重 要 事 項 説 明 書（介護保険）

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「平成２４年豊中市条例第６９号以下、「豊中市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」という。」の規定に基づき、指定訪問看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

１　指定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	大阪医療株式会社
代　　表　　者	永井　祐一郎
本 社 所 在 地	大阪府豊中市庄内西町 3 丁目 11-17-101
法人設立年月日	令和 2 年 9 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	葵訪問看護ステーション
介護保険指定事業者番号	豊中市指定　　（指定事業者番号）2764091068
事業所所在地	大阪府豊中市庄内西町 3 丁目 11-17-101
管　理　者	千原　美也子
電話番号／FAX 番号	06-6836-9141　/　06-6836-9224
通常の事業実施地域	大阪府：豊中市、大阪市淀川区

(2)事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	要介護・要支援状態と認定された又は病気やケガなどにより継続して在宅での療養が必要な状態で、主治医が必要と認めた療養者に対して、看護サービスを提供し、居宅において療養者が有する能力に応じた、可能な限り自立した生活を確保することが出来るように支援することを目的とします。
運 営 の 方 針	利用者の心身の状態に応じた適切なサービスを提供します。事業の実施に当たっては、人員の確保、教育指導に努め、ご契約者個々の主体性を尊重し、地域の保健医療、福祉との連携のもと総合的なサービスの提供に努めます。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日～金曜日　（ただし、12/30～1/3 を除く）
営 業 時 間	9 時～18 時

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～金曜日　（ただし、12/30～1/3 を除く）
サービス提供時間	9 時 00 分～18 時 00 分（※左記の時間以外は応相談）

(5)事業所の職員体制

管理者	看護師　千原　美也子

職	職　務　内　容	人員数
管理者	管理者は、主治医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及び従業者の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問看護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。	常　勤　1 名 兼務
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	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　利用者またはその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導または説明を行います。 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、利用者またはその家族に対し、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。	常　勤　4 名 （看護師 4 名 （１名管理者兼務） 理学療法士 0 名 作業療法士 0 名） 非常勤　4 名 （看護師 2 名 理学療法士 1 名 作業療法士 1 名）
看護職員	1　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。 2　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。	常　勤　4 名 非常勤　4 名

＊「看護職員」とは看護師、准看護師、保健師、助産師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の専門職員をいうものとします。

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・障害の観察 ② リハビリテーション（体の動かし方、訓練の方法） ③ 身体の清拭援助（全身清拭、入浴介助、洗髪、手、足浴など） ④ 日常生活上の支援（食事、排泄の方法、薬の説明・指導） ⑤ 床ずれの予防と処置 ⑥ 療養生活や介護方法の相談や指導 ⑦ 主治の医師との連絡調整、診療の補助業務 ⑧ カテーテル等の管理

(2)看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① 利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
② 利用者または家族からの金銭、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(利用者また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 その他利用者また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利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について
（契約書第10条）

介護保険からの訪問看護サービスを利用する場合は、基本料金の1～3割です（介護保険負担割合証に記載があります)。但し、介護保険の給付範囲を超えたサービスの利用については、全額自己負担となります。

（Ⅰ）看護師による訪問の場合（サービス提供体制強化加算Ⅱ　3単位/1回含む）

サービス提供時間	30分未満	30分以上1時間未満	1時間以上1時間30分未満
単　　位	474単位	826単位	1131単位
1回の利用料金	5,138円	8,953円	12,260円

利用者負担額１割	513 円	895 円	1,226 円
利用者負担額 2 割	1,027 円	1,790 円	2,452 円
利用者負担額 3 割	1,541 円	2,685 円	3,678 円

（Ⅱ）理学療法士・作業療法士・言語聴覚士による訪問の場合
（サービス提供体制強化加算Ⅱ　3 単位/1 回含む）

	40 分	60 分
単　　位	594 単位	804 単位
1 回の利用料金	6,438 円	8,715 円
利用者負担額１割	643 円	871 円
利用者負担額２割	1,287 円	1,743 円
利用者負担額３割	1,931 円	2,614 円

