

訪 問 看 護 サ ー ビ ス 契 約 書 （医療保険用）

様（以下「ご利用者」といいます）と、指定訪問看護事業者である医療法人財団老蘇会 静明館訪問看護ステーションのはな（以下「事業者」といいます）は、事業者がご利用者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、関係法令及びこの契約書に従い、ご利用者に対し療養上の世話また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の終了意志が表示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）

- 1 事業者は、ご利用者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、ご利用者に説明いたします。
- 2 事業者は、ご利用者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。
- 3 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。また、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）

- 1 事業者は、サービスを提供した際には、当該サービスの提供日、内容及び報酬等の必要事項を記録したサービス提供の記録を作成します。
- 2 事業者は、サービス提供の記録を作成した後、法令に基づいた期間はこれを適正に保存します。
- 3 ご利用者は、事業所に対し第1項のサービス提供の記録の閲覧を求めることができます。また、実費負担によりその写しを交付します。

第5条（ご利用者負担金及びその滞納）

- 1 サービスに対するご利用者負担金は、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 ご利用者が正当な理由なく事業者に支払うべきご利用者負担金を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 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（ご利用者の解約権）

ご利用者は、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）

- 1 事業者は、ご利用者・ご家族が故意または重大な過失により事業所もしくは担当の看護師等の生命・心身・財産・信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行った場合や行うことが予測される場合は、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。（具体的には、暴力や暴言、強要等を行った場合など）

- 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、ご利用者の主治医等と協議し、ご利用者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にサービスを提供できなくなったとき
 - (一) ご利用者が介護保険施設や医療施設に入所または入院した場合
 - (二) ご利用者が死亡した場合

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、ご利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、ご利用者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を遵守し、ご利用者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やご家族に関する個人情報については、ご利用者または第三者の生命、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、苦情の申立てまた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、ご利用者と事業者の協議により定めます。
- 2 この契約書は、ご利用者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）

指定訪問看護事業者 医療法人財団老蘇会 静明館訪問看護ステーションののはな

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：０１１－６８８－５７７２ FAX：０１１－６８８－５８７６
 管理者： 畠中 千文
 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	静明館訪問看護ステーションののはな	
所在地	札幌市中央区南１４条西１８丁目５－２３	
電話番号	０１１－６８８－５７７２	
サテライト名	静明館訪問看護ステーションののはな そらいろサテライト	
サテライト所在地	札幌市西区琴似２条２丁目３－１２ 琴似二条館１０３号室	
サテライト電話番号	０１１－６８８－８３７１	
事業所番号	指定訪問看護	０１９０２１１ 号
サービス提供地域	札幌市（中央区・西区・北区・手稲区）	

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〔ステーションおよびサテライト兼務〕
サービス担当職員		サービスの担当	２３名（常勤１４名、常勤兼務１名、非常勤８名） 〔うち９名はサテライト常駐〕
内 訳	保健師		３名（常勤２名、常勤兼務１名）
	看護師		１１名（常勤７名、非常勤４名）
	准看護師		０名
	理学療法士		４名（常勤３名、非常勤１名）
	作業療法士		０名（常勤０名）
	言語聴覚士		１名（常勤１名）
	看護補助者		２名（非常勤２名）
事 務 員		業務の事務全般	２名（常勤１名、非常勤１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９時００分から午後５時３０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

- (1) 「訪問看護」は、ご利用者の居宅において、看護師その他省令で定める者が療養上の世話、また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
- (2) 事業者は、ご利用者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。
- (3) 訪問看護サービスが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理学療法士等が訪問しリハビリテーションを行うことがあります。その場合には、看護職員と理学療法士等が情報の共有など連携してサービスを行います。

6 ご利用者負担金

- (1) ご利用者の方からいただくご利用者負担金は、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。
- (2) ご利用者負担金は、月ごとの支払いとし、サービス実施月の翌々月5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（口座引き落とし1回につき事務手数料税込165円がご利用者の負担となります）。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。請求書は利用明細書を添えて利用月翌月末までにご利用者あて、またはご希望の郵送先に郵送します。

