

指定訪問看護・指定介護予防訪問看護

マリア訪問看護ステーション

重要事項説明書・契約書

(医療保険・介護保険)

～ 目 次 ～

第 1 重要事項説明書	1～13 頁
1. 訪問看護事業者の概要	1 頁
2. 訪問看護事業所の概要	1～2 頁
3. 訪問看護サービスの提供	3～4 頁
4. 訪問看護サービス利用料及び利用者負担	5～6 頁
5. 訪問看護サービス利用にあたっての留意事項	6～7 頁
6. 事故発生時の対応	8 頁
7. 訪問看護契約の契約期間と契約の終了	8～9 頁
8. 守秘義務及び個人情報の取り扱い	9 頁
(表1) 個人情報の利用目的	10 頁
個人情報の取得及び第三者提供同意書	11 頁
9. 訪問看護サービスに関する相談窓口・苦情への対応	11～13 頁
第 2 訪問看護契約書	14～18 頁
第 3 署名欄	19～20 頁
1. 事業者署名欄	19 頁
2. 利用者署名欄	20 頁

ご利用者 _____ 様

株式会社 Visit Link

第 1 重要事項説明書

訪問看護サービスのご利用者様（以下「利用者」と表記させていただきます。）が、訪問看護の事業者又はサービスを提供する上で必要な重要事項を次のとおり説明いたします。利用者のご家族様（以下「家族」と表記させていただきます。）もご確認ください。

1. 事業者の概要

・株式会社 VisitLink（以下「事業者」といいます。）の概要は次の通りです。

名 称	株式会社 VisitLink	
代表者	代表取締役 松栄 貴子	
所在地	住 所	〒920-0331 石川県金沢市大野町一丁目 4 7 番地
	電 話	0 8 0 - 5 8 5 8 - 4 5 5 3
設立年月日	2 0 2 5 年 2 月 3 日	
事業内容	訪問看護・介護予防訪問看護事業	

2. 事業所の概要

・マリア訪問看護ステーション（以下「事業所」といいます。）の概要は次の通りです。

事業の種類	指定訪問看護・指定介護予防訪問看護	
名 称	マリア訪問看護ステーション	
所 在 地	住 所	〒920-0027 石川県金沢市駅西新町 3 丁目 4 番 29 号 ルピナスⅡ 11 号室
	電 話	0 7 6 - 2 2 5 - 8 5 1 3
	F A X	0 7 6 - 2 2 5 - 8 5 1 4
介護保険事業所番号	1 7 6 0 1 9 1 9 2 2	
開設(指定)年月日	2 0 2 5 年 5 月 1 日	
管理者氏名	太田 佑輝	
通常の事業の実施地域	金沢市・白山市・野々市市・内灘町・津幡町・かほく市・ 能美市・小松市・加賀市・宝達志水町・羽咋市	
営 業 日	月曜日～金曜日	※ 土・日・祝日、12 月 29 日～ 1 月 3 日、 及び当社の定める休日を除く
営業時間	9 時 0 0 分 ～ 1 8 時 0 0 分	
サービス提供日	事業所の営業日と同じ	
サービスの提供時間帯	通常時間帯…午前 8 時 ～ 午後 6 時 早朝時間帯…午前 6 時 ～ 午前 8 時 夜間時間帯…午後 6 時 ～ 午後 10 時 深夜時間帯…午後 10 時 ～ 午前 6 時	

※営業日・営業時間帯に関わらず、24 時間体制を取っております。

※緊急の場合等は、事業所の営業時間外でも対応いたします。

※上記の「通常の事業の実施地域」以外にお住まいの方もご相談ください。

(1) 訪問看護事業の目的と運営方針

事業の目的	1. 事業所の職員及び業務管理に関する重要事項を定めることにより、事業所の円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業の適正な運営を行うことを目的とする。 2. 要支援又は要介護状態と認定された利用者に対し、介護保険法等の関係法令及びこの重要事項説明書に従い、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する。
運営の方針	1. (介護予防)訪問看護計画書に基づいて必要な訪問看護を提供する事により、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持と回復を図ります。 2. 在宅医療を推進し、利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ると共に、快適な在宅療養が継続できるように努めなければならない。 3. 事業の運営にあたって、必要な時に必要な訪問看護の提供ができるよう努めなければならない。 4. 事業の運営にあたって、利用者の関係する区市町村、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、統合的なサービスの提供に努めなければならない。

