

重要事項説明書

(訪問看護・介護予防訪問看護)

BABOO株式会社

訪問看護ステーションにこTOMO

この「重要事項説明書」は、「北九州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」「北九州市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例」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	BAB00株式会社
代表者氏名	代表取締役 友原 恵美
本社所在地	福岡県直方市大字感田3468番地1

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	訪問看護ステーションにこTOMO
介護保険指定事業所番号	4066690944
事業所所在地	福岡県北九州市八幡西区上上津役三丁目14-8 メゾン21 カワナミ1F号室
連絡先 相談担当者名	(電話番号) 093-614-2510 (FAX番号) 093-614-2500 (担当者) <u>友原 恵美</u>
事業所の通常の事業の実施地域	八幡西区、直方市、中間市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	BAB00株式会社が設置する訪問看護ステーションにこTOMO（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態（介護予防にあつては要支援状態）の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	【指定訪問看護の運営方針】 ・事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものとする。 ・利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。 ・利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 ・事業に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉

	サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 ・指定訪問看護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとする。 ・「北九州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」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。 【指定介護予防訪問看護運営の方針】 ・事業所が実施する事業は、利用者が要支援状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものとする。 ・利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 ・事業の実施に当たっては、利用者の心身機能、服薬状況、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。 ・事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 ・指定介護予防訪問看護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び地域包括支援センターへ情報の提供を行うものとする。 ・前5項のほか、「北九州市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。 ・指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供に当たっては、事業所の看護師等によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	営業日 月曜日から金曜日（祝日含む） ただし、8月13日から8月15日、12月29日から1月3日を除く。
営業時間	午前9時から午後6時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	友原 恵美
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 主治の医師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を行います。 2 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 3 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
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 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。 6 常に利用者の病状、服薬状況、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、利用者又はその家族に対し、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。 8 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 1名
看護職員（看護師・准看護師）	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 訪問看護の提供に当たっては、適切な技術をもって行います。	常勤 3名 非常勤 2名

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	(1) 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清拭・洗髪等による清潔の保持 ③食事および排泄等日常生活の世話 ④床ずれの予防・処置 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) 訪問看護計画書に基づく指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕 (3) 訪問看護報告書の作成
---------	---

(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等に対して行なう宗教活動、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
サービスの利用料、利用者負担額については別紙利用料金表によるものとする。

4 その他の費用について

1 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、 (1) 事業所から片道1キロメートルあたり30円	
2 キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日の場合	1 提供当たりの料金の100%を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		

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	1 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。 2 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15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	1 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うえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い 2 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いたします。（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。）

6 担当する看護職員の変更をご希望され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。	（担当者） 友原 恵美 （電話番号） 093-614-2510 （FAX番号） 093-614-2500
---	---

※ 担当する看護職員としては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、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。

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所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) 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、主治の医師の指示並びに利用者の心身の状況、また利用者や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。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

- (4) 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
者が行ないますが、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
な配慮を行ないます。
- (5) 天災や人為的事象(例えばハラスメント)その他においてこのようなことがあつ
た場合、サービス提供が出来ないことがあります。

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。

- (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	管理者 友原 恵美
-------------	-----------

- (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。

9 暴言・暴力・ハラスメントについて

暴言・暴力・ハラスメントに対するために次に掲げる措置を講じます。

- (1) 暴言・暴力・ハラスメントに対し組織・地域での適切な対応を図ります。
- (2) 職員に対する暴言・暴力・ハラスメントを防止し、啓発・普及するための研
修を実施しています。
- (3) 暴言・暴力・ハラスメント行為が利用者やその家族から、職員にあった場合
には解約するだけでなく、法的な措置とともに損害賠償を求めることがありま
す。

【具体的な暴言・暴力・ハラスメントの例】

- ・暴力又は乱暴な言葉
殴る・蹴る・物を投げつける・刃物を向ける・怒鳴る・奇声や大声を発する 等
- ・ハラスメント行為
不必要に体を触る・手を握る・腕を引っ張り抱きしめる・卑猥な言動をする 等
- ・その他
過大な要求・理不尽な要求・職員や他者の個人情報を求める・ストーカー行為 等

1 0 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。

主治医	住所 電話 医療機関名
家族	住所 電話 氏名 携帯 (続柄)