理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問		緊急時訪問看護加算、特別管理加算	
		算定している	算定していない
前年度訪問回数	看護職員≧リハ職	―	8 単位減算
	看護職員≦リハ職	8 単位減算	8 単位減算

訪問看護ステーションにおける理学療法士等による訪問について

理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護は、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せるという位置付けのものとなります。 なお、言語聴覚士による訪問において提供されるものは、あくまで看護業務の一部であることから、言語聴覚士の業務のうち保健師助産師看護師法（昭和二十三年法律第二百三号）の規定」にかかわらず業とすることができるとされている診療の補助行為（言語聴覚士法（平成九年法律第百三十二号）第四十二条第一項）に限ります。
訪問看護サービスの利用開始時および状態の変化等に合わせ看護職員の訪問が必要となります。定期的な看護職員による訪問により状態の適切な評価を行うことが義務付けられています。

（Ⅲ）その他のサービスの加算料金

加　　算	単　位	利用料	利用者1割負担額	利用者2割負担額	利用者3割負担額
特別管理加算Ⅰ	500単位	5,420円	542円	1,084円	1,626円
特別管理加算Ⅱ	250単位	2,710円	271円	542円	813円
初回訪問看護加算Ⅰ	350単位	3,794円	379円	759円	1,138円
初回訪問看護加算Ⅱ	300単位	3,252円	325円	650円	975円
退院時共同指導加算	600単位	6,504円	650円	1,300円	1,951円
複数名訪問看護加算（30分未満）	254単位	2,753円	275円	550円	825円
複数名訪問看護加算（30分以上）	402単位	4,357円	435円	871円	1,307円
長時間訪問加算	300単位	3,252円	325円	650円	975円
緊急時訪問看護加算Ⅱ	574単位	6,222円	622円	1,244円	1,866円
介護職員等処遇改善加算	1.8%				
訪問看護ターミナルケア加算	2,500単位	27,100円	2,710円	5,420円	8,130円
早朝・夜間・深夜の訪問看護	基本報酬の25%～50%				

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問看護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問看護計画の見直しを行います。

※ （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の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

※ 特別管理加算Ⅰ：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状態であること。月１回加算。

※ 特別管理加算Ⅱ：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等であること。月１回加算。

※ 初回訪問看護加算Ⅰ:新規に訪問看護計画を作成する利用者に対し、病院、診療所等から退院した日に指定訪問看護事業所の看護師が初回の指定訪問看護を行った場合に加算。ただし、初回加算Ⅱを算定している場合は算定しない。

※ 初回訪問看護加算Ⅱ：過去２カ月において訪問看護の提供を受けていない場合で新規に訪問看護計画を作成した場合に加算。

※ 退院時共同指導加算：病院、診療所、介護老人保健施設又は介護医療院に入院中又は入所中に退院又は退所に当たり、主治医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、退院又は退所後の初回訪問看護の実施日に加算。

※ 複数名訪問看護加算：二人の看護師等(両名とも保健師、看護師、准看護師または理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士であることを要する。)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)に加算。

※ 長時間訪問看護加算：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)に加算。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Ⅱ：利用者の同意を得て、24 時間連絡体制と必要に応じて緊急訪問を行う体制にある場合加算。月１回加算。

※ 介護職員等処遇改善加算：介護職員等の安定的な処遇改善を図るための環境整備と賃金改善を目的とした加算。
基本サービス費に各種加算減算を加減した 1 月当たりの総単位数に、1.8%を乗じて算出。

※ 訪問看護ターミナルケア加算：死亡日および死亡日前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを実施している場合加算。

※ 早朝・深夜加算：夜間・早朝の訪問看護は基本単位の 25/100 加算、深夜は 50/100 の加算。夜間等の時間帯は次の通り。
夜間：18 時～22 時　早朝：6 時～8 時　深夜：22 時～6 時