(2) 事業所の職員体制と職員の職務内容

① 職員の配置状況（令和7年5月1日現在）

職種	保有資格	常勤	非常勤	常勤換算人員
①管理者	保健師	1名 (保健師兼務)		0.1名
②訪問看護 の提供に 当たる従 業者	看護師	2名		2名
	保健師	1名		0.9名
	准看護師			
	理学療法士 作業療法士 言語聴覚士			

② 職員の職務内容

- ・ 管理者：訪問看護事業に携わる従業員の総括管理、指導を行う。
- ・ 訪問看護の提供に当たる従業者：(介護予防)訪問看護計画書に基づき医療処置、投薬、検温、血圧測定等の医療行為を行う。

3. 訪問看護サービスの提供について

(1) 提供するサービスの内容

訪問看護は、利用者の居宅において看護師その他省令で定める者により行われる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 看護介護内容（利用者に対して）

- ・ 健康状態の観察（血圧・体温・呼吸・脈拍・簡易酸素飽和度測定・病状観察など）
- ・ 日常生活の看護（清拭・洗髪・入浴・口腔ケア・手浴足浴など身体の保清など）
- ・ 日常生活の介護（食事及び排泄など）
- ・ 療養指導（生活上の注意事項・食事指導・排泄に関する対策や指導など）
- ・ 精神（心）のケア・傾聴

② 医療的処置行為（医師の指示に基づく看護）

- ・ 創傷及び褥瘡処置
- ・ 人工肛門・人工膀胱管理ケア
- ・ 経鼻チューブ・胃瘻チューブ管理ケア
- ・ 尿導留置カテーテル・自己導尿管理ケア
- ・ 在宅酸素療法管理ケア
- ・ 在宅人工呼吸器管理ケア
- ・ 喀痰の吸引・管理
- ・ 点滴
- ・ 排泄管理ケア（浣腸・摘便）
- ・ 終末期の看護（ターミナルケア）

③ 在宅リハビリテーション看護（リハビリ援助行為）

- ・ 歩行訓練、手足の運動など
- ・ 拘縮予防・寝たきり・褥瘡予防など
- ・ 言語・嚥下訓練（言語障害・失語症・嚥下障害など）
- ・ 認知症予防（趣味の活用など）

④ 介護者に対して

- ・ 療養生活や介護方法の指導
- ・ 認知症の介護と悪化予防の相談
- ・ 褥瘡予防・リハビリの方法・食事指導（介助の工夫・方法など）
- ・ 室内環境整備の工夫・安全対策の工夫・感染症に対する対処方法など
- ・ 生活用具や在宅サービス利用についての相談
- ・ 介護福祉などの社会資源の紹介

・ 介 護 者 の 健 康 相 談 ・ 助 言

(2) 提供するサービスの提供方法

事業者は、前記2(1)の「事業の運営方針」の下に利用者に対し、以下のように訪問看護サービスを提供します。

① 主治医の文書による指示

事業者は、訪問看護サービス提供の開始に際し、主治医による指示を文書（指示書）で受けます。

② （介護予防）訪問看護計画書の原案の作成

看護師が、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、療養上の目標と当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した（介護予防）訪問看護計画書の原案を作成します。また、居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに基づき、（介護予防）訪問看護計画書の原案を作成します。

③ 利用者の同意

看護師が、（介護予防）訪問看護計画書の原案について利用者またはその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。

④ （介護予防）訪問看護計画書の利用者への交付

看護師が、利用者の同意を得た（介護予防）訪問看護計画書を利用者に交付します。

⑤ （介護予防）訪問看護計画書の主治医への提出

事業者は、（介護予防）訪問看護計画書を毎月定期的に主治医へ提出します。

⑥ 訪問看護サービスの提供

事業者は、主治医と密接な連携を図りながら、（介護予防）訪問看護計画書に基づき医学の進歩に対応した適切な看護技術をもって訪問看護の提供を行います。

⑦ （介護予防）訪問看護報告書の作成及び主治医への提出

看護師は、訪問日や提供した看護内容等を記載した（介護予防）訪問看護報告書を作成し、毎月定期的に主治医に提出します。

⑧ 訪問看護の実施状況の把握等

事業者は、（介護予防）訪問看護計画書の実施状況の把握を行い、主治医と密接な連携を図りながら、必要に応じて（介護予防）訪問看護計画書の変更を行います。

⑨ 訪問看護サービスを担当する職員

それぞれの利用者の訪問看護サービスを担当する職員は、事業所において定めます。担当する職員を変更する場合は、事前に事業所から利用者に連絡します。

(3) 緊急時等の対応

看護師等は、現に訪問看護サービスの提供を行っている時に利用者に病状の急変が生じた場合には、必要に応じて臨時応急の手当てを行うと共に、速やかに主治医への連絡を行い、指示を求める等の必要な措置を講じます。

