

# 利用契約書

訪問看護サービス(医療保険)

社会福祉法人賛育会

訪問看護ステーションとよの



# 訪問看護ステーションとよの 訪問看護サービス契約書 (医療保険)

様 (以下「利用者」という)と、訪問看護ステーションとよの(以下「事業者」という)は、事業者が利用者に対して行う居宅訪問看護サービスについて、次のとおり契約(以下「この契約」という)します。

## 第1条 (契約の目的)

事業者は、健康保険法及び高齢者の医療の確保に関する法律等の関係法令の趣旨に従い、利用者が可能な限りその居宅において、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訪問看護のサービス(以下「サービス」という)を提供し、利用者は、そのサービスに対する料金を事業者に対し支払います。

## 第2条 (契約期間等)

- 1 この契約の契約期間は、\_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日から開始するものとします。
- 2 利用者から事業者に対して契約終了の旨の申し出がないかぎり、契約は自動更新されるものとします。

## 第3条 (訪問看護計画)

- 1 事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえ、主治医の交付する「訪問看護指示書」に基づき「訪問看護計画書」を作成します。そして「訪問看護計画書」に従い、計画的にサービスを提供します。
- 2 事業者は、訪問看護計画書の作成に当たっては、その内容について利用者またはその家族に対し、利用者の同意を得ることとします。
- 3 事業者は利用者がサービス内容や提供等の変更を希望する場合、主治医に相談の上「訪問看護計画書」の変更等の対応を行います。
- 4 「訪問看護計画書」を主治医に提出します。

## 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、サービス提供記録をタブレット端末に入力し、管理・保存し契約終了後2年間保管します。
- 2 利用者等は、文書で申し込むことにより、当該利用者に関する前項のサービス提供に関する記録を閲覧できます。
- 3 利用者等は、文書で申し込むことにより、当該利用者に関する前項のサービス提供に関する記録の複写物の交付を受けることができます。

## 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、別紙1「医療保険 利用料一覧表」に記載する通りとします。  
なお、利用者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 利用者は、事業者に対し別紙1「医療保険 利用料一覧表」に定めた利用単位ごとの料金を月ごとに合計した金額を支払います。
- 3 事業者は、利用者に対し翌月15日までに、当月の料金合計額の請求書に明細書を付して送付します。
- 4 利用料の支払いは、振り込み、自動引き落とし、現金のいずれかの方法によるものとし、その方法は

利用開始時に管理者と利用者で決定するものとします。

- 5 事業者は、利用者において料金の支払いを受けた時は、領収書を発行します。
- 6 利用者は、居宅において訪問看護を行う職員が訪問看護のために使用する水道、電気、ガス、電話料の料金を負担します。
- 7 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を90日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず30日以内に支払わない場合、事業者は契約を解除することができます。
- 8 契約の解除後も、未払いの請求が残っている場合は、解除の理由にかかわらず、当該未払い債務は存続するものとします。

#### 第6条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、料金の負担をすることなく訪問看護を中止することができます。ただし訪問看護提供前日17時30分までに、当該事業所に連絡を行うことを条件とします。
- 2 事業者は、利用者が訪問看護提供前日17時30分までに通知することなく訪問看護の利用を中止した場合は、キャンセル料を請求することができるものとします。取り扱いについては「別紙1料金表」に記載してあるとおりです。

#### 第7条（利用者の解除）

利用者は事業者に対しいつでも事前に通知することで、この契約を解除することができます。

#### 第8条（事業者の解除権）

事業者は、下記の事由により契約の継続が困難となった場合は、30日間の予告期間において、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。その場合、事業者は利用者の主治医等と協議し、利用者に不利益が生じないよう必要な措置をとります。

- (1) 何らかの事由により、事業者がサービスを継続することが困難になった場合
- (2) 第5条7項の規定により、利用者にサービス利用料金を支払うよう催告したにもかかわらず30日以内に支払われない場合
- (3) 利用者またはその家族が事業所やサービス提供者に対して、この契約を継続し難いほどの暴力・ハラスメント行為を行った場合

#### 第9条（契約の終了）

- 1 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。
  - (1) 第5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、予告期間が満了したとき
  - (2) 第7条の規定により利用者から契約解除の意思表示がなされたとき
  - (3) 第8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、予告期間が満了したとき
- 2 次の場合には、この契約は自動的に終了するものとします。
  - (1) 利用者が介護保険施設等に入所した場合、医療施設に入院した場合（3ヶ月以上継続）
  - (2) 主治医より「訪問看護指示書」が交付されなかった場合
  - (3) 利用者が死亡した場合