※ 訪問看護サービス提供体制強化加算Ⅱ：勤続年数 3 年以上の職員を 30%以上配置している場合に加算。

４　その他の費用について

(1)キャンセル料　（契約書第 11 条第 2 項）
利用者の都合により、サービスの利用をキャンセルする場合は、サービス実施日の前日までに当事業所及び担当ケアマネージャーにご連絡ください。
ご連絡無くキャンセルされた場合は、予定利用料（利用者負担額ではなく利用料）を請求いたします。
但し、利用者の急変、急な入院等のやむを得ない事由がある場合は、請求いたしません。

(2) エンゼルケア：保険外の為、希望された場合に死後に行う処置や保清等を行います。保険外料金：10.000 円

(3)保険外での費用について変更がある場合は 1 か月以上前に文書で連絡いたします。

(4)1 か月当りのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	円

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から１ヵ月以内とします。

５　利用料、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 利用料、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方法等	ァ 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）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20日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ァ サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合の上、請求月の26日までに、現金支払いまたは指定口座引き落としによりお支払い下さい。 ィ 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。)

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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かかわらず、支払い期日から 3 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 1 ヶ月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。

6　看護職員の交代（契約書第6条）

(1) ご契約者からの交代の申し出

選任された看護職員の交代を希望する場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア　相談担当者氏名　　千原　美也子 イ　連絡先電話番号　　06-6836-9141 ウ　受付日及び受付時間　月～金 9時～18時

※当事業所の人員体制などの変動により、担当する看護職員はご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

(2) 事業所からの交替の申し出

看護職員の稼働状況により担当する看護職員を変更させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。

7　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。被保険者の住所など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、利用者または家族にその

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。

⑷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などの変化により、必要に応じて変更することができます。

⑸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。

⑹暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。

看護職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

８　虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

⑴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するとともにその結果について看護職員等に周知徹底を図ります。

⑵虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	看護師　千原　美也子

⑵成年後見制度の利用を支援します。

⑶虐待等に係る苦情解決体制を整備しています。

⑷従業者に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を定期的に実施しています。

⑸虐待の防止の為の対策を検討する委員会を設立します。

⑹虐待防止のための指針を作成します。

⑺サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

９　身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる時は、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に揚げることに留意して、必要最低限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び対応等についての記録をおこないます。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

⑴緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

⑵非代替性・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

※利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10　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り扱いのためのガイドライン」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及び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、サービス提供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また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。
② 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から予め同意を得ない限り、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、利用者及び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などが必要な場合は利用者の負担となります。)

11　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、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

12　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、市町村、利用者の家族、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	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	訪問看護事業者総合補償制度

13　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。

14　心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては､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また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。

15　居宅介護支援事業者等との連携

⑴ 指定訪問看護の提供に当り、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。

⑵ 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。

⑶ 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。

16　サービス提供の記録

⑴ 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。

⑵ 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提供完結の日から 5 年間保存します。

⑶ 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。

⑷ 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。

17　衛生管理等

⑴ 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。

⑵ 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。

⑶ 感染症の予防及びびまん延の防止のための対策を検討する会議をおおむね 6 カ月に 1 回以上開催するとともにその結果について看護職員に周知徹底します。

感染対策に関する責任者	看護師　千原　美也子

⑷ 感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。

⑸感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的に実施しています。

18　業務継続計画の策定について
⑴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計画、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定しています。
⑵業務継続計画については看護職員等に周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
⑶定期的に計画の見直しを行い、必要に応じて変更します。

19　ハラスメントについて
適切な指定訪問看護の提供をする観点から、職場において行われるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントにより就業環境が害されることを防止するため必要な処置を講じています。
①職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確にしています。また看護職員等に周知・啓発しています。
②カスタマーハラスメントへの対策、看護職員への研修を実施しています。
③相談に対する担当者、相談への対応の為の窓口を定め、看護職員等に周知しています。

ハラスメントに関する責任者	看護師　千原　美也子

20　看護職員の勤務体制の確保等について
⑴利用者対する適切な指定訪問看護の提供を確保するため、看護職員等の勤務体制について月ごとに勤務表を作成し日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にしています。
⑵看護職員等の質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保しています。

