

TAOKA 訪問看護ステーション山手

【本冊子の目次】

第1条 重要事項説明書	1頁
1 指定訪問看護サービスを提供する事業所について	1頁
2 事業の目的および運営方針	1頁
3 事業所の職員体制	1頁
4 営業日、営業時間	1頁
5 提供するサービスおよびその利用料について	2頁
1) 提供するサービス	
2) サービス利用料および利用者負担について	
6 虐待の防止について	2頁
7 秘密の保持と個人情報の保護について	3頁
8 緊急時等の対応の方法	3頁
9 事故発生時の対応	3頁
10 身分証携行義務	4頁
11 心身の状態の把握	4頁
12 居宅介護支援事業者等との連携	4頁
13 サービス提供の記録	4頁
14 衛生管理等	4頁
15 感染症蔓延および災害等発生時の対応	4頁
16 サービス提供に関する相談、苦情について	4頁
17 カスタマーハラスメントと事業者からの契約解除等に関する 事項	6頁
第2条 訪問看護契約書	7～9頁
第3条 署名欄	10頁

ご利用者: 様

令和8年10月1日

第1条 重要事項説明書

あなた(またはあなたの家族)が利用しようと考えている指定訪問看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。分からないことがあれば遠慮なく質問をしてください。

居宅介護支援サービスの開始にあたり、厚生労働省令第三十八号第四条に基づいて、当事業者が説明すべき重要事項は次の通りです。

1. 指定訪問看護サービスを提供する事業所について

事業所名称	TAOKA 訪問看護ステーション山手
事業所の所在地	徳島市東山手町 1 丁目5
法人種別	医療法人
指定年月日	平成25年4月1日
指定番号	徳島県指定 第3660190459号
管理者氏名	三好 理絵
電話番号	088-678-5777
FAX番号	088-678-6188
メールアドレス	hokan.yamate@taoka.or.jp
通常の事業の実施地域	主に徳島市・鳴門市・板野郡・名西郡・名東郡

2. 事業の目的および運営方針

事業の目的	家庭での療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るとともに、その生活の質の確保を図ることを目的とします。
運営の方針	利用者の介護又は介護予防を目的として、その者の居宅において、療養上の世話又は必要な診療の補助を行います。 訪問看護等の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、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説明します。 訪問看護等の事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、円滑なサービスの提供に努めるものとしします。

3. 事業所の職員体制

職種	人員	勤務の体制
管理者(看護師兼務)	1 名	常 勤
看護師	5 名以上	常 勤
理学療法士等	3 名以上	常 勤

4. 営業日、営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで。ただし、1月1日～1月3日を除く(必要時要相談)
営業時間	午前 8 時 30 分～午後5時 15 分まで

5. 提供するサービスおよびその利用料について

1) 提供するサービス

- (1) サービスの提供にあたっては利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、要介護状態になることの予防ができるよう、適切にサービスを提供します。
- (2) 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、主治医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します
- (3) 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

2) サービス利用料および利用者負担について

- (1) 訪問看護は介護保険又は健康保険の利用ができます。介護保険をご利用の場合、利用料は介護保険介護報酬告示上の額によるものとし、利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額となります。医療保険の適応がある場合は、原則として料金表の利用料金の1～3割が利用者の負担額となります。
- (2) 利用者は料金表(重要事項説明書別紙)に定めた訪問看護サービスに対する所定の利用料および、サービスを提供する上で別途必要となった費用を支払うものとします。
- (3) 請求および支払い方法について
 - 利用者指定口座から自動振替の場合
請求書は、毎月20日までに利用料明細書を添えて送付いたします。翌月26日に指定する口座から振り替えます。(26日が土・日・休日の場合は、翌営業日になります)
初回支払いに関しては手続の関係上、2か月分まとめた請求になることがございます。
 - 現金払いの場合
毎月20日までに、サービスの提供日、先月の利用料などの内訳を記載した「利用料明細書」を作成し、請求書に添付いたします。訪問時に集金し、領収書を発行いたします。
- (4) 交通費、キャンセル料はいただきません。
- (5) 保険適用外、介護保険給付の額を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

6. 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。

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	三好 理絵
-------------	-----	-------

- (1) 成年後見制度の利用を支援します。
- (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、その結果について職員に周知徹底を図っています。
- (3) 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的に実施しています。

- (4) 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、これを市町村に通報します。

7. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者およびその家族に関する秘密の保持について

- (1) 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」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努める事とします。
- (2) 事業者が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での看護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供についてはあらかじめ文書で利用者又はその家族の同意を得るものとします。
- (3) 職員であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させる為、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、職員との雇用契約の内容に含めます。

8. 緊急時等の対応の方法

サービス提供中に、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて応急処置を行い、速やかに主治医や事業所の協力医療機関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連絡します。

【協力医療機関】

名	称	医療法人倚山会 田岡病院
病	院	長
所	在	地
電	話	番 号
		088-622-7788

名	称	医療法人きたじま倚山会 きたじま田岡病院
病	院	長
所	在	地
電	話	番 号
		088-698-1234

9. 事故発生時の対応

- (1) サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族等および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、重大な事故の場合は保険者である市町村に連絡します。
- (2) 利用者に対する訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。但し、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。
- (3) 事業者は損害賠償保険(訪問看護事業者総合補償制度)に加入しています。

