

# 訪問看護重要事項説明書・利用契約書

## (介護・医療訪問看護を含む)

様（以下お客様といいます）

株式会社 Adapt 小夏訪問看護ステーション（以下「事業者」という）は、事業者がお客様に対して行う訪問看護サービスを次の通り本契約を締結します

小夏訪問看護ステーションは、看護が必要な方や療養者に対して医師の指示に基づき、その利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指します。

### 1（事業目的）

この規程は、株式会社 Adapt が設置する小夏訪問看護ステーションの職員及び業務管理に関する重要事項を定め、ステーションの円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業の適正な運営及びお客様に対する適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という）の提供することを目的とする。

### 2（運営方針）

（1）ステーションは、訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努めなければならない。

（2）ステーションは事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努めなければならない。

（3）ステーションは事業の運営にあたって、関係区市町村、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めなければならない。

### 3（指定訪問看護サービスを提供する事業者）

事業者名称	株式会社 Adapt
代表者氏名	代表取締役 達川祐紀

### 4（利用者に対するサービス提供を実施する事業所）

（1）事業所の所在地等

事業所名称	小夏訪問看護ステーション
介護保険指定事業者番号	2766390591
事業所所在地	〒592-8343 大阪府堺市西区浜寺元町 4-471 フレグランス元町 102号室

連絡先 相談担当者名	TEL :070—4750—0527    FAX: 050-3457—8665 管理者 達川 祐紀
事業所の通常の 事業の実施地域	堺市全域、高石市、和泉市、松原市、大阪市、その他の地域

## (2) 営業時間帯

月曜日～日曜日	午前8時45分～午後5時45分
事業所の営業日	日月火水木金土、祝日含む
事業所の休業日	年中無休

## (3) 事業所の職員体制

	資格	人員
管理者 看護師	看護師	1名
看護師 看護職員	看護師、准看護師	2名以上
セラピスト	理学療法士	1名以上
	作業療法士	1名以上
	言語聴覚士	1名以上

## 5 (契約期間)

(1) 本契約の有効期限は、本契約の締結日から協議による契約終了日までとします

(2) 次の事項が発生した場合、この契約は終了します

- ①お客様が介護保険を利用する予定であったが介護認定を受けられなかった場合
- ②お客様の入院や施設入所などやむを得ない事情がある場合
- ③お客様が死亡された場合
- ④事業者が契約を継続しがたい不当な行為（セクハラ・パワハラ・カスハラなど）を行った場合は通知により予告期間なくこの契約は終了とします。
- ⑤お客様が正当な理由なくサービスをキャンセル、中止を繰り返した場合

(3) ご利用料金の滞納について

①30日以上の滞納があるお客様については、お客様から支払いがあるまで訪問看護サービスの一部又は全部のサービス提供を一時停止することができるものとします。

(4) お客様が次の事由に該当した場合、事業者へ連絡することにより、直ちに契約解除することができる

- ①事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ②事業者が守秘義務に反した場合
- ③お客様又はそのご家族と事業者との契約の前提となる信頼関係が破綻した判断し契約を解除する場合は、前持って主治医、居宅介護支援事業所、関連公的機関等と協議し必要な支援を行います。

## 6 (ご料金)

- (1) ご利用料は、お客様の所得に応じて、料金表の1割、2割、3割の負担となります。
- (2) 介護保険の場合、介護保険の上限限度額を超えてのご利用分については、全額お客様のご負担になります。料金表をご参照ください
- (3) その他の費用について

① 死後の処置料 (エンゼルケア)	指定訪問看護と連続して行う死後の処置ご希望の場合 (保険外サービス 20000円(外税))を申し受けます。 ※このサービスは指定訪問看護とは別のサービスとなります
② 長時間サービス料	保険適用ではない場合、訪問看護時間が90分を超えた場合、30分毎に2000円(外税)を頂きます。
③ 自費サービス	お客様のご希望内容により検討させていただき、可能であれば、自費サービスとして提供可能です 内容によっては医師指示が必要となります。主治医の判断で難しいと判断された場合は、サービス提供できかねますのでご了承ください。 車での送迎などのサービスはできませんので、遠方など外出される際は、別途介護タクシーの手配、料金が必要となります。 料金は、保険請求額100%(+交通料金)を請求させていただきます。 料金表をご参照ください