4. 訪問看護サービス利用料及び利用者負担について

※利用料金(費用)については、(別表)を参照して下さい。

(1) 訪問看護サービス利用料として、医療保険の法定利用料、介護保険の法定利用料の支払いを利用者から受けるものとします。

- ① 介護保険に係る利用者負担金(費用全体の 1~3 割(区分支給限度額内))
- ② 医療保険に係る利用者負担金(費用全体の 1~3 割)

(2) 利用者は、(別表)に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料及び、サービスを提供する上で別途必要になった費用を支払うものとします。

- ① 運営基準(厚生労働省令)で定められた「その他の費用」は全額自己負担とします。
- ② 区分支給限度額を超える場合や保険給付とならない費用は、全額自己負担とします。
- ③ 訪問看護サービスに使用する衛生材料や備品等は、利用者で準備していただきますが、事業所で準備する場合は、実費負担とします。
- ④ 交通費については、当事業所のサービス提供実施地域への提供の場合は無料ですが、当事業所の通常の事業実施地域以外の場合は、次の金額を支払うものとします。

- ・公共交通機関による交通費の実費
- ・自動車を使用した場合の交通費は、次の額とします。
 - (1) 事業所から片道 40 キロメートル未満 200円
 - (2) 事業所から片道 40 キロメートル以上 500円

- ⑤ サービスの利用をキャンセルされた場合は、キャンセルの連絡を受けた時間に応じて、キャンセル料を支払うものとします。

※但し、利用者の病状急変や緊急入院、その他やむを得ない事由がある場合は、キャンセル料は請求いたしません。

- ・訪問予定時刻 24 時間前までの連絡 → キャンセル料は不要
- ・訪問予定時刻 12 時間前までの連絡 → 1 提供あたりの利用料の 10%
- ・訪問予定時刻になっても連絡がない → 1 提供あたりの利用料の 30%

(3) 訪問看護サービス利用料金の請求及び支払い方法について

- ① 訪問看護サービス利用料の金額(交通費、衛生材料費等利用者負担金含む)は1カ月毎に計算し、該当月分を翌月15日までにご利用明細兼請求書を発行致します。
 - (a) 利用者負担金について、居宅サービス計画を作成しない場合など「償還払い」となる場合には、一旦利用者が利用料の全額を支払うものとします。
その後は、市町村に対して保険給付分の9割を請求することになります。
 - (b) 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われなかった場合は、1カ月分の利用料全額を支払うものとします。
その際は、利用料の支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収書を発行するものとします。

② 訪問看護サービス利用料金の支払い方法は、(a) (b) (c) の3つとします。

(a) 金融機関等の口座引き落としの場合は、ご利用月の翌月28日(休日の場合、翌営業日)にご指定口座より引き落としさせていただきます。ただし、自動引き落とし手続き期間中は、28日までに当事業所指定口座に振り込みください。その際、領収書の発行は記帳をもってかえさせていただきます。

(b) 当事業所指定口座に振り込まれる場合は、請求月末日までにお振り込み下さい。尚、お振込手数料は自己負担となります。その際、領収書の発行は振り込み明細書をもってかえさせていただきます。

(c) 現金の場合は、訪問時に訪問看護師等が集金いたします。請求月末日までにお支払い下さい。お支払い後に領収書を発行いたします。

・ 指定口座 : 北陸銀行 金沢中央支店
普通 6116319 カ) ヴィジットリンク

(4) 訪問看護サービス利用料金については、法改定により変更される場合がありますのでご了承願います。法改定等により利用料金などの変更があった場合は、改定後の金額について別途お知らせ致します。

5. 訪問看護サービス利用にあたっての留意事項

(1) 訪問看護サービス利用の中止(キャンセル)及び変更や追加について

① 利用者側の都合により、特定の日時における訪問看護サービスを中止(キャンセル)する場合は、中止する日の前営業日までにご連絡ください。但し、利用者の病状急変や緊急入院、その他やむを得ない事由がある場合はこの限りではありません。

② サービス利用日時の変更や追加を希望される場合は、速やかに申し出て下さい。尚、訪問看護師等の稼働状況により、利用者の希望する日時に訪問看護サービスの提供ができない場合は、他の利用可能日時を提示して調整いたします。