10. 身分証携行義務

職員は、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。

11. 心身の状態の把握

サービス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、その置かれている環境、他の保健医療サービスまた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。

12. 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。

13. サービス提供の記録

- (1) 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、その記録は契約終了日から5年間保存します。
- (2) 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。

14. 衛生管理等

- (1) 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および備品等について、衛生的な管理に努めます。

15. 感染症蔓延及び災害等発生時の対応

- (1) 災害発生時は、その規模や被害状況により通常業務を行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。
- (2) 指定感染症蔓延時には通常業務を行えない可能性があります。感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて必要な訪問を行います。

16. サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 利用者は提供されたサービスに対して苦情がある場合には、事業者、区市町村又は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、苦情申立ての窓口及びその連絡先を明らかにすると共に、苦情の申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ適切に対応し、サービスの向上、改善に努めます。
- (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不利益な取り扱いをすることはありません。

事業所の苦情申立て窓口	管理者 三好 理絵
-------------	-----------

市町村(保険者)の窓口	
徳島市役所健康福祉部 高齢介護課	徳島県徳島市幸町 2 丁目 5 電話 088-621-5585 (土・日・祝祭日を除く 9:00~17:00)
鳴門市役所長寿介護課	徳島県鳴門市撫養町南浜字東浜 170 電話 088-684-1175 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
板野町役場福祉保健課	徳島県板野郡板野町吹田字町南 22-2 電話 088-672-5986 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
藍住町役場健康推進課	徳島県板野郡藍住町奥野字矢上前 52-1 電話 088-637-3115 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:15)
北島町役場保健福祉課	徳島県板野郡北島町中村字上地 23-1 電話 088-698-9805 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
松茂町役場長寿社会課	徳島県板野郡松茂町広島字東裏 30 電話 088-699-2190 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
上板町役場福祉保健課	徳島県板野郡上板町七條字経塚 42 電話 088-694-6810 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
石井町役場福祉生活課	徳島県名西郡石井町高川原字高川原 121-1 電話 088-674-1116 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
神山町役場健康福祉課	徳島県名西郡神山町神領字本野間 100 電話 088-676-1111 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)
佐那河内村役場健康福祉課	徳島県名東郡佐那河内村下字西ノハナ 31 番地 電話 088-679-2111 (土・日・祝祭日を除く 8:30~17:00)

公的団体その他の窓口	
徳島県国保健康保険団体連合 会 介護保険課	徳島県徳島市川内町平石若松 78-1 電話 088-665-7205 (土・日・祝祭日を除く 9:00~17:00)
徳島県運営適正化委員会	徳島市中昭和町 1 丁目 2 総合福祉センター内 電話 088-611-9988 (土・日・祝祭日を除く 9:00~17:00)

17. カスタマーハラスメントおよび事業者からの契約解除等に関する事項

当事業所では、すべての利用者様に安心して訪問看護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを重要な責務としています。

そのうえで、利用者様またはご家族等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為は、厚生労働省指針に基づきカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

(1) カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- 大声での叱責、威圧的な言動
- 脅迫、侮辱、人格を否定する発言
- 差別的な言動、名誉を傷つける言動
- 業務範囲を著しく超える要求
- 対応が困難または不可能な要求
- 長時間にわたる執拗な要望・クレーム
- 不退去・居座り・退路を塞ぐなどの拘束的行為
- 深夜・早朝の反復連絡
- 性的な言動、身体への不必要な接触
- SNS 等を用いた誹謗中傷や過度な連絡反復

※これらは厚労省指針に示される「内容」「手段・態様」が社会通念上許容される範囲を超える行為に該当します。

(2) 当事業所の対応方針

上記の行為が認められた場合、職員の安全確保のため、以下の対応を行います。

- 管理者への報告と事実確認
- 必要に応じて複数名での訪問、担当者変更
- 訪問の一時中止・退避
- 文書による注意喚起
- 悪質な場合は警察・関係機関への相談
- 再発防止策の実施
- 相談窓口での受付(秘密は厳守し、不利益な取扱いはいりません)

(3) 契約の継続が困難となる場合

身体的暴力、精神的暴力、性的言動その他の行為により 職員の心身に危害が生じ、または生ずるおそれがあり、その防止が著しく困難な場合には、サービス提供の継続が困難となることがあります。

その際は、居宅介護支援事業所や保険者(市町村)と連携し、利用者様の状況に応じて 他事業所の紹介等、必要な支援を行います。

(4) 正当なご意見・ご要望について

介護サービス・訪問看護に関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまで どのよう誠意をもって対応いたします。お気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し出ください。

第2条 訪問看護契約書

____様（以下、「利用者」とします）と、TAOKA 訪問看護ステーション山手（以下、「事業者」とします）は、訪問看護のご利用について次のとおり契約します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、利用者に対し、介護保険法等関係法等の趣旨のもとに、利用者が居宅において、その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適正な訪問看護を提供し、利用者は事業所に対してそのサービスにかかる利用料を支払うことを契約の目的とします。

