

訪問看護利用契約書

【介護保険】

クオリティー訪問看護ステーション

令和5年3月1日	施行
令和5年6月20日	改定
令和7年2月1日	改定
令和8年9月1日	改定

訪問看護利用契約書

[介護保険]

利用者_____とクオリティー訪問看護ステーション
(以下、「事業者」という。)は、訪問看護サービスの利用に関して次のとおり契約を締結します。

第1条 (契約の目的)

事業者は、介護保険法等の関係法およ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、訪問看護を提供します。

第2条 (契約期間)

- 1 この契約期間は、契約締結の日から始まり、利用者の要介護認定の有効期間の満了日までとします。
- 2 上記の契約期間満了日の 7 日前までに利用者から事業者に対して契約終了の申し出がない限り、この契約は自動更新するものとします。

第3条 (訪問看護計画とサービスの提供)

- 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て、主治医の指示書及び利用者の居宅サービス計画書・介護予防サービス計画書（ケアプラン）に沿って、療養上の目標や具体的なサービス内容を記載した訪問看護計画を作成し、これに沿って契約書別紙「重要事項説明書」に記載した内容の訪問看護を計画的に提供します。
- 2 事業者は、居宅サービス計画書・介護予防サービス計画書（ケアプラン）作成が遅れている場合でも訪問看護計画書を作成し、利用者もしくは主介護者 1 名に説明します。
- 3 事業者は、利用者がサービスの内容や提供方法などの変更を希望する場合で、その変更が居宅サービス計画書・介護予防サービス計画書（ケアプラン）の範囲内で可能なときは、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整を行い、訪問看護計画の変更の対応を行います。
- 4 事業者は訪問看護計画書を主治医に随時報告いたします。

第4条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、それぞれのサービスの提供に関する記録を整備するとともに、これをこの契約終了後5年間保管します。
- 2 事業者は、利用者に対し、いつでも保管する利用者に関する記録の閲覧、複写物の交付に応じます。

第5条（利用者負担金の滞納）

- 1 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3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、期間満了までに滞納分全額支払いがないときはこの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、居宅サービス計画書・介護予防サービス計画書（ケアプラン）を作成した居宅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、必要な調整を行うよう居宅支援事業者へ要請するものとします。
- 3 事業者は、前項に定める協議などの努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合は、文書によりこの契約を解除することができます。

第6条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対しいつでもこの契約の解除を申し出ることができます。この場合には、7日以上予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

第7条（事業者の解約権）

事業者は、利用者の著しい不信行為（重要事項説明書のサービス上の禁止行為等）により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解約することができます。この場合事業者は、主治医および居宅サービス計画書・介護予防サービス計画書（ケアプラン）を作成した居宅介護支援事業者に連絡します。

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2条に基づく、契約期間が満了したとき
- 二 第5条に基づき、事業者から解約されたとき
- 三 第6条に基づき、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
- 四 第7条に基づき、事業者から契約の解約の意思表示がなされたとき
- 五 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了されます
 - (一) 利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院した場合
 - (二) 利用者の要介護認定区分が自立と認定された場合
 - (三) 利用者が死亡したとき

第9条（損害賠償）

事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産に損害を与えた場合は、その損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。

第10条（秘密保持、個人情報）

- 1 事業者は、サービス提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を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。
- 2 事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の情報をを用いる場合は、利用者の家族の同意を予め文書で得ない限り、サービス担当者会議などで個人情報を用いません。
ただし、居宅サービス計画書・介護予防サービス計画（ケアプラン）を作成した居宅介護支援事業者が、利用者及びその家族から、居宅サービス計画・介護予防サービス計画（ケアプラン）に位置付けたサービス事業者が個人情報を使用することについて、同意を得ている場合はこの限りではありません。
- 3 事業者は、契約者とその家族の同意を得て医療上必要な情報を医療機関または保健所等に情報を提供できるものとします。

第11条（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は、事業者、介護支援専門員、市町村及び国民健康保険団体連合会に対して、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、苦情の申し立て又は相談があった場合は、迅速かつ適切に対応します。

第12条（緊急時等の対応）

訪問看護の提供を行っているときに利用者に病状の急変等が生じた場合には、必要に応じて臨機応変の手当てを行うとともに、速やかに主治医に連絡を行い、指示を求める等の必要な対応をします。

第13条（契約外条項）

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他の関係法令を尊重して利用者と事業者が誠意を持って協議のうえ定めます。

【介護保険】

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、
1通ずつ保有するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、
1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

利用者 住所

氏名

印

代理人、主介護者（続柄）

住所

氏名

（続柄）

印

事業所

所在地

千葉県柏市十余二357番地15
中央243街区4 2階

事業者名

クオリティー訪問看護ステーション

管理者名

杉田 千枝

印

訪問看護ステーション重要事項説明書（介護及び介護予防）

1. 事業所の概要

（事業所名）	株式会社クオリティー クオリティー訪問看護ステーション
（所在地）	千葉県柏市十余二357番地15中央243街区4 2階
（提供可能サービス 及び事業所番号）	訪問看護 事業所番号 第 1262190742 号
（管理者および連絡先）	杉田 千枝 電話：080 - 7284 - 5714
（サービス提供地域）	柏市、流山市、野田市、我孫子市、松戸市