## 7 (料金の支払い方法)

- (1) 一ヶ月の利用料金をまとめて、原則として口座引落としとさせていただきます。振込料金に係る全ての手数料は利用者様の負担になります。
- (2) 引落としに関してはサービス提供月の翌月26日(休日、祝日の場合は翌営業日)に引き落としされます。(現金支払いは原則行っておりません)
- (3) 請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日以降にお渡し、郵送します。
- (4) 領収書は、入金確認後発行致します。なお再発行はしておりませんので大切に保管をお願いします。

## 8 (キャンセルについて)

- (1) サービスのキャンセルは、速やかに事務所までご連絡いただきますようお願いいたします。**連絡先：(事務所) 070-4750-0527**
- (2) 当日キャンセルについては、前日の営業日の18時までにご連絡ください。  
キャンセル期限までにご連絡いただけない場合は、自己負担額をキャンセル料として請求させていただきます。ご利用当日、突然の体調不良に関しましては、時間調整や振替などご提案させていただきます。

## 9 (訪問看護サービスの内容)

- (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) お客様が要介護認定を受けていない場合は、お客様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、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) 主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターが作成する「居宅（介護予防）サービス計画（ケアプラン）」に基づき、お客様及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。尚、作成した「訪問看護計画」は、お客様又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いたします。

(4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。尚、「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。

(5) 訪問スタッフは、お客様の居宅に訪問し医師の指示に基づいて医療処置、医療行為、医療機器管理、療養上の世話、リハビリテーションを実施します。

(6) 事業者は、お客様が依頼する居宅介護支援事業所や地域包括支援センターに毎月「訪問計画書及び訪問看護報告書」又は「予防訪問看護計画書及び予防訪問看護報告書」を提出し、訪問した際のご様子なども含め密な連携を行います。

(7) 事業者は、ケアマネージャー及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供するスタッフと密接な連携を行います。

(8) サービス提供の時間は、別の訪問や緊急訪問、交通事情等による遅れなど、時間帯が前後することがありますので、ご了承ください。尚、15分程度の遅れの場合、連絡せずに最短で訪問できるように致します。

(9) 同行訪問に関して、弊社では研修や実務評価及びご利用者様の情報共有を理由に複数名での訪問のご依頼をさせていただく事があります。尚、予めご了解をいただいてからの実施とし、別途料金もかかりませんので、よろしく願いいたします。

(10) 他のご利用者様のスケジュール、多角的な視点で看護を提供、業務上の理由によりチーム制を採用しております。担当制ではありませんのでご了承ください。リハビリスタッフは原則担当制としております。

(11) 代行訪問・振替訪問に関して、基本的には定期日時でスケジュールを組んでおりますが、担当者や業務の都合上、振替訪問及び代行者による訪問をご依頼する事がありますので、ご了承ください。

#### (12) 提供するサービスの内容

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	主治医の指示並びにお客様に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅（介護予防）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	<p>訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。</p> <p>具体的な訪問看護の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 病状の観察、医療機関への相談</li> <li>② 内服管理・介助支援</li> <li>③ 褥瘡（床ずれ）の予防及び処置</li> <li>④ 入浴、清拭、洗髪の介助</li> <li>⑤ カテーテルなどの医療器具の管理</li> <li>⑥ リハビリテーションの指導</li> <li>⑦ 体位変換、食事、排泄の介助</li> <li>⑧ ご家族・介護者の看護に関する相談や指導</li> <li>⑨ 介護や福祉制度の相談</li> <li>⑩ その他主治医の指示に基づく必要な看護</li> <li>⑪ 介護予防訪問看護（口腔ケア・栄養指導・リハビリ・身体維持機能など）</li> <li>⑫ 医師指示のもと点滴実施</li> <li>⑬ その他サービス（療養相談・助言・その他）</li> </ul>
---------	--

## 10 緊急時の対応方法について

(1) サービス提供中に、お客様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、お客様が指定する連絡先にも連絡します。

(2) 緊急時訪問看護加算または、24時間対応加算について説明を受け同意されたお客様に関しまして、携帯電話にて24時間電話受付を行い、体調に合わせ緊急訪問対応させていただきます。