#### 第10条（個人情報保護）

- 1 事業者及びその訪問看護を行う職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する個人情報を正当な理由なく第三者に漏らさないよう厳正に管理する義務（以下「守秘義務」といいます）を負います。

- 2 事業者が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での看護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、あらかじめ文章で得ておき、利用者又はその家族の同意を得るものとします。
- 3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持される為、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持するべき旨を、従業者とも雇用契約内容に含めます。

#### 第11条（損害賠償）

事業者は、サービスの提供時にもなつて、事業者又は事業者の従業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

#### 第12条（身分証携行義務）

サービス提供者は、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ときは、いつでも身分証を提示します。

#### 第13条（緊急時の対応）

事業者は、現にサービスの提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡を取る等、必要な措置を講じます。

#### 第14条（連携）

事業者は、サービスの提供にあたり、保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

#### 第15条（相談・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、市区町村又は保険者に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口（別紙2）を設置し、サービスに関する利用者の要望や苦情等に対して迅速かつ誠実に対応します。また、サービスに関して寄せられた苦情をサービスの質の向上に役立てる取り組みを行います。
- 3 事業者は、前項の苦情に関する記録を受付時から5年間保存します。
- 4 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行な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16条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者及び事業者は、双方が信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めのない事項及び疑義が生じたときは、健康保険法等の法令の定めるところに従い、双方が誠意を持って協議の上、定めることとします。

#### 第17条（裁判管轄）

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、事業者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

# 訪問看護ステーションとよの重要事項説明書

## 1. 法人の概要

事業所法人名	社会福祉法人賛育会
所在地	東京都墨田区太平3丁目17番8号
代表者名	平野 昭宏
電話番号・FAX番号	03-3622-7614 ・ 03-3829-2302
設立年月日	1918年3月16日

## 2. 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーションとよの
所在地	長野県長野市豊野町豊野659番地1
電話番号・FAX番号	026-257-5150 ・ 026-257-5640
事業所番号	2063490011
管理者名	福澤 尚実
事業の目的	援助が必要な状態であり主治医が認めた利用者に対し適正な指定訪問看護等を提供することを目的とする
運営方針	・ 利用者の意思及び人格を尊重して常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める ・ 訪問看護で看護師等は利用者の成長発達促進、全体的な日常生活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出来るように支援する ・ 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村とその他の保健・医療・福祉・サービスの提供に努めるものとする
営業日・営業時間	月曜日から金曜日 午前9時00分から午後5時30分
休業日	土曜日、日曜日、祝日 12月30日から1月3日 ※休業日の訪問については相談に応じ営業します
事業の実施地域	長野市（若槻・古里・柳原・長沼・豊野）地区 中野市（上今井・高丘）地区、小布施町 その他の地域については相談に応じます

## 3. 人員基準

- ・ 常勤管理者：看護師 1名
- ・ 看護師：常勤換算で2.5人以上を配置する  
※常勤換算とは、勤務延べ時間数（＝サービス提供に従事する合計時間数）を、事業所の一般常勤職員の所定労働時間（週37.5時間）で除して、非常勤職員を一般常勤職員の人数に換算した数値です。
- ・ 理学療法士 等

## 4. 事業所の職員体制(2024年4月現在)

	職種	常勤	非常勤	職務内容	計
管理者	看護師	1名		管理業務・訪問看護	1名
看護師	看護師	2名	1名	訪問看護	3名
理学療法士	理学療法士	1名	1名	訪問看護	2名
作業療法士	作業療法士	1名		訪問看護	1名
事務職員	事務		1名	事務	1名

## 5. 訪問看護サービス内容

### ①病状の観察

全身状態や病状の観察、指導

### ②日常生活の看護

清拭、入浴介助、排泄のお世話、食事の工夫、床ずれの予防の方法など

### ③医師の指示による医療処置・管理

チューブ類の管理、痰の吸引、床ずれの治療、服薬管理、点滴・注射など  
人工呼吸器、在宅酸素療法など医療機器の管理・指導

### ④寝たきりにしない工夫

リハビリテーションの方法、介護用品の相談、福祉サービスの導入など

### ⑤理学療法士等による訪問看護※

### ⑥療養上の相談、各種在宅サービスの相談

### ⑦医師、ケアマネジャー、介護スタッフ、リハビリ関係者、薬剤師、栄養士との連携

### ⑧ターミナルケア

苦痛緩和の看護、精神的支援、療養環境の整備など

### ⑨認知症や精神疾患の方の看護

※訪問看護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、看護職員の代わりに理学療法士等が行うことがあります。

