# 訪問看護・介護予防訪問看護

# 契約書別紙（兼重要事項説明書）令和８年 10 月１日改訂

利用者に対するサービスの提供開始にあたり、長野県条例の規定に基づき、当事業者が利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

## １．事業者（法人）の概要

| | |
|---|---|
| 事業者（法人）の名称 | 有限会社ほほ笑み介護支援センター |
| 主たる事務所の所在地 | 〒386-1104 長野県上田市福田50-3 |
| 代表者（職名・氏名） | 代表取締役　橋爪延幸 |
| 設立年月日 | 平成15年9月12日 |
| 電話番号 | 0268-75-2337 |

## ２．ご利用事業所の概要

| | | |
|---|---|---|
| ご利用事業所の名称 | ほほ笑み訪問看護ステーション | |
| サービスの種類 | 訪問看護・介護予防訪問看護 | |
| 事業所の所在地 | 〒386-1104 長野県上田市福田４５－７ | |
| 電話番号 | 0268-75-7951 | |
| 指定年月日・事業所番号 | 平成30年7月1日指定 | |
| 管理者の氏名 | 森紗希 | |
| 通常の事業の実施地域 | 上田市、東御市、坂城町、青木村 | |

## ３．事業の目的と運営の方針

| | |
|---|---|
| 事業の目的 | 要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。 |
| 運営の方針 | 事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。 |

## ４．提供するサービスの内容

訪問看護（又は介護予防訪問看護）は、病状が安定期にある利用者について、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士(以下「訪問看護職員」といいます。)がそのお宅を訪問して療養上の世話や必要な診療の補助を行うことにより、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を図るサービスです。

## ５．営業日時

| | |
|---|---|
| 営業日 | 月曜日から金曜日まで<br>ただし、年末年始（12月31日から1月3日）を除きます。<br>なお、上記以外については利用者の状況より対応させていただきます。 |
| 営業時間 | 午前8時30分から午後4時30分まで<br>ただし、利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24時間対応可能な体制を整えるものとします。 |

## ６．事業所の職員体制

| 従業者の職種 | 勤務の形態・人数 | 従業者の職種 | 勤務の形態・人数 |
|---|---|---|---|
| 看　護　師 | 常勤　１人、非常勤　３人 | 理学療法士 | － |
| 准 看 護 師 | － | 作業療法士 | － |
| 保　健　師 | － | 言語聴覚士 | － |

## ７．サービス提供の管理者

利用者へのサービス提供の管理責任者は下記のとおりです。

担当職員の交替を希望する場合は、できる限り対応しますので、管理者までご連絡ください。サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

| | |
|---|---|
| 管理責任者の氏名 | 管　理　者　　森紗希 |

## ８．利用料

利用者がサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、利用者からお支払いいただく「利用者負担金」は、その方の負担割合に応じた額となり、基本利用料の１割から３割の額です。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

### （１）料金表については別紙を参照

### （２）キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、利用者の体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

| キャンセルの時期 | キャンセル料 |
|---|---|
| 利用予定日の前日 | 利用者負担金の50%の額 |
| 利用予定日の当日 | 利用者負担金の100%の額 |

（注）利用予定日の前々日までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

### （３）支払い方法

上記（１）の利用料（利用者負担分の金額）は、毎月、15 日までに前月分の請求をいたします。原則として、弊社指定の金融機関の口座引き落し（22 日）によるお支払いとさせていただきます。

9 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
虐待防止に関する担当者 管理者・森紗希（職・氏名を記載する）

(2) 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し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

10 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、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、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、５年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 切迫性‥‥‥直ちに身体的拘束等を行わなければ、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。

(2) 非代替性‥‥身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

(3) 一時性‥‥‥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れば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

11 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、利用者又はその家族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ダンス」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又は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、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、予め文書で同意を得ない限り、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、利用者又は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。)

12　緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに下記の主治医へ連絡を行い指示を求める等、必要な措置を講じます。

救急搬送をする場合には、原則として救急車に同乗または付き添いはできませんので、同乗または付き添いは家族等での対応をお願いします。ただし、①家族が対応できない、②親族がいない、③搬送先から看護師の付き添いを求められた場合には、管理者または現場の判断で同乗または付き添う場合もあります。この時は自費サービスとなりますので予めご了承ください。

| | | |
|---|---|---|
| 利用者の主治医 | 医療機関の名称<br>氏名<br>所在地<br>電話番号 | |
| 緊急連絡先<br>（家族等） | 氏名（利用者との続柄）<br>電話番号 | |

13　事故発生時の対応

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及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）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 |
| 電話 | ☎　0120－101－060 |

14 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。

15 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、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。

16 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あたり、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。

17 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、その記録はサービスを提供した日から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。

④ 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。

18 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。

(3)事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

19 業務継続計画の策定等について

(1) 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、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

20 苦情相談窓口

（１）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

| | |
|---|---|
| 事業所相談窓口 | 電話番号　0268-75-7951　　面接場所　当事業所の相談室 |

（２）サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

| | | |
|---|---|---|
| 苦情受付機関 | 上田市介護保険課 | 電話番号　０２６８－２３－５１４０ |
| | 東御市福祉課高齢者係 | 電話番号　０２６８－７５－５０９０ |
| | 坂城町福祉健康課保険係 | 電話番号　０２６８－８２－３１１１ |
| | 青木村住民福祉課 | 電話番号０２６８－４９－０１１１（代表） |
| | 長野県国民健康保険団体連合会 | 電話番号　０２６－２３８－１５５０ |

21　カスタマーハラスメントに対するサービス提供の中断および免責

(1) 利用者またはその家族等（以下「利用者等」という）が、当事業所の職員に対し、以下の各号に掲げるカスタマーハラスメント行為を行った場合、当事業所は職員の安全確保および円滑な業務運営のため、直ちに当日のサービス提供を一時中断または中止することができます。

①身体的な暴力（殴る、蹴る、つねる、物を投げつける等）

②精神的な暴力、威嚇（大声を出す、怒鳴る、侮辱、人格を否定する言動、土下座の強要等）

③セクシャルハラスメント（不適切な身体接触、卑猥な発言、執拗な私的交際の要求等）

④制度上・契約上認められていない過剰なサービス、不当な要求の強要

⑤著しい長時間の拘束（電話の長時間の居座り、面談での執拗な詰問等）

(2) 前項の規定に基づきサービス提供を中断または中止した場合、当事業所は当該サービスに係る利用料金について、当初予定されたサービスが提供されたものとみなして利用者等に対して請求することができるものとします。

(3) 第1項に基づくサービスの中断または中止によって、利用者等に損害、不利益が生じた場合であっても、当事業所はその損害について賠償する責任を一切負わないものとします（免責）。

22 サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

（1）サービス提供の際、訪問看護職員は次の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。

・各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い

（2）訪問看護職員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

（3）体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）又は当事業所の担当者へご連絡ください。

令和　　年　　月　　日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事　業　者　　所在地　長野県上田市福田４５－７

事業者　ほほ笑み訪問看護ステーション

説明者職・氏名　　印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利　用　者　　住　所

氏　名　　印

署名代行者（又は法定代理人）

住　所

本人との続柄

氏　名　　印

立　会　人　　住　所

氏　名　　印