21　サービス提供に関する相談、苦情について
⑴苦情処理の体制及び手順
①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【事業者の窓口】のとおり）
②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。
- 苦情また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。
- 管理者は、看護職員に事実関係の確認を行う。
- 相談担当者は、把握した状況をスタッフと主に検討を行い、時下の対応を決定する。
- 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。

⑵苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 葵訪問看護ステーション 管理者　千原　美也子	所 在 地　大阪府豊中市庄内西町 3 丁目 11-17-101 電話番号　06（6836）9141 FAX 番号　06（6836）9224 受付時間　午前 9 時 00 分～午後 6 時 00 分（月～金）
【市の窓口】 豊中市福祉部長寿社会政策課	所 在 地　大阪府豊中市中桜塚 3 丁目 1 番 1 号 電話番号　06（6858）2838 FAX 番号　06（6858）3146 受付時間　午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分 月から金曜日、但し祝日・12/29～1/3 除く
【市の窓口】 話して安心、困りごと相談	所 在 地　大阪府豊中市中桜塚 3 丁目 1 番 1 号 電話番号　06（6858）2815 FAX 番号　06（6858）4344 受付時間　午前 9 時 00 分～午後 5 時 15 分 月から金曜日、但し祝日・12/29～1/3 除く
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険 団体連合会	所 在 地　大阪府大阪市中央区常磐町１丁目３番8号 中央大通 FN ビル内 電話番号　06（6949）5418 FAX 番号　06（6949）5417 受付時間　午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分 月から金曜日、但し祝日・12/29～1/3 除く

【介護保険】重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	令和　　年　　月　　日

指定訪問看護サービスの提供開始に際し、「平成 24 年豊中市条例第 69 号」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所　在　地	大阪府豊中市庄内西町 3 丁目 11-17-101
	法　人　名	大阪医療株式会社
	代 表 者 名	永井　祐一郎
	事 業 所 名	葵訪問看護ステーション
	説 明 者 氏 名	千原　美也子

上記内容の説明を事業者から受け同意し受領しました。

利用者	住　所	
	電　話	
	氏　名	

上記署名は、＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（続　柄　　）が代行しました。

代理人	住　所	
	氏　名	

緊急連絡先	氏　名	（続柄　　）
	電　話	

「指定訪問看護」利用契約書（介護保険）

＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「契約者」という。）と大阪医療株式会社（以下「事業者」という。）は契約者が事業者から提供される訪問看護サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章　総則

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、契約者がその有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、契約者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことを目的として、第 6 条及び第 7 条に定める訪問看護サービスを提供します。
2. 事業者は訪問看護サービスの提供にあたっては、契約者の要介護状態区分及び契約者の被保険者証に記載された認定審査会意見に従います。
3. 事業者が契約者に対して実施する訪問看護サービス内容、利用日、利用時間、契約期間、費用等の事項は、別紙『重要事項説明書』等に定めるとおりとします。

第２条（契約期間）

1. 本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
   但し、契約期間満了の７日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第３条（サービスの内容）

1. 事業所は、契約者に対し個別に訪問看護計画書を作成し、訪問看護を実施、記録を行います。また事業所は、介護保険法等関係諸法令及び健康保険法等関係諸法令に基づくサービスを提供します。

第４条（訪問看護計画の決定・変更）

1. 事業者は、本契約に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って契約者の訪問看護計画を作成するものとします。
2. 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、訪問看護計画の作成を行います。その場合には、事業者は、契約者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。
3. 事業者は、訪問看護計画について、契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。

4. 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合、又は契約者もしくはその家族等の要請に応じて、訪問看護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問看護計画の変更の必要があると認められた場合には、契約者及びその家族と協議して、訪問看護計画を変更するものとします。
5. 事業者は、訪問看護計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第5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、契約者の主治医の指示を文章で受けます。
2. 事業者は、主治医に訪問看護計画書と訪問看護報告書を提出し、主治医と密接な連携を図ります。