- ・当事業所は、主治医に対し訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出します。
- ・訪問担当者は当事業所が決定し必要に応じて変更します。担当者に関して利用者からご要望を受けても、ご希望には添えないことがあります。

## 6. 利用料

- (1)健康保険法その他関係法令に規定する訪問看護サービスの利用料及びその他の費用については、別紙1「医療保険 利用料一覧」をご参照ください。
- (2)健康保険法その他関係法令に基づいて保険給付を償還払い（いったん利用者が利用料の全額を支払い、その後市区町村から保険給付分の払い戻しを受ける方法）をご希望の場合は、お申し出ください。
  - ①訪問看護サービスが医療保険の適用を受ける場合、加入保険の自己負担割合分をお支払いいただきます。
  - ②提供を受ける訪問看護サービスが医療保険の適用を受けない部分については、利用料全額をお支払いいただきます。

## 7. 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。

## 8. 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所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。  
尚、事故に関する記録は、事故発生時から5年間保存します。

## 9. サービス相談窓口（別紙2をご参照ください。）

## 10. 禁止行為

- (1)看護師等の禁止行為

看護師等はサービスの提供にあたって、次の行為を行いません。

- ①利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ②利用者又は家族からの金銭、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その他利用者又は家族に対して行う宗教・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

利用者様またはご家族による看護師等に対するハラスメント行為を禁止しています。

- ①サービスに必要なことを強制的に行わせること
- ②看護師等の指摘・指示を無視すること
- ③不必要な身体への接触
- ④容姿および身体上の特徴に関する不必要な発言・質問
- ⑤性的および身体上の事柄に関する不必要な発言・質問
- ⑥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
- ⑦交際・性的関係の強要
- ⑧わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ⑨身体的暴力行為を行うこと
- ⑩人格を傷つける発言を行うこと
- ⑪一方的に恫喝すること
- ⑫私物を意図的に壊すことや隠すこと
- ⑬その他前各号に準ずる言動を行うこと

## 11. 虐待防止について

当該事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために以下の対策を講じています。

- (1) 虐待防止責任者を選任しています。 虐待防止責任者： 福澤尚実
- (2) 苦情解決のための体制を整備しています。
- (3) 研修等を通じて従業員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (4) サービスの提供中に医療従事者又は擁護者（家族・同居人等）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市町村に通報します。

## 12. 災害等の事業について

地震等の自然災害や感染症の発生、あるいは発生の恐れがある場合は、安全の確保のためにサービスを中止、又は縮小させて頂く事がございます。

## 13. 衛生管理等

- (1) 看護師等の清潔の保持及び健康管理状態について、必要な管理に努めます。
- (2) 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。

## 別紙 2

### サービス相談窓口（苦情等の相談について）

賛育会では施設サービスご利用の皆様からの苦情等について、次のとおりご相談を受け付けております。承りました苦情等のご相談内容については必要に応じて賛育会が委嘱する第三者機関に報告し、ご利用の皆様の立場に立った公正な解決に努めます。

#### 1. ご相談窓口

賛育会の経営または受託する各施設・事業所に設置するほか、法人事務局でも窓口を設けて苦情等のご相談を受け付けています。インターネットを利用して法人のホームページでも受け付けをしています。

##### （1）施設・事業所の相談窓口

施設・サービス	苦情受付担当者	苦情解決責任者	電話番号
豊野清風園	生活相談員 高島信子	施設長 伴 成顕	026-257-4617
賛育会豊野居宅介護支援事業所	管理者 原田愛	施設長 伴 成顕	026-257-5999
豊野中央デイサービスセンター	生活相談員 徳竹康祐	センター長 篠原栄子	026-219-1530
ヘルパーステーションとよの	サービス提供責任者 齋藤美恵子	センター長 篠原栄子	026-257-5642
訪問看護ステーションとよの	管理者 福澤尚実	院長 宮澤明住	026-257-5150

〒389-1105 長野市豊野町豊野659番地1 豊野清風園・賛育会地域支援センター  
Tel 026-257-4617 Fax 026-257-4596

##### （2）法人の相談窓口

担当者 法人事務局 総務課長 連絡先 社会福祉法人 賛育会  
〒130-0012 東京都墨田区太平三丁目17番8号  
Tel 03-3622-7614 Fax 03-3829-2302  
ホームページ <http://www.san-ikukai.or.jp/indexhtml>