③ 他の訪問看護ステーションを利用する場合は、訪問看護サービスの調整等が必要になりますので速やかにお知らせください。

(2) 看護職員等の禁止行為について

看護職員等はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- ・ 利用者または家族の金銭・預貯金通帳・証書・書類などの預かり等の取り扱い
- ・ 利用者又は家族からの金銭・物品・飲食の提供
- ・ 利用者の居宅での飲酒・喫煙・飲食
- ・ (介護予防) 訪問看護計画書に基づく訪問看護サービス以外の業務
- ・ 利用者の家族に対する訪問看護サービス(レスパイトケアは含まない)の提供
- ・ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者また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)

・利用者又は家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 訪問看護サービス利用にあたっての禁止行為について

訪問看護サービス利用にあたっては、次に掲げる行為は行わないでください。

- ・看護師等の心身に危害を及ぼす行為
- ・事業者または事業所の運営に支障を与える行為
- ・訪問看護サービスの提供を困難にする行為

(4) その他の留意事項について

- ① 訪問看護師等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(身分証携行義務)。
- ② 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。
- ③ 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者にお知らせください。
- ④ 保険証等について、保険証は毎月確認させていただきます。また、保険証等の更新または変更等がありましたらすぐにお知らせください。

- ・保険証(国民健康保険・社会保険)
- ・生活保護法介護券
- ・障害者手帳
- ・介護保険被保険者証(40歳以上)
- ・医療費受給者証(障害者)
- ・介護保険被負担割合証
- ・自立支援医療受給者証(精神通院)
- ・後期高齢者医療被保険者証
- など

- ⑤ 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。
- ⑥ 居宅介護支援事業者等との連携において、サービスの内容が変更された場合又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。
- ⑦ 看護師等が、訪問看護サービスの提供のために必要な備品等(電気・水道・電話連絡等)を使用する必要がある場合は、無償で使用させていただきます。
- ⑧ 衛生管理等について、指定訪問看護事業所の設備及び備品等の、衛生的な管理に努めます。また、看護職員等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。

6. 事故発生時の対応について

(1) 緊急連絡その他必要な措置

看護師等は、訪問看護サービスの提供に際して事故が発生した場合には、必要に応じて臨時応急の手当てを行うと共に、事業者は、速やかに利用者家族、主治医、関係機関（市町村・居宅介護支援事業所等）に連絡し、必要な措置を講じます。

(2) 損害賠償

事業者は、事業者の責めに帰すべき事由により利用者に賠償すべき事故が発生した場合は、利用者に対しその損害を速やかに賠償します。但し、利用者やその家族に過失がある場合は、賠償額を減ずることができます。

7. 訪問看護契約の契約期間と契約の終了

※利用者と事業者との訪問看護の提供に関する契約（以下「訪問看護契約」といいます。）

(1) 訪問看護契約の契約期間

訪問看護契約の契約期間は、契約で定めた日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。ただし、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場合は、同一条件で自動更新されたものとし、更新後も同様とします。

(2) 訪問看護契約の終了

① 以下の場合は、双方の通知がなくても自動的に終了いたします（自動終了）。

- ・ 利用者の要介護認定区分が非該当（自立又は要支援）と認定された時。

※この場合、条件を変更して再度契約をすることができます。

- ・ 主治医が訪問看護の必要性がないと認めた時。
- ・ 利用者が介護老人福祉施設、介護老人保健施設や療養病床に入所又は入院した時。
- ・ 利用者が、認知症対応型共同生活介護の利用を開始した時。
- ・ 利用者がお亡くなりになった時。
- ・ 事業所が介護保険法に基づきその指定を取り消された時。

② 利用者の契約解除による終了

- ・ 利用者の都合でサービスを終了する場合は、1週間以上の予告期間をもって、直ちに本契約を終了させることができます。
- ・ 利用者が入院（療養病床への入院を除く）した時。
- ・ その他、やむを得ない事由がある時。

③ 事業者の契約解除による終了

- ・ 利用者が訪問看護利用料等の全部または一部の支払いを3か月以上遅延し、事業者が相当の期間を定めて催告したにもかかわらずその支払いをしなかった時。
- ・ 利用者が前記5記載の訪問看護サービス利用にあたっての留意事項に違反し、その他の事業者の責に帰すことのできない事由により、当該利用者に対して訪問看護を提供することが著しく困難になった時。

④ 事業の廃止等を理由とする事業者の契約解除による終了

- ・ 事業者は訪問看護事業の、休止又は縮小（営業地域の縮小を含む。）をする時は、訪問看護契約を終了させる日から起算して30日前までに解除の申し入れを行うことにより、訪問看護契約を解除することができます。
※その際は、終了の1か月前までに文書で通知いたします。

8. 守秘義務及び個人情報の取り扱い

（1）秘密義務

事業者は、訪問看護サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏洩しません。契約が終了した後も同じです。

