の訪問看護の際に、1回(特別な管理を要する者である場合、2回)に限り算定されます。
- (注9) 初回加算とは、新規に訪問看護計画書を作成し、訪問看護を提供した場合に加算されます。退院時共同指導加算が算定された場合は、加算されません。
- (注10) 長時間訪問看護加算とは、特別管理加算対象者に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)に上記単位数が加算されます。
- (注11) 複数名訪問加算とは、同時に複数の看護師により訪問看護を行うことについて、ご利用者様やそのご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場合に加算されます。
- ① ご利用者様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 その他ご利用者様の状況から判断して、①又は②に準ずると認められる場合。
- (注12) サービス提供体制強化加算とは、研修等を実施しており、かつ、3年以上の勤続年数のある者が30%以上配置されている場合に加算されます。
- (注13) ターミナルケア体制加算とは、次の要件に該当する場合に加算されます。
- ① 死亡日及び死亡日前14日以内(15日間)に2日以上ターミナルケアで、24時間以内に在宅以外での死亡を含む。
 - ② 主治医との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制についてご利用者様及びそのご家族等に対して説明を行い、同意を得てターミナルケアを実施していること。
- (注14) 居宅療養管理指導費とは、次の要件に該当する場合に算定されます。
- ① 通院が困難な在宅の利用者のうち、医師が看護職員による居宅療養管理指導が必要であると判断し、ご利用者様の同意が得られた方に対して、居宅療養管理指導事業所の看護職員が訪問し、療養上の相談及び支援を行い、その内容について、医師や居宅介護支援事業者に情報提供を行った場合に算定します。
 - ② 要介護新規認定、要介護更新認定又は要介護認定の変更に伴い作成された居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービスの提供が開始されてからの2月の間に1回を限度として算定します。
 - ③ 訪問診療や訪問看護等を受けている方については算定できない。(「他で居宅療養管理指導費が算定されている場合は算定できない」ことを意味します)
- (注15) 支給限度額を超えた場合等には、居宅サービス計画の未届けや保険料滞納の場合を含みます。
- (注16) その他の利用料
- 1) 1時間30分を越えて訪問看護を行った場合には、30分につき3,000円を加算いたします。
 - 2) 死後の処置を行った場合には、1回につき10,000円を加算いたします。
 - 3) 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)、キャンセル料2,200円を徴収致します。(但し、病状変化により急に病院受診した場合は除きます。)

7 サービスに関する苦情窓口

- (1) 当事業所が行う介護予防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>

社会福祉法人溪仁会 訪問看護ステーションあおば 担当：山本 妙子

・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、国民健康保険団体連合会の相談・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 国民健康保険団体連合会 231-5161
- 4 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
- 5 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および地域包括支援センターや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、利用者の所有物損壊等）に関する苦情の場合は、適切な事故処理、医療的措置等を行う一方、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、経過記録を利用者台帳、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っては、緊急対応の上、ご利用者様の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、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、訪問看護事業者賠償責任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、業務上知り得た利用者及びその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）

1.2 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、カスタマー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

●カスタマーハラスメント例

- ・事実無根の要求や法的な根拠のない要求、暴力的・侮辱的な方法による要求を意味しており
長時間の拘束、同じ内容を繰り返すクレーム、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言 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。

1.3 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、介護保険制度上、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	〒 ー		
	氏 名			
	電話番号	() ー	F a x	() ー

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	〒 ー		
	氏 名			
	電話番号	() ー	F a x	() ー

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	社会福祉法人湊仁会 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 山本 妙子	
	説 明 者	訪問看護ステーションあおば 山本 妙子	
	電話番号	(０１１) ８９３-５５００	Fax

※代理人を選任した場合は、代理人の署名をする。