2. 事業所の職員体制

管理者・看護師	1 名
看護師	2 名以上

3. 営業日 月曜日～土曜日 9:00～18:00

休業日 日祝日

年末年始（12 月 31 日～1 月 3 日）は原則としてお休みさせていただきます。

4. サービスの方法

当訪問看護事業所の担当看護師（准看護師）が訪問看護計画書に基づいてサービスを提供します。

5. 支払方法及び支払日

月末に訪問回数や加算状況に応じて計算し、毎月 26 日（休日、祝日の場合は翌営業日）に銀行引き落としをさせていただきます。（集金をご希望の場合はお知らせください。）

6. 訪問看護サービスの内容

- ・身体状況や病状の観察と療養指導
- ・栄養、清潔、排泄などの日常生活の援助

- ・服薬管理
- ・機能訓練などのリハビリテーション
- ・認知症の方の看護とご家族への相談・支援
- ・介護相談・指導、精神的支援などご家族への支援
- ・医療処置や医療機器の管理（主治医の指示がある場合）

7. 訪問看護の提供について

- 1) 訪問回数・訪問時間は居宅サービス計画書・介護予防サービス計画（ケアプラン）に基づきます。
- 2) サービス提供の時間は、別の訪問や緊急訪問等による遅れなど、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のでご了承ください。
- 3) 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。
- 4) 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、よろしくお願いいたします。
- 5) ご自宅への訪問看護になります。病院・関連機関への訪問看護は原則実施していません。
- 6) 訪問地域以外に居住の方の退院調整や、退院後の状態や生活が安定する期間なども地域の訪問看護ステーションと連携して訪問させていただきます。
- 7) 緊急時や長時間訪問が必要な場合には介護支援専門員と相談の上、対応させていただきますが、希望に添えない場合もあることをご了承ください。
- 8) 看護師等はサービス提供に当たり次の禁止行為は行いません。
 - 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う宗教・政治・営利活動、その他迷惑行為

【介護保険】

8. サービス利用料及び利用者負担 別紙記載しておりますので、ご参照ください。
9. ご利用にあたってのお願い
- 1) 介護保険被保険者証や医療受給者証等を確認させていただきます。これらの書類について内容に変更の生じた場合は、必ずお知らせください。
 - 2) やむを得ず訪問予定の変更を希望される場合は、必ず前日までにご連絡をお願いいたします。
 - 3) ご連絡のないキャンセルにつきましては全額の利用料の申し出をさせていただきます。
 - 4) サービス利用上の禁止行為（ハラスメント対策）
 - 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 故意に必要な情報や連絡事項を与えないこと
 - 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 私物や看護に必要となる備品等を意図的に壊すことや隠すこと
 - ⑭ その他前各号に準ずる言動を行うこと
10. 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 杉田 千枝
 - 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。

【介護保険】

- 6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、速やかに市町村に通報いたします。

11. 運営の方針

当訪問看護事業所は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した住宅療養が継続できるように支援を行います。

12. 相談窓口・苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当事業所の窓口

- ・ 電話番号 04-7186-7681
- ・ F A X 番号 04-7186-7682
- ・ 相談対応 クオリティー訪問看護ステーション
- ・ 対応時間 9:00～18:00

行政機関の窓口

柏市役所 高齢者支援課

- ・ 電話番号 04-7186-1996

13. 事故発生時の対応

- 1) 訪問看護のサービス提供により、利用者の生命、身体、財産に損害を与えるような事故が発生した場合、市町村・ご家族・主治医及び関連する居宅介護支援事業所に報告するとともに適切な処置を講じます。
- 2) 上記事故により賠償の必要が生じた場合には、損害賠償をいたします。
- 3) 万一事故が生じた場合には、その原因を解明し再発防止のための対策を講じます。

14. 緊急時等の対応

訪問看護の提供を行っているときに利用者に病状の急変等が生じた場合には、必要に応じて臨機応変の手当てを行うとともに、速やかに主治医に連絡を行い、指示を求める等の必要な対応をします。

15.業務継続計画（BCP）について

事業所は感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対するサービス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を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じるものとする

- （１）事業者は従業員に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- （２）事業所は、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うものとする

16.ハラスメントの防止等について

事業所は適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の提供を確保する観点から職場におけるハラスメント及びカスタマーハラスメントの防止のため次の措置を講じるものとします。

- （１）ハラスメント防止のため、従業者に対する新規採用時及び年１回以上の定期的な研修を実施するとともに、周知と啓発をします。
- （２）ハラスメント防止のための指針の整備、相談体制の整備をします。
- （３）被害者への配慮のための取り組みをします
- （４）訪問時における AI 記録システムを活用し音声記録を取ることによるハラスメント防止や経過記録を行います。

（利用料金のお支払い方法）

利用料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、原則として口座引落としとさせていただきます。
なおご希望により振込・現金支払いを利用する事も出来ます。
ただし、振込料金に係わる全ての手数料は利用者の負担とさせていただきます。

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）
に引落としさせていただきます。

事業所の口座に翌月15日までに振込をする場合の銀行

【取扱い金融機関】 千葉興業銀行

【店名】 江戸川台支店

【店番】 215 【預金種別】 普通預金 【口座番号】 1108902

【名前】 株式会社クオリティー 代表取締役 大竹智久

【介護保険】

【説明確認欄】

令和 年 月 日

訪問看護利用の契約にあたり、上記により重要事項を説明いたしました。

(事業所所在地) 千葉県柏市十余二 357 番地 15 中央 243 街区 4 2 階

(事業所名) 株式会社クオリティー
クオリティー訪問看護ステーション

(管理者) 杉田 千枝 印

(説明者) (自署)

訪問看護の利用の契約にあたり、上記により重要事項の説明を受けました。

(利用者)
住所

氏名 印

(代理人、主介護者・続柄)
住所

氏名 (続柄) 印