(3) 営業時間外・休業日の待機スタッフは、自宅待機であるため、緊急訪問まで1時間程度お時間がかかる場合があります。ご了承ください。

(4) 体調や状況によっては救急車での救急対応となる場合があります。

## 11 禁止行為について

### (1) 看護師等の禁止行為

看護師等はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① お客様又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② お客様又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ お客様の同居家族に対するサービス提供
- ④ お客様の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体拘束その他お客様の行動を制限する行為（お客様又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 その他お客様は家族等に対して行う宗教・政治・営利活動、その他迷惑行為

### (2) サービス利用上の禁止行為

お客様またはご家族による看護師等に対する以下のハラスメント行為を禁止しています。

- ① サービスに必要がないことを強制的に行わせること
- ② 故意に必要な情報や連絡事項を与えないこと
- ③ 私物を意図的に壊すことや隠すこと
- ④ 不必要な身体への接触
- ⑤ 容姿および身体上の特徴に関する不必要な発言・質問
- ⑥ 性的および身体上の事柄に関する不必要な発言・質問
- ⑦ 個人を中傷するうわさの流布及び個人のプライバシーの侵害
- ⑧ 交際・性的関係の強要
- ⑨ わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ⑩ 身体的暴力行為を行うこと
- ⑪ 人格を傷つける発言を行うこと
- ⑫ 一方的に恫喝すること
- ⑬ その他前各号に準ずる言動を行うこと

## 1.2 虐待の防止について

事業者は、お客様等の人権の擁護・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。

(1) 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	達川祐紀
-------------	------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) 介護相談員を受入れます。

(6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（お客様の家族等高齢者を現に養護する者）による

(7) 虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

## 1.3 身体拘束について

サービスの提供に当たっては、当該お客様等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合（切迫性、非代替性、一時性のすべてを満たす場合）を除き、身体拘束を行いません。身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際のお客様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を十分にお客様及び家族と話し合い、話し合いの内容及び実施内容を記録に残します。また、お客様本人と家族にとってより居心地のいい環境・ケアについて話し合い、お客様より身体的拘束を希望された場合であっても、そのまま受け入れるのではなく、身体拘束以外の方法を含め対応を検討します。

#### 1 4 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① お客様及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、お客様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。</p> <p>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お客様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。</p> <p>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。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得たお客様又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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、お客様から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、お客様の個人情報を用いません。また、お客様の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等でお客様の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、お客様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。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、お客様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。）</p> <p>④ 事業者は、訪問看護サービスに必要な介護予防・訪問看護記録、介護予防・訪問看護計画書、介護予防・訪問看護報告書、介護予防・訪問看護情報提供書を主治医やケアマネージャー、関係施設以外への送付・使用を致しません。</p>

#### 1 5 事故発生時の対応方法について

お客様に対する指定訪問看護・介護予防訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、お客様の家族、お客様に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、お客様に対する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。

## **16 身分証携行義務**

訪問看護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びお客様またはお客様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。

## **17 心身の状況の把握**

訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業所が開催するサービス担当者会議等を通じて、お客様の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又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。

## **18 居宅介護支援事業所等との連携**

(1) 訪問看護の提供に当たり、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター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。

(2) 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所又は地域包括支援センターに速やかに送付します。

(3) 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所又は地域包括支援センターに送付します。

## **19 サービス提供の記録**

(1) 訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容を、サービス提供の終了時にお客様の確認を受けることとします。

(2) お客様の状態を適切に把握するため、また患部や皮膚状態を記録するために写真を撮ることがあります。(適正に保管・管理致します)

(3) 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、その記録は完結の日から2年間保存します。

(4) お客様は、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。

## **20 衛生管理等**

(1) 看護師等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) 訪問開始前、入室後手洗いをさせていただきます。

ハンドソープ、タオルは持参します。洗面台をお借りさせていただきます。

(3) ステーションの設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

## 2 1 サービス提供に関する相談、苦情について

苦情申立の窓口

(1) 当社での窓口

【事業者窓口】 小夏訪問看護ステーション	大阪府堺市西区浜寺元町 4-471 フレグランス元町 102号室 電話：070-4750-0527 FAX：050-3457-8665
-------------------------	---

(2) 介護保険適用の場合

① 公的機関での相談窓口 (お住まいの市区町村の相談窓口)