1 1 事故発生時、災害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、市区町村、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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	あんしん総合保険制度
証券番号	F191763933

災害発生時は、その規模や被災状況により、情報収集を速やかに行い、被災状況を把握したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や官営機関との連携、必要時の訪問を行います。

1 2 災害発生業務縮小などで対応できない場合は、業務継続計画に基づき対応いたします。

「利用者の安全確保」の一つとして八幡医師会内の事務局を通じて代替え訪問看護ステーションと連携を図り、利用者の命を守るための重要な医療行為等を医師の指示のもと行なう場合があります。

通常業務に戻るまでの一定期間、連携事業所が訪問した際は、連携事業所の事情により、料金（休日加算や新たな訪問看護指示書発行料金等）や自己負担金が異なる場合があります。

終息を迎え通常業務に戻れば、連携事業所との契約は終了いたします。

1 3 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。

1 4 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、服薬状況、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。

1 5 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問看護の提供に当たり、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。
- (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者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者に送付します。

1 6 サービス提供の記録

- (1) 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。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 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、提供の日から5年間保存します。
- (3) 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。

1 7 衛生管理等

- (1) 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。
- (2) 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。

1 8 指定訪問看護サービス内容の見積もりについて

このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

- (1) 訪問看護計画を作成する者

氏 名 _____ (連絡先：093-614-2510)

- (2) 提供予定の指定訪問看護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護保険適用の有無	利用料	利用者負担額
月					
火					
水					
木					
金					
土					
日					
1週当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					

- (3) その他の費用

1 交通費の有無	
2 キャンセル料	重要事項説明書4-②記載のとおりです。

- (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	
----------	--

- ※ 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。
- ※ 必要時、複数名および複数回の訪問があります。
- ※ 医療保険から介護保険に変わる場合、利用料金は別途料金表をご参照ください。担当者会議にて決定する回数により決まります。
- ※ 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。

1 9 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 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。
利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置等
相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。
常設窓口：電 話 093-614-2510 F A X 093-614-2500
担当者： 友原 恵美
- 3 相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
- 4 担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 1 苦情又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。
- 2 管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。
- 3 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- 4 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。
（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

(3) その他参考事項

事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(4) 苦情申立の窓口

【区役所（保険者）の窓口】 八幡西区保健福祉課（介護保険担当）	所 在 地：北九州市八幡西区 黒崎3丁目 1 5－3 電話番号：0 9 3－6 4 2－1 4 4 6 受付時間：月～金 8：30～17：15（祝日除く）
【市役所の窓口】 直方市地域包括支援センター	所在地：福岡県直方市殿町7-1 電話： 0 9 4 9－2 5－2 3 9 1 F A X：0 9 4 9-2 4-7 3 2 0 受付時間：月～金8：30～17：00（祝日除く）
【市役所の窓口】 中間市地域包括支援センター	所在地：福岡県中間市中間一丁目1番1号 電話： 0 9 3－2 4 5－7 7 1 6 F A X：0 9 3－2 4 6－2 0 2 7 受付時間：月～金8：30～17：15（祝日除く）

【公的団体の窓口】 福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険相談窓口	所在地：福岡市博多区吉塚本町13番47号 電話番号： 092-642-7859 FAX： 092-642-7856 受付時間： 月～金 9：00～18：00（祝日 除く）
--	---

20 重要事項説明の年月日

上記内容について、「北九州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の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-----------------

訪問看護契約書

BABOO株式会社
訪問看護ステーションにこTOMO

____様（以下「利用者」とします）と訪問看護ステーションにこ
TOMO（以下「事業者」とします）とは、訪問看護サービスの利用に関して次のとお
り契約を結びます。

（契約の目的）

第1条 事業者は利用者に対し、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、
利用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、利用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、介護保険を使用する際には
利用者の要介護・要支援状態区分及び被保険者証に記載された認定審査会意見に従
い、医療保険
を使用する際には健康保険証に従うものとします。

（契約期間）

第2条 この契約書の契約期間は、令和 ____年 ____月 ____日から利用者の要介護
認定または要支援認定（以下「要介護認定等」とします）の有効期間満了までとし
ます。