第6条（介護保険給付対象のサービス）
1. 事業者は、介護保険給付対象サービスとして、契約者の居宅に訪問看護師等を派遣し、契約者に対して心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援します。事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

第7条（介護保険給付対象外のサービス）
1. 事業者は契約者との合意に基づき、介護保険給付対象外サービスとして、介護保険給付の支給限度額を超えて利用する訪問看護サービスを提供するものとします。
2. 前項のサービスについて、その利用料金は契約者が負担するものとします。

第８条（訪問看護師の交替等）
1. 本契約において「訪問看護師」とは、所定の研修を受けた上で訪問看護事業に従事し、病状の観察、清拭・洗髪等による清潔の保持、食事・排泄等の日常生活の支援、褥瘡の予防・処置、医師の指示による診療の補助業務・医療処置、カテーテル等の管理、リハビリテーション、ご家族への介護支援・相談などを行う看護師・准看護師、保健師、助産師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の専門職員をいうものとします。
2. 本契約において「サービス従事者」とは前項にあげた「訪問看護師」のことであり事業者が訪問看護サービスを提供するために使用する者をいうものとします。
3. 契約者は、選任された訪問看護師の交替を希望する場合には、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問看護師の交替を申し出ることができます。
4. 事業者は、訪問看護師の交替により、契約者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

第９条（サービスの実施）
1. 契約者は第6条及び第7条で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼するこ

とはできません。
2. サービス実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービス実施にあたって契約者の事情・意向等に十分配慮するものとします。
3. 契約者は、サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）を無償で提供し、訪問看護師が主治医、居宅介護支援事業者等に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章　サービスの利用と料金の支払い

第 10 条（サービス利用料金の支払い）
1. 事業者は、契約者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、契約者が居宅介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下、介護保険給付額という。）の限度額において、契約者に代わって市区町村から支払を受けます。
2. 契約者は、第 6 条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の 1 割）を事業者に支払うものとします。
   但し、契約者がいまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとします。（要介護認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。）
3. 第 7 条第 1 項に定めるサービスについては、契約者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
4. 第 2 項及び第 3 項に定めるサービス利用料金は 1 ヶ月ごとに計算し、契約者はこれを翌月 26 日までに支払うものとします。

第 11 条（利用の中止、変更、追加）
1. 契約者は、利用期日前において、看護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者に申し出るものとします。
2. 契約者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定のキャンセル料を事業者にお支払いいただく場合があります。但し契約者の体調不良等正当な事由がある場合には、この限りではありません。
3. 事業者は第 1 項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問看護師の稼働状況により、利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合その旨を伝えるものとします。もしくは他の利用可能日時を契約者に提示し協議するものとします。
4. 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業者の業務の履行が難しい場合は日程、時間の調整をさせていただく場合があります。

第 12 条（サービス内容の変更）
1. 事業者は、サービス利用当日、契約者の体調不良等の理由で予定されていたサービ

スの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。
2. 前項の場合には、事業者は所定のサービス料金を請求できるものとします。

第 13 条（利用料金の変更）
1. 第 10 条第 1 項に定めるサービス利用料金について、保険給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を利用者に説明し同意をうけた後、変更することができるものとします。
2. 介護保険給付費体系の料金変更に同意できない場合は、利用者から解約できることとします。
3. 保険適用外の料金変更があった場合は、1 か月以上前に文書で連絡します。

第三章　事業者の義務

第 14 条（事業者及びサービス従事者の義務）
1. 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって契約者の生命、身体、財産の安全の確保に配慮するものとします。
2. 事業者はサービス実施日において、訪問看護師により契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又はその家族からの聴取・確認の上で訪問看護サービスを実施するものとします。
3. 事業者は、サービスの実施にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。
4. 事業者は、指定訪問看護事業者に関する条例で定める記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、またその複写物を交付するものとします。

第 15 条（守秘義務）
1. 事業者、サービス従事者又は従業員は、サービスを提供する上で知りえた契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
2. 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約者に関する心身の情報を提供できるものとします。
3. 前 2 項にかかわらず、契約者に係る居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を得た上で、契約者又はその家族の個人情報を用いることができるものとします。