##### （3）その他の相談窓口

長野市介護保険課  
Tel 026-224-7871 Fax 026-224-8694  
長野県国民保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係  
Tel 026-238-1580  
長野県福祉サービス運営適正化委員会（苦情相談）  
Tel 0120-28-7109 Fax 026-228-0130

#### 2. 苦情対応のための第三者機関について

賛育会では、ご利用の皆様の立場に立った公正な解決を図るため、苦情対応のための委員会を第三者に委嘱しています。賛育会が経営又は受託する施設の地域に在住する有識者の方々と賛育会の監事で構成されています。

##### 委員会の構成

柴田 光昭 (元賛育会理事・職員 特定非営利活動法人共働学舎 ぶどうの会)  
阿形 操 (前御前崎市民生委員・児童委員、御前崎市地域医療を育む会 代表)  
柴田 和子 (墨田区保護司会吾嬬西分長)  
坂野 修一 (特定非営利活動法人町田フレンズサポート 事務局長)  
坂根 慶子 (すみだ女性センター運営委員 すみだ女性センター協力委員)  
田宮 一茂 (社会福祉法人ベタニヤホーム 法人事務長)  
齋藤 希世 (東京 YMCA 教育・保育事業部統括)

## 別紙3

### 個人情報使用説明書

- 1 使用する目的
  - ① 事業者が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指定居宅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等において必要な場合
  - ② 医療機関において、治療を円滑に実施するために必要な場合
  - ③ 別紙に記載の個人情報の利用目的
  
- 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内で必要最小限に留め、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に細心の注意を払うこと
  - ② 本人および家族が、使用を特別に禁じた事項については公開しないこと
  - ③ 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容について記録しておくこと
  
- 3 個人情報の内容
  - ① 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他一切の利用者や家族個人に関する情報
  - ② 要介護認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
  - ③ その他の情報

以上

2003年 4月 1日施行  
2005年 4月 1日改訂

## 24時間対応体制加算・情報提供書 個人情報使用 同意書

※ 該当する□に✓をしてください

- 私は、「訪問看護ステーションとよの」の24時間連絡体制により、緊急時の場合等の電話による相談または訪問看護を利用するため、24時間対応体制加算を算定することに同意します
  
- 私は、「訪問看護ステーションとよの」からの訪問看護の情報提供書を、保健福祉局、保健所、保健管理課へ提供することに同意します  
(当局から依頼があった場合のみ)
  
- 私(利用者およびその家族)の個人情報について、その利用目的に対しての説明を受けその範囲内で使用することに同意します

(別紙3)

この同意を証するため本書2通を作成し、私と事業者が1通ずつ保有するものとします。

**【事業者】**

当事業所は、指定訪問看護事業所として以上の契約の内容及び重要事項、別紙1～3、同意書等について利用者に説明しました。当事業所は、利用者の申し込みを受託し、この契約書に定めるサービスを誠実に責任を持って行います。

住所 〒389-1105  
長野県長野市豊野町豊野659番1

事業所名 訪問看護ステーションとよの

管理者 福澤 尚実 印

説明者 \_\_\_\_\_ 印

電話番号 026-257-5150

**【ご利用者】**

私は、契約の内容及び重要事項、別紙1～3、同意書等について、「訪問看護ステーションとよの」より説明を受け、内容を確認しました。

私はこの契約書で確認しましたので、訪問看護サービスの利用を申し込みます。

契約締結日 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

住所 〒 -

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代筆者(本人との関係: \_\_\_\_\_ )

**【御家族・代理人】**

私は、契約の内容及び重要事項、別紙1～3、同意書等について、「訪問看護ステーションとよの」より説明を受け、内容を確認しました。

私はこの契約書で確認しましたので、訪問看護サービスの利用に同意します。

住所 〒 -

氏名 \_\_\_\_\_ 印

# 訪問看護サービス説明書

## サービスの内容

- ① 「訪問看護」は利用者の居宅（自宅）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す。
- ② 事業者は、次の日程により訪問看護サービスを提供します。
- ③ サービスは下記に沿って計画的に提供します。

- 1) 月曜日                   :     ~     :
- 2) 火曜日                   :     ~     :
- 3) 水曜日                   :     ~     :
- 4) 木曜日                   :     ~     :
- 5) 金曜日                   :     ~     :
- 6) 土曜日                   :     ~     :
- 7) 日曜日                   :     ~     :

サービス提供する主な看護師等は次の通りです。なお事業者の都合により看護師等を変更する場合は事前にご連絡します

主な看護師等の氏名: \_\_\_\_\_