2. 契約期間満了の14日前までに、利用者から事業者に対して契約満了の申し出が
ない場合、契約は自動更新されるものとします。

（運営規定の概要）

第3条 事業者の運営規定の概要（事業の目的、職員の体制、訪問看護サービスの内
容等）、従業員の勤務の体制等は、別紙重要事項説明書に記載したとおりです。

（利用者の解約権）

第4条 利用者は事業者に対し、14日以上予告期間をもって、文書で通知すること
により本契約を解除することができます。

2. 利用者は、次の事由に該当するときは、文書で通知することにより直ちにこの
契約を解約することができます。

- a. 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- b. 事業者が守秘義務に違反した場合
- c. 事業者が利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- d. 事業者が破産した場合

（事業者の解約権）

第5条 事業者は利用者の著しい不信行為（負担金の滞納等）により契約の継続が困
難となった場合、その理由を記載した文書を交付したうえで、30日以上予告期間
をもって、本契約を解除することができます。この場合には、事業者は、居宅介護
支援事業者にその旨を連絡します。

（契約の終了）

第6条 次のいずれかの事由に該当する場合は、この契約は自動的に終了します。

- 1) 第4条の規定により利用者から解約の意思表示がなされた場合
- 2) 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た場合
- 3) 次の理由で利用者に対し、サービスの提供ができなくなった場合
 - a. 利用者が医療機関に3か月以上継続して入院した場合
 - b. 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - c. 利用者の要介護認定区分が、自立と認定されたとき
 - d. 利用者が死亡した場合

(利用者負担金)

第7条 サービス提供に対する利用者負担は、単位数に1単位10.21円を掛けた料金の1割～3割負担とします。なお、利用者負担は、関係法令に基づいているため、契約期間中に変更になったときは、関係法令により変更された金額を適用します。

2. 事業者は、当月の利用者負担金を翌月15日までに利用者に請求します。
3. 利用者は、前項の利用者負担金を請求のあった月の末日までに支払います。
4. 事業者は、利用者から利用者負担金を受領したときは、領収書を発行します。
5. 利用者は、居宅においてサービス従事者がサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話等の費用を負担します。

(利用者の滞納)

第8条 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を2カ月以上滞納したときは、事業者は1ヶ月以上の期間を定めて督促し、期間満了までに利用者負担金を支払わない場合は、契約を解除する旨の催告をすることができます。

2. 事業者は、前項の催告をしたときは、居宅サービス計画を作成した介護支援事業者と協議し、居宅サービスの変更、介護保険外の公的サービスの利用等について調整を依頼します。
3. 事業者は、前項の調整を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合は、この契約を文書により解除することができます。

(サービスの中止)

第9条 利用者は、事業者に対して、サービスの提供日の24時間前までに通知することにより、キャンセル料を負担することなくサービスの利用を中止することができます。

2. 利用者がサービス提供日の24時間前までに通知することなくサービスの中止を申し出たときは、事業者は、利用者負担予定金額の全額をキャンセル料として請求できます。
3. 前項に定めるキャンセル料は、利用者負担金の請求と合わせて行います。

(訪問看護計画の作成・変更)

第10条 事業者は、主治医の指示、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問看護計画書を作成し訪問看護計画書作成後も当該実施状況の把握に努めます。

2. 訪問看護計画には、療養上の目標や目標達成の為の具体的なサービス内容等を記載します。
3. 訪問看護計画は、居宅サービス計画が作成されている場合（介護保険）は、その内容に沿って作成します。
4. 事業者は、次のいずれかに該当する場合には、第1条に規定する訪問看護サービ

スの目的に従い、訪問看護計画の変更を行います。

- 1) 利用者の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、当該訪問看護計画を変更する必要がある場合
 - 2) 利用者が訪問看護サービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合
5. 事業者は、訪問看護計画を作成又は変更した際には、これを利用者及びその後見人又は家族に対して、説明しその同意を得るものとします。

(訪問看護サービスの内容及びその提供)

第11条 事業者は、担当の訪問看護員を派遣し、訪問看護サービスを提供します。

2. 事業者は、利用者の訪問看護サービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければなりません。

3. 利用者及びその後見人（後見人がいない場合は利用者の家族）は、必要がある場合は、事業者に対し記録の閲覧及び自費による謄写を求めることができます。ただし、この閲覧及び謄写は、事業者の業務に支障がない時間に行うこととします。

(主治医との関係)

第12条 事業者は、訪問看護サービスの提供を開始する際には、主治医の指示を文書で受けます。

2. 事業者は、主治医に訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。

(居宅介護支援事業者等との連携)