（契約期間）

第2条 この契約の契約期間は、令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日から、利用者の要介護認定の有効期間終了日までとします。

2. 契約期間満了日までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申出がない場合には本契約と同一の条件で契約は自動更新されるものとします。
3. 入院・入所等で3カ月以上ご利用がない場合は、契約を終了させていただきます。

（主治医との関係）

第3条 事業者は、指定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およ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。

（記録の整備保存等）

第4条 事業者は、重要事項13記載のとおり、利用者に対するサービスの提供に関する記録を整備し、本契約の終了後5年間保存いたします。

2. 利用者は重要事項13記載のとおり、記録の閲覧および複写物を請求することができます。
3. 事業者は個人情報の保護に関する法律その他関連法令に従って適切に応じるものとします。

（訪問看護師の交替等）

第5条 事業者は、訪問看護師の交替により、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利が生じないように十分に配慮するものとします。

2. 訪問看護師が、感染症及び体調不良等の場合で、訪問出来なくなった際は、代替人員を選任し代替人員の訪問、又は中止について、利用者およびその家族に連絡いたします。

（利用料金等）

第6条 利用者は、事業者からサービスを受けたときは重要事項 5. 2) の記載に従い利用者負担金を支払います。

2. 利用料の請求や支払い方法は重要事項 5. 2) に記載のとおりです。
3. 事業者は、利用者の料金に変更がある場合には事前に説明し同意を得ます。

4. 事業者は、介護保険法等関連法等の適用を受けない訪問看護サービスがある場合は、予めその利用料について説明し同意を得ます。
5. 利用者は、利用料の変更に応じられない場合は、事業所に対し文書で通知し本契約を解約することができます。
6. 利用者は、居宅において、職員がサービス実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

(利用者の解約権)

- 第7条 利用者は、事業者に対して、1週間の予告期間において文書で通知をすることにより、本契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でも本契約を解約することができます。
2. 利用者は次のいずれかに該当する場合は、上記規定にかかわらず予告期間を設けることなく直ちに本契約を解約できます。
 - (1) 事業者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にも関らずこれを提供しようとししない場合
 - (2) 事業者が重要事項7に定める守秘義務に違反した場合
 - (3) 事業者が利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続し難い重大な事由が認められる場合。

(事業者の解約権)

- 第8条 利用者が正当な理由なく又は故意に訪問看護の利用に関する指示に従わず、要介護状態を悪化させた場合や、常識を逸脱する行為をなし、改善しようとししないなどの理由で契約の目的が達せられないと判断した場合は1カ月以内の文書による予告期間をもって契約の終了とします。
2. 利用者が正当な理由なく利用料を3カ月以上滞納した場合、事業所は1カ月以内の期限を定めて督促し、滞納額の支払いをしなかったときは、本契約を解約いたします。
 3. 事業者は、契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員、利用者の居住区である市町村等に連絡をとり、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を行います。

(契約の終了)

- 第9条 次のいずれかの事由に該当する場合は契約を終了します。
- (1) 利用者が死亡、入院・入所又は転出した場合
 - (2) 利用者の病状、要介護度等の改善により、訪問看護の必要を認められなくなった場合
 - (3) 利用者から解約または契約更新しない旨の申し出を受けた場合

(秘密保持)

- 第10条 事業者は、重要事項7記載のとおり、職員又は職員であったものが訪問看護を提供するうえ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洩しないよう必要な措置を講じる。本契約終了後も同様とする。
2. 事業者は、利用者又はその家族の個人情報適切に取り扱うものとする。

(事故発生時の対応)

第11条 事業者は、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9記載のとおり必要な措置を講じます。

(相談・苦情対応)

第12条 事業者は、重要事項 16 記載のとおり、サービスの提供に関する苦情に対応します。

(カスタマーハラスメントの禁止)

第13条 事業者は、重要事項 17 記載のとおり、利用者又はその家族等が、職員に対し社会通念上許容される範囲を超える言動(暴言、暴力、脅迫、差別的言動、過度な要求、性的言動その他の就業環境を害する行為)を行った場合、事業者は職員の安全確保のため、サービス提供方法の変更、訪問の中止、又は契約の解除を行うことがあります。

2. 前項の行為により職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれがあり、その防止が著しく困難であると事業者が判断した場合、事業者は予告期間を設けず契約を解除することができます。
3. 契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所又は保険者(市町村)と連携し、利用者の状況に応じて他の事業者の紹介等、必要な支援を行います。

(損害賠償責任)

第 14 条 事業者は、サービスの提供に伴い、利用者又は家族の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対し速やかに損害を賠償します。ただし、事業者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、事業者は、損害を賠償する責任を負わないものとします。

(契約外条項)

第15条 利用者及び事業所は信義誠実をもって本契約を履行するものとします。本契約に規定しない事項については、介護保険法等関係法の規定を尊重し、利用者および事業所の協議に基づき定めます。

(裁判管轄)

第16条 利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地为管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

上記契約を証明するため、本書2通を作成し、利用者および事業者の双方が署名または記名・押印の上、それぞれ1部ずつ保有します。

以上