（2）個人情報の取り扱い（表1）

- ① 事業者は、利用者又はその家族等の個人情報は、「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・介護関係従業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」、その他関係法令を遵守し、適切に取り扱います。
- ② 法律に定められた期間（契約終了後5年間）はこれを適正に保存し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。開示の結果、情報の訂正や追加又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で訂正等を行うものとします。開示に際して複写料等が必要な場合は利用者の負担となります。
- ③ 事業者は、従業者に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、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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(表 1) 個人情報の利用目的

マリア訪問看護ステーション、利用者、その代理人または家族等の関係者の個人情報を、以下の目的に必要な範囲で利用させていただきます。

1. 訪問看護、介護予防訪問看護及び居宅介護支援（以下「訪問看護サービス等」といいます。）を提供するため

- (1) 訪問看護サービス等の申し込みに係る調整及び利用に係る契約締結のため。
- (2) 訪問看護サービス等を提供する上で解決すべき課題を把握するため。
- (3) 居宅サービス計画、（介護予防）訪問看護計画書等の介護サービスに係る計画を作成するため。
- (4) 訪問看護サービス等の提供に関わる職員に対する情報伝達、指示監督のため。
- (5) 市町、他の介護サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との間で協議、照会その他連絡調整を行い、必要な連携を行うため。
- (6) 利用者の状況や訪問看護サービス等の実施状況を把握し、利用者やその家族に説明するため。
- (7) 利用者の病状が急変した場合や利用者に事故が発生した場合の関係者への連絡、対応のため。
- (8) 訪問看護サービス等の評価を行うため。
- (9) 訪問看護サービス等の質の維持向上の為の事業者内で調査研究や職員研修を行うため。
- (10) 以上のほか、訪問看護サービス等の提供に必要な事務を行うため。

2. 介護報酬等を請求し、支払いを受けるため

- (1) 市町または審査支払い機関に診療報酬または介護報酬を請求し、支払いを受けるため。
- (2) 市町または審査支払い機関からの照会への回答のため。
- (3) 利用者に利用料等を請求し、支払いを受けるため。
- (4) 保険者への相談・届出、介護報酬等の計算管理その他会計及び経理事務のため。
- (5) 以上のほか、介護報酬等を請求し、支払いを受けるのに必要な事務のため。

3. 市町村等に対し法令で定められた報告等を行うため

- (1) 訪問看護サービス等の提供により利用者に事故が発生した場合の市町村への連絡または報告のため。
- (2) 市町または都道府県知事から報告、帳簿書類の提出等を求められ、または立ち入り調査を受けた場合、及び国民健康保険団体連合会から利用者の苦情に係る調査への協力または報告等を求められた場合にこれに応じるため。

4. その他の目的のため

- (1) 損害賠償保険の保険会社等への相談・連絡または届け出。
- (2) 訪問看護サービス等を学ぶ学生等への実習や研修の協力。
- (3) 学芸や学会誌等での発表（匿名化が困難な場合には利用者の同意を得る）

個人情報の取得及び第三者提供同意書

下記 1 の私の個人情報を取得し、下記 2 のとおり私の個人情報を第三者に提供することに同意します。

記

1. 取得する個人情報...前項「個人情報の利用目的」の達成に必要な個人情報（次の①から⑥の要配慮個人情報を含む。）

①病歴

- ② 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）、その他の個人情報保護委員会規則で定める心身の機能の障害

- ③ 医師その他医療に関連する職務に従事する者（医師等）により行われた疾病の予防、及び早期発見のための健康診断、その他の検査（健康診断等）の結果

- ④ 健康診断等の結果に基づき、または疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導または診療、若しくは調剤が行われたこと

- ⑤ 本人を被疑者又は被告人として、逮捕、搜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと

- ⑥ 本人を少年法第 3 条第 1 項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分、その他の少年の保護事件に関する手続が行われたこと

2. 個人情報の第三者提供

- (1) 提供する個人情報（前記 1 の個人情報を含む）

- (2) 提供先の第三者（市町村、都道府県、主治医、介護サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者）

9. 訪問看護サービスに関する相談窓口及び苦情への対応

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定（介護予防）訪問看護に係る利用者及びその家族等の相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下記に記す「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通りとします。

- ・ 苦情や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に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。
- ・ 管理者は、看護職員等に事実関係の確認を行う。
- ・ 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、今後の対応を決定する。
- ・ 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、利用者に対して必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