第 16 条（訪問看護師の禁止行為）
1. 訪問看護師は、契約者に対するサービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

一、　契約者の家族に対するサービスの提供
二、　飲酒及び喫煙
三、　契約者もしくはその家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
四、　その他契約者もしくはその家族に行う迷惑行為

第四章　損害賠償請求（事業者の義務違反）

第 17 条（損害賠償責任）

1. 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第 15 条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。
2. 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第 18 条（損害賠償がなされない場合）

1. 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を逃れます。

一、　契約者が、契約締結時にその心身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、又は過失によって不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合

二、　契約者が、サービス実施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、又は過失によって不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合

三、　契約者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合

四、　契約者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合

五、　事業者が十分な指導監督をしたにもかかわらず、サービス従事者の故意損失によって契約者に損害が生じた場合

六、　社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業者の業務の履行が遅延、もしくは不能になった場合

第 19 条（事業者の責任によらない事由によらない事由によるサービス実施不能）

1. 事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火・台風等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対してすでに実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章　契約の終了

第 20 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

1. 契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用できるものとします。

一、　契約者が死亡した場合

二、　契約者が介護保険施設や医療施設等へ入所あるいは入院した場合（1 ヶ月以上継続）

三、　要介護認定又は要支援認定により契約者の心身の状況が要支援又は自立と判断された場合
四、　事業者が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
五、　事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむない事由により事業所を閉鎖した場合
六、　第 21 条から第 23 条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2. 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境等を懸案し、必要な援助を行うように努めるものとします。

第 21 条（契約者からの途中解約）
1. 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の 7 日前までに事業者に通知するものとします。
2. 1 項の通知後 7 日経過した時点で、解約の効力が生じます。

第 22 条（契約者からの契約解除）
1. 契約者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。
一、　事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
二、　事業者もしくはサービス従事者が第 15 条に定める守秘義務に違反した場合
三、　事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第 23 条（事業者からの契約解除）
1. 事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができる。
一、　契約者が契約締結時に、その心身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、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
二、　契約者による第 8 条に定めるサービス利用料金の支払いが 3 ヶ月以上遅延し 1 ヶ月の猶予期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
三、　契約者又は家族、代理人に準ずる者）が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせる可能性が高いと事業者が判断した場合
四、　契約者又は家族、代理人に準ずる者）が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

五、　契約者が、正当な理由なくサービスの中止を繰り返した場合
六、　訪問看護師の稼働状況により人員体制に問題が生じた場合

第 24 条（精算）
1. 第 20 条第 1 項により本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了月の翌月の 26 日までに精算するものとします。

第六章　その他

第 25 条（苦情処理）
1. 事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第 26 条（協議事項）
1. 本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は関係する諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、契約者、事業者が記名のうえ、各 1 通を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　　大阪医療株式会社
住　所　　大阪府豊中市庄内西町 3 丁目 11-17-101
代表者　　永井　祐一郎

事業所

事業所　　葵訪問看護ステーション
住　所　　大阪府豊中市庄内西町 3 丁目 11-17-101
管理者　　千原　美也子

契約者

住　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代　筆　　上記署名は＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（　　続　柄　　）がしました。

上記代理人（代理人を選定した場合）

住　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（　　続　柄　　）

個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報について、次の記載するところにより必要最低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

事業者が、関係する諸法令に従い、訪問看護サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議、職員の研修、学生の実習等において必要な場合

2.使用にあたっての条件

①. 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲で必要最低限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと

②. 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと

3.個人情報の内容（例示）

氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況その他一切の契約者や家族個人に関する情報

4.使用する期間

契約日より契約終了日まで

令和　　年　　月　　日

大阪医療株式会社
葵訪問看護ステーション　殿

契約者
住所 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

続　柄
代筆　上記署名は＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（　　）がしました

上記代理人（代理人を選定した場合）

住所 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

続　柄
氏名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（　　）

家族代表者
住所 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

続　柄
氏名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（　　）