堺市 長寿社会部 介護保険課 堺市堺区南瓦町3番1号(本館7階) 電話：072-228-7513 FAX：072-228-7853	堺市西区役所 地域福祉課 介護保険係 堺市西区鳳東町 6-600 電話：072-275-1912 FAX: 072-275-1919
堺市中区役所 地域福祉課 介護保険係 堺市中区深井沢町 2470-7 電話：072-270-8197 FAX：072-270-8103	堺市北区役所 地域福祉課 介護保険係 堺市北区新金岡町 5-1-4 電話：072-258-6651 FAX: 072-258-6836
堺市堺区役所 地域福祉課 介護保険係 堺市堺区南瓦町 3-1 (本館2階) 電話：072-228-7520 FAX: 072-228-7870	堺市東区役所 地域福祉課 介護保険係 堺市東区日置荘原寺町 195-1 電話：072-287-8123 FAX: 072-287-8117
堺市南区役所 地域福祉課 介護保険係 堺市南区桃山台 1-1-1 電話：072-290-1812 FAX：072-290-1818	堺市美原区役所 地域福祉課 介護保険係 堺市美原区黒山 167-1 電話：072-363-9316 FAX: 072-362-0767
松原市役所 高齢介護課 松原市阿保1丁目1番1号 電話：072-334-1550 (代表)	大阪市役所 福祉局高齢者施策部 介護保険課 大阪府中央区船場中央3丁目1番7-331号(船場センタービル7号館3階) 電話：06-6208-8028
和泉市役所 和泉市福祉部 高齢介護室 大阪府和泉市府中町二丁目7番5号 電話：0725-99-8131 (直通)	高石市役所 保健福祉部 介護保険課 大阪府高石市加茂4丁目1番1号 電話：072-275-6329 (直通)

泉大津市役所 高齢介護課 大阪府泉大津市東雲町 9 番 12 号 電話 : 0725-33-1131 (代表)	東大阪市役所 西福祉事務所 高齢・障害福祉係 東大阪市高井田元町 2-8-27 電話 : 06(6784)7980
---	--

②大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室 介護保険課

大阪府大阪市中央区常盤町 1 丁目 3 番 8 号 (中央大通 FN ビル内 11 階)

電話 : 06-6949-5418

【問合せ時間及び休日】

平日 (月曜日から金曜日) 9 時~17 時まで。

ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12 月 29 日~31 日、1 月 2 日・3 日を除く

(3) (医療) 健康保険適用の場合

①近畿厚生局

所在地 : 大阪府大阪市中央区農人橋 1-1-22 大江ビル 8 階

TEL:06-7663-7664 (医療にかかわる窓口)

受付時間 : 9 時 00 分~12 時 00 分、13 時 00 分~18 時 00 分 (土・日・祝祭日を除く)

②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盤町 1 丁目 3 番 8 号 中央大通 FN ビル内

TEL : 06-6949-5309 (医療にかかわる窓口)

受付時間 : 9 時 00 分~17 時 00 分 (土・日・祝祭日・年末年始を除く)

## 2.2 第三者評価の実施状況

第三者評価実施の有無 「無」

## 2.3 業務継続計画の策定等について

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 (指定介護予防訪

問看護)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措置を講じます

#### **2 4 社会情勢及び天災**

(1) 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、乙の義務の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合がある。

(2) 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、乙の義務の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を乙は負わないものとする。

重要事項説明書・利用契約書の説明年月日 年 月 日

説明者：達川 祐紀

指定訪問看護・介護予防訪問看護の開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基  
いて重要事項・利用契約書を説明しました。

事業者	事業者名	小夏訪問看護ステーション
	所在地	大阪府堺市西区浜寺元町 4-471 フレグランス元町 102号室
	代表取締役	達川 祐紀

上記内容の説明を事業者から確かに受け、同意しました。

- 契約締結にあたり重要事項説明・料金表について説明を受け同意しました
- 事業者からの説明により介護保険及び健康保険適用時の訪問看護サービスの提供につ  
いて説明を受けその内容に同意しました
- 秘密情報及び個人情報保護に関する取扱いについて説明を受け、その内容に同意  
しました
- 料金表に記載のある訪問看護にかかる加算等について説明を受け、同意しました
- 初回計画書について事業者から説明を受け、その内容に同意しました

ご本人様	
住所	

署名代筆者 ご家族様	(続柄)
住所	

代理人	住所
法定代理人	氏名