(2) 苦情処理の窓口

【 事業所の窓口 】

○ マリア訪問看護ステーション

電話番号：０７６－２２５－８５１３

担 当：管理者 太田 佑輝

受付時間：９：００～１８：００（土、日および年末年始を除く）

【 公共機関の窓口 】

○ 金沢市介護保険課

所 在 地：金沢市広坂 1-1-1

電話番号：０７６－２２０－２２６４

受付時間 ９：００～１７：４５（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 石川県国民保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口

所 在 地：石川県金沢市幸町 1 2 番 1 号

電話番号：０７６－２３１－１１１０

受付時間 ９：００～１７：００（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 石川県福祉サービス運営適正化委員会

所 在 地：石川県金沢市本多町 3 丁目 1-10

電話番号：０７６－２３４－２５５６

受付時間 ９：００～１７：００（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 野々市市 健康福祉部介護長寿課

所 在 地：石川県白山市倉光 2 丁目 1

電話番号：０７６－２２７－６０６６

受付時間 ８：３０～１７：１５（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 白山市長寿介護課

所 在 地：石川県白山市倉光 2 丁目 1

電話番号：０７６－２７４－９５２９

受付時間 ８：３０～１７：１５（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 津幡町 町民福祉部長寿介護課

所 在 地：石川県河北郡津幡町加賀爪 2 3

電話番号：０７６－２８８－２４１６

受付時間 ８：３０～１７：１５（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 内灘町 介護福祉課

所 在 地：石川県河北郡内灘町大学1丁目2-1

電話番号：076-286-6703

受付時間 8:30~17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 内灘町地域包括支援センター

所 在 地：石川県河北郡内灘町鶴ヶ丘2丁目161番地

電話番号：076-286-6750

受付時間 8:30~17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ かほく市役所 長寿介護課・高齢者支援センター

所 在 地：石川県かほく市宇野気81

電話番号：076-283-7150

受付時間 8:30~17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 宝達志水町 介護保険課

所 在 地：石川県羽咋郡宝達志水町子浦そ18番地1

電話番号：0767-29-3111

受付時間 8:30~17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 羽咋市 介護保険課

所 在 地：石川県羽咋市旭町ア200

電話番号：0767-22-1111

受付時間 8:30~17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 小松市 長寿介護課

所 在 地：石川県小松市小馬出町91番地

電話番号：0761-21-8168

受付時間 8:40~17:25（土、日、祝日および年末年始を除く）

○ 加賀市 介護福祉課

所 在 地：石川県加賀市大聖寺南町ニ41番地

電話番号：0761-72-1111

受付時間 8:30~17:15（土、日、祝日および年末年始を除く）

第2 訪問看護契約書

様(以下「利用者」という。)と前記第1の重要事項説明書(以下「重要事項」という。)の1記載の株式会社 Visit Link (以下「事業者」という。)は、次のとおり契約(以下「本契約」という。)を締結する。

第1条(契約の目的)

事業者は、介護保険法、健康保険法、後期高齢者医療制度、精神保健福祉法等の関係法令従い、利用者が可能な限り居宅において、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に、重要事項2記載の事業所(以下「事業所」という。)による訪問看護サービスを提供することを約し、利用者は、これを委託した。

第2条(契約期間)

- 1 本契約の有効期間は、契約締結日から利用者からの契約終了の申し出があるまでとする。利用サービスが介護保険の場合は、契約締結日から利用者の要介護認定有効期間満了日までとする。
但し、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の更新又は変更の認定を受け、要介護認定有効期間満了日が更新された場合は、更新後の要介護認定の満了日までとする。
- 2 利用者の要介護認定有効期間満了日の7日前までに利用者から事業所に対して契約終了の申し出がない場合には、本契約と同一条件で自動更新されたものとし、更新後も同様とする。本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日とする。
- 3 要介護認定で非該当となった場合に引き続き医療保険で訪問看護サービスを利用する場合には、本契約は継続される。
- 4 要介護認定期間中に特別指示書が交付された場合や、医療機関入院中に外泊許可がある場合には、その期間は医療保険で訪問看護サービスの利用ができ、本契約は継続される。
- 5 健康保険法等による訪問看護サービスの利用者については、前各項の規定に関わらず、医師がその必要性を認め指示をした期間とする。

第3条(訪問看護サービス計画等)

- 1 事業者は、利用者の主治医から訪問看護の指示を受けます。
- 2 訪問看護サービス内容や提供方法は、重要事項3に記載のとおりとする。
- 3 利用サービスが医療保険の場合は次のとおりとする。
 - ① 事業者は、訪問看護指示書に基づき、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて「訪問看護計画書」を作成し、利用者に説明した上で、これに従って計画的に訪問看護サービスを提供します。