◆利用者負担金（医療保険法定利用料）

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	・ 重度心身障害者医療、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。 ・ 特定医療費（指定難病）受給者証をお持ちの方 ※市町村の定めによる負担割合と上限額となります。

◆その他の利用料

項 目	内 訳	金 額
超過料金	訪問看護サービスの時間が90分を超えた時、30分毎に加算	3,000円
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）	2,000円
時間外料金	8：00～9：00、17：30～18：00の訪問は30分毎に加算	1,000円
死後の処置料	—	10,000円

交通費	往復の距離5km未満	400円
	往復の距離5km以上	500円
	注1）同一建物居住者で同一日に複数名の訪問を行った場合は、その人数で割った金額です 注2）サテライトからの訪問の場合、サテライトからの往復の距離になります	
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）		3,000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・苦情については、前ページに記載されている相談窓口で承ります。
- (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 札幌市役所（介護保険課） 011-211-2972
② 各区役所（保健福祉課） 中央区 011-231-2400 ・ 西区 011-641-2400
③ 北海道国民健康保険団体連合会 011-231-5175

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、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 緊急時および事故発生時の対応

- (1) 緊急時および事故発生時にあっては、緊急対応の上、ご利用者の主治医また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、事業協会損害賠償保険に加入しております。

10 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を遵守することにより、ご利用者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やご家族に関する個人情報については、ご利用者または第三者の生命、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北海道庁（総務部法制文書課行政情報センター） 011-204-5038
- ②札幌市役所（総務局行政部行政情報課） 011-211-2132

11 虐待防止

- (1) 事業者は、ご利用者の人権の擁護、虐待防止の観点から、虐待の発生またはその再発を予防するため、次の措置を講じます。
 - ①虐待防止に関する担当者を選定
 - ②虐待を防止するための研修の実施
 - ③虐待を防止するための対策を検討する委員会の開催
 - ④虐待防止のための指針の整備
 - ⑤サービス提供中に、当該事業所職員または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに市町村へ報告

12 有事における業務継続計画（BCP）に基づく対応

- (1) 事業者は、災害や感染症等で一時的に事業を縮小・休止せざるを得ない状況下において訪問看護サービスの継続が必要な場合、地域で連携している訪問看護ステーションに対応を依頼する可能性があります。
- (2) その際、ご利用者や連携機関には事前に説明・連絡を行い、必要な情報を連携先の訪問看護ステーションと共有し、適切にサービスを提供致します。
- (3) 縮小・休止期間中の訪問看護サービスについては、主治医と緊急性等を相談の上、訪問調整を行います。連携している訪問看護ステーションとの契約が必要となりますが、状況に応じて優先順位が高いケアに限って援助させていただく場合がありますのでご了承ください。

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。

- ・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。
- ・看護師等は、ご利用者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。
- ・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。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、ご利用者、事業者が署名の上、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	私は、以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等について静明館訪問看護ステーションののはなより説明を受け、内容に同意しました。 私はこの契約書で、確認する訪問看護サービスの利用を申し込みます。			
	住 所	札幌市中央区南16条西10丁目2-20-503		
	氏 名			
	電話番号	() -	F a x	() -

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	() -	F a x	() -

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へ説明しました。当事業者はご利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスについて、誠実に責任をもって行います。			
	住 所	〒064-0914 札幌市中央区南14条西18丁目5-23		
	名 称	医療法人財団老蘇会 静明館訪問看護ステーションののはな		
	代 表 者	静明館訪問看護ステーションののはな 所長 畠 中 千 文		
	説 明 者	静明館訪問看護ステーションののはな 畠 中 千 文		
	電話番号	(011) 688-5772	F a x	(011) 688-5876

※代理人を選任した場合は、代理人の署名をする。