第13条 事業者は、利用者に対して訪問看護サービスを提供するにあたり、利用者が依頼する居宅介護支援事業者又はその他保険・医療サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

(協力業務)

第14条 事業者は、利用者に対して訪問看護サービスを提供するにあたり、可能な限り利用者に協力しなければなりません。

(苦情対応)

第15条 事業者は、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにし、事業者が提供した訪問看護サービスについて利用者、利用者の後見人又は利用者の家族から苦情申し立て等を行ったことを理由として、利用者に対し何ら不利益な取り扱いをすることはできません。

(緊急時の対応)

第16条 事業者は、現に訪問看護サービスの提供を行っているときに利用者に容態の急変が生じた場合、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医に連絡を取るなど必要な対応を講じます。

(費用)

第17条 事業者が提供する訪問看護サービスに係る費用は、別紙重要事項説明書に記載したとおりです。

2. 利用者は、サービスの対価として、前項の費用の額をもとに月ごとに算定され

た利用者負担額を事業者に支払います。

3. 事業者は、事業者の通常の事業の実施地域以外にある居宅を訪問して訪問看護サービスを行う場合には、重要事項説明書に定める費用のほか、それに要した交通費の支払いを利用者に請求することができます。

4. 事業者は、前項に定める費用の額にかかるサービスの提供にあたっては、あらかじめ利用者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければなりません。

5. 事業者は、利用者が正当な理由もなく訪問看護サービスの利用をキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じて、契約書別紙サービス内容説明書に記載したキャンセル料の支払いを求めることができます。

6. 事業者は、訪問看護サービスの利用単位毎の利用料及びその他の費用の額を変更しようとする場合は、1ヶ月前までに利用者に対し文書により通知し、変更の申し出を行います。

7. 事業者は、前項に定める料金の変更を行う場合は、変更合意書を交わします。

8. 当事業者の保険外サービス（自費）を利用した場合、請求書に含まれます。

（秘密保持）

第18条 事業者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者及びその後見人又は家族の秘密を洩らしません。

2. 事業者及びその従業員は、サービス担当者会議等において、利用者及びその後見人又は家族に関する個人情報を用いる必要がある場合には、利用者及びその後見人又は家族に使用目的等を説明し同意を得なければ、使用することができません。

（個人情報の取り扱い）

第19条 利用者の個人情報の取り扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は事業者が定める個人情報保護に関する規定に従い、誠実に対応します。なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。

2. 利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

（損害賠償）

第20条 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに必要機関・利用者の家族・担当の介護支援専門員・保険者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

2. 前項において、事故により利用者又はその家族の生命、身体、財産に損害が発生した場合は、事業者は速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者に故意・過失がない場合はこの限りではありません。

3. 前項の場合において、当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

（利用者代理人）

第21条 利用者は、代理人を選任してこの契約を締結させることができ、また、契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

(合意管轄)

第22条 この契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、福岡地方裁判所とすることに合意します。

(協議事項)

第23条 この契約に定めのない事項については、関係法令に従い、利用者・事業者の協議により定めます。

(肖像権について)

第24条 肖像権について、当事業所のホームページ・パンフレット・研修等で使用させて頂きたい場合がございます。使用につきましては以下に○をご記入ください。

ホームページ 可・不可

パンフレット 可・不可

社内研修/社外研修 可・不可

掲示物/広報 可・不可

訪問看護サービスを利用するにあたり、重要事項の説明を受けて上記の通り契約を締結いたします。

また、第18条に規定するサービス担当者会議等において個人情報を用いること、及び、第19条に規定する個人情報の使用について同意いたします。

この契約の成立を証するため本証 2 通を作成し、利用者、法定代理人（選任した場合）、連帯保証人・家族、事業者各署名にて1通ずつ保有します。

契約締結日 令和 年 月 日

利用者	住 所	
	氏 名	

法定代理人 (選任した場合)	住 所	
	氏 名	
	続柄	

連帯保証人・ 家族	住 所	
	氏 名	
	続柄	

事業者	所在地	福岡県直方市大字感田3468番地1
	法人名	BAB00株式会社
	代表者名	代表取締役 友原 恵美
	事業者名	訪問看護ステーションにこTOMO
	説明者氏名	