- ② 事業者は、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は、速やかに「訪問看護計画」の変更等の対応を行うこととする。

4 利用サービスが**介護保険**の場合は次のとおりとする。

- ① 事業者は、訪問看護指示書に基づき、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえ、介護予防を含む居宅介護サービス計画(ケアプラン)に沿って「訪問看護計画書」を作成し、利用者に説明した上で、これに従って計画的に訪問看護サービスを提供します。
- ② 事業者は、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は、その変更が介護予防を含む居宅サービス計画(ケアプラン)の範囲内で可能なときは、速やかに「訪問看護計画」の変更等の対応を行います。

その際、速やかに主治医と居宅介護支援事業所への連絡調整等の援助を行います。

第4条(サービス提供の記録等)

事業者は、訪問看護サービスを提供した際には、「訪問看護記録書」等の記録を作成し、書面等に必要事項を記入し第8条による契約終了後5年間はこれを適正に保存します。また、利用者の求めにより閲覧に応じ、法的に必要な場合は実費負担によりその写しを交付します。

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、**別紙に記載**する通りとする。
- 2 訪問看護サービス利用料や利用者負担金の請求及び支払い方法については、重要事項4に記載する通りとする。
- 3 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る。
- 4 事業者から提供を受ける訪問看護及び介護予防訪問看護サービスが介護保険の適用を受け
る場合、利用者は事業者に対し、原則として介護保険負担割合証に記載の負担割合に応じて利用料の1割、2割又は3割を支払うものとする。
但し、介護保険法令に基づいて利用者は保険給付を償還払いの方法で受ける場合には、事業者に対して利用料の全額を支払います。
- 5 利用者の介護保険料の滞納等の事情により当該サービスが法定代理受領サービスでなくなった場合には、利用者は事業者に対し指定訪問看護に係る居宅介護サービス費用基準額若しくは介護予防サービス費用基準額の全額を支払うものとする。
- 6 事業者から提供を受ける訪問看護及び介護予防訪問看護サービスが介護保険の適用を受けていない場合、利用者は事業者に対し、全額を支払うものとする。
- 7 利用者が事業者を支払うべき利用者負担金の全部または一部を3か月以上滞納した場合、事業者は、30日以上期間を定めて催告をし、同期間内に利用者から滞納額の全額の支払がなければ、この利用契約を解除することができる。
ただし、この場合、事業者は、利用者の健康・生活に配慮しなければならない。

第6条(利用者の解約権)

利用者は、事業者に対しいつでも1週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができる。

第7条(事業者の解約権)

- 1 事業者は、利用者の著しい不信行為により契約の継続が困難となった場合、または、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は、その理由を記載した文書にて、契約を終了させる日から起算して30日前までに解除の申し入れを行うことにより、この契約を解約することができる。
- 2 前項に該当する場合、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。
また、介護保険の場合、事業者は、介護予防を含む居宅サービス計画(ケアプラン)を作成した介護支援事業所にもその旨を連絡します。

第8条(本契約の当然終了)

本契約は、契約期間中であっても、次のいずれかの事由が生じた場合は、当然終了するものとする。

- 1 第2条、第1項に基づき、利用者から契約終了の申し出があった場合
- 2 第2条に基づき、事前に更新の合意がなされず契約の有効期間が満了した場合3 第5条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
- 4 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場合5 第7条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
- 6 事業所が、医療保険法や介護保険法等に基づく指定を取り消された場合7 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなった場合
 - ① 利用者の要介護状態区分が、自立または要支援と判定された場合
 - ② 利用者について、その主治医が訪問看護の必要がないと認めた場合
 - ③ 利用者が介護老人福祉施設、介護老人保健施設や療養病床に入所又は入院した場合
 - ④ 利用者が、認知症対応型共同生活介護の利用を開始した場合
 - ⑤ 利用者が要介護認定を受けられなかった場合
 - ⑥ 利用者が転出した場合
 - ⑦ 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、不可抗力等の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。

但し、利用者もしくは利用者の家族に過失がある場合は、賠償額を減ずることができます。

第 10 条(守秘義務)

- 1 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族等に関する秘密や個人情報を、正当な理由なく本契約中及び本契約終了後も第三者に漏洩することはありません。
- 2 事業者は、前項の規定に関わらず利用者及びその家族に関する個人情報について、あらかじめ文書により利用者や家族の同意を得た場合や、行政機関及び関係機関との連絡調整において必要な場合に一定の条件の下で情報提供をすることができるものとします。

第 11 条(苦情への対応)

- 1 利用者は提供された訪問看護サービスに対して苦情がある場合には、事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会、(介護保険利用の場合は介護支援専門員)に対して、いつでも苦情を申し立てることができる。
- 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共に、苦情の申し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、利用者が苦情申し立て等を行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 12 条(事故発生時の対応及び損害賠償責任)

- 1 事業者は、訪問看護サービスの提供により事故が発生した場合には、重要事項3(3)及び4(1)記載のとおり、必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業者は、事業者の責めに帰すべき事由により本契約の各条項に規定する義務に違反し、これによって利用者に損害を生じさせた場合には、重要事項6(2)記載のとおり、利用者に対し、その損害を速やかに賠償する。

第 13 条(協議事項)

事業者及び利用者は、本契約に定められていない事項について問題が生じた場合や、本契約書の内容の解釈について疑義が生じた場合には、医療保険法や介護保険法、または民法その他法令の定めるところに従い、誠意をもって協議し解決するものとする。

第 14 条(裁判直管轄)

本契約に関する一切の紛争は、事業者の所在地を管轄する裁判所を第1審の管轄裁判所とする。

第 15 条(協議義務)

利用者は、事業者が利用者のために訪問看護サービスを提供するにあたり、可能な限り事業者に協力しなければなりません。

第 16 条(利用者代理人)

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、契約に定められ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る。その場合には、利用者の代理人選任に際して必要がある場合は、事業者は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明するものとする。

第 17 条(契約外条項等)

- 1 本契約及び医療保険法や介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の主旨を尊重し、利用者と事業者の協議により定めます。
- 2 利用者が、本契約及び医療保険法や介護保険法等の関係法令で定められていないサービスを希望する場合は、別途契約するものとする。

署 名 欄

【 １．事業者署名欄 】 ※該当する口にレチェックをつける。

事業者は、訪問看護サービスの提供開始に際し、利用者または家族に対して、以下の説明を致しました。

- ☐ 「重要事項説明書」により重要事項の説明を行いました。
- ☐ 「個人情報の利用目的」及び、「個人情報の取得及び第三者提供同意書」により利用者の個人情報を取得し、利用者の個人情報を第三者に提供することの説明を行いました。
- ☐ 訪問看護サービス利用料及び利用者負担に関しての説明を行いました。
- ☐ 訪問看護サービスに係る加算に関しての説明を行いました。
- ☐ 訪問看護サービス契約書によりその契約内容を説明しました。

令和 年 月 日

<事業者>	所在地	石川県金沢市大野町一丁目４７番地
	名 称	株式会社 VisitLink
	代表者	松栄 貴子 印
<事業所>	所在地	石川県金沢駅西新町３丁目４番２９号 ルピナスⅡ １１号室
	名 称	マリア訪問看護ステーション
	管理者	太田 佑輝

- ☐ 事業者は、訪問看護サービス契約書により利用者と契約を締結しました。

令和 年 月 日

<事業者>	所在地	石川県金沢市大野町一丁目４７番地
	名 称	株式会社 VisitLink
	代表者	松栄 貴子 印
<事業所>	所在地	石川県金沢駅西新町３丁目４番２９号 ルピナスⅡ １１号室
	名 称	マリア訪問看護ステーション
	管理者	太田 佑輝

【 2. 利用者署名欄 】 ※該当する口にレチェックをつけてください。

私は、事業者から、訪問看護サービスを受けるにあたり、以下の説明を受け、同意しました。

- ☐ 「重要事項説明書」により重要事項の説明を受けました。
- ☐ 「個人情報の利用目的」及び、「個人情報の取得及び第三者提供同意書」により私の個人情報を取得し、私の個人情報を第三者に提供することの説明を受けました。
- ☐ 訪問看護サービス利用料及び利用者負担に関しての説明を受けました。
- ☐ 訪問看護サービスに係る加算に関しての説明を受けました。
- ☐ 訪問看護サービス契約書によりその契約内容の説明を受けました。

令和 年 月 日

- ☐ 私は、個人情報の取得及び第三者提供同意書により私の個人情報を取得し、私の個人情報を第三者に提供することに同意します。
- ☐ 訪問看護サービスに係る加算に関しての支払いに同意します。
- ☐ 訪問看護サービス利用料及び利用者負担に関しての支払いに同意します。

令和 年 月 日

- ☐ 私は、訪問看護サービス契約書により事業者と契約を締結しました。

令和 年 月 日

< 利 用 者 > 住所

氏名 印

<利用者代理人> 本人との関係

住所

氏名 印

※本契約の成立を証して、本契約書 2 通を作成し、事業者及び利用者が記名捺印のうえ、各 1 通保有するものとします