訪問看護サービス利用契約書
兼 重要事項説明書

黒馬訪問看護ステーション

この書類の構成
第1部:訪問看護サービス利用契約書(ご利用にあたっての約束ごと)
第2部:重要事項説明書(事業所の概要、窓口など)

【第1部】 訪問看護サービス利用契約書（第一章）

黒馬訪問看護ステーション（以下「事業者」という）は、利用者に対し、医師の指示および関係法令に基づき訪問看護サービスを提供するにあたり、次のとおり契約（以下「本契約」という）を締結します。

第1条（契約の目的）

本契約は、事業者が利用者に対して訪問看護サービスを提供し、利用者がこれを受けるにあたり、双方の権利義務その他必要な事項を定めることを目的とします。

第2条（説明および同意）

本契約および重要事項については、事業者より説明を行い、利用者はこれを理解したうえで同意するものとします。

第3条（提供するサービスの内容）

事業者は、看護師、理学療法士、作業療法士等の専門職が連携し、医師の指示に基づき、利用者の心身の状態および生活状況に応じた訪問看護サービスを提供します。

提供するサービスには、健康管理、医療処置、精神的支援、日常生活支援、およびリハビリテーション等が含まれます。

リハビリテーションは、訪問看護サービスの一環として、医師の指示および専門職の判断に基づき実施されます。

第4条（契約期間）

本契約は、契約開始日より開始し、利用者または事業者から終了の意思表示がない限り、継続するものとします。

第5条（訪問日時および訪問体制）

1．訪問日時は、事前に利用者と協議のうえ定めます。

2．訪問は、交通事情、天候、緊急対応、前の訪問先での対応状況等により、予定した訪問時刻から前後する場合があります。

3．事業者は、運営上の都合、職員の体調・配置、緊急訪問の発生等により、事業者の判断で担当職員を変更することがあります。

4．利用者の状態、医師の指示、支援の必要性等により、複数名で訪問することがあります。

5．リハビリテーションは原則として平日に実施し、平日が祝日に該当する場合でも、原則として他の平日への振替は行いません。

ただし、やむを得ない事情がある場合には、事業者の判断により調整を行うことがあります。

第6条（サービス提供の判断）

訪問看護サービスの内容および提供の可否については、主治医の指示、関係法令および利用者の状態等を踏まえ、利用者の安全および生活状況に配慮したうえで、事業者が判断します。

本サービスは、医師の指示および関係法令の範囲内で提供されるものであり、すべての要望に応じるものではありません。

第7条（利用料金および支払方法）

利用者は、関係法令に基づき、訪問看護サービスにかかる自己負担分を支払うものとします。

自己負担額は、制度および負担割合により異なります。自己負担分は、原則として毎月26日に、利用者指定の金融機関口座より引き落としにより支払うものとします。なお、口座引き落としの際には、収納代行業者名として「ロボットペイメント」等の表記が通帳等に記載される場合があります。

第8条（実費・物品）

訪問看護サービスの提供にあたり、医療処置等に必要な物品や消耗品の一部について、利用者に準備をお願いする場合があります。

第9条（訪問のキャンセル・不在等）

事前連絡によるキャンセル、直前のキャンセル、連絡のない不在、訪問時に応答がない場合等が繰り返し生じる場合には、事業者は、事業者の判断により、サービス提供体制の見直し等を行うことがあります。

第10条（緊急時対応）

訪問中に、利用者の生命または身体に重大な危険が生じるおそれがあると事業者が判断した場合には、状況に応じて必要な対応（救急要請等）を行うことがあります。

なお、最終的な医療判断は、医療機関または救急隊の判断によるものとします。

第11条（事故発生時の対応）

訪問看護サービスの提供中に、体調変化その他の事象が生じた場合には、事業者は、その時点で把握できる状況に基づき、必要と判断される対応を行います。

事故が発生した場合には、利用者のご家族、主治医、ケアマネジャー、市区町村等へ速やかに連絡します。事業者の責めに帰すべき事由により損害が生じた場合には、関係法令に基づき損害を賠償します。事業者は損害賠償保険に加入しています。

第12条（特別な対応および保険外対応）

利用者の状態や状況により、通常の訪問対応とは異なる対応が必要となる場合があります。

その場合、事業者の判断により対応の可否および内容を決定し、保険適用外となる場合には別途費用が発生することがあります。

第13条（記録の作成）

事業者は、訪問看護サービスの提供および業務上必要な範囲において、看護記録等を作成します。

本サービスに関する記録については、事業者が作成した記録を正本とします。

第14条（録音・録画・撮影）

事業者の事前の承諾なく、訪問看護中の職員の録音、録画、撮影等は行わないでください。

第15条（SNS・インターネットへの投稿等）

事業者の事前の承諾なく、訪問看護サービスの内容、職員の言動、事業者の運営状況等について、SNS、ブログ、掲示板、口コミサイト等への投稿、掲載、配信は行わないでください。

本条は、本契約終了後も有効とします。

本条は、法令に基づく相談、行政機関等への苦情の申立て等を妨げるものではありません。

第16条（個人情報および守秘義務）

事業者は、訪問看護サービスの提供に必要な範囲において、利用者の個人情報を適切に取り扱います。

利用者およびその家族は、本サービスに関連して知り得た事業者および職員に関する情報を、第三者に開示または漏えいしないでください。

本条の義務は、本契約終了後も有効とします。

本条は、第14条および第15条の定めとあわせて適用されます。

本条は、法令に基づく相談、行政機関等への苦情の申立て等を妨げるものではありません。

第17条（関係機関との連携）

事業者は、訪問看護サービスの提供に必要な範囲において、主治医、ケアマネジャー、行政機関その他関係機関と連携することがあります。

第18条（契約内容の変更）

制度改正、関係法令の変更、または事業運営上やむを得ない事情が生じた場合には、本契約の内容の一部を変更することがあります。

第19条（不可抗力・災害時等の対応）

地震、台風、豪雨、大雪等の自然災害や交通遮断、感染症の流行その他やむを得ない事由により、事業者による通常の訪問が困難と判断される場合には、訪問看護サービスの全部または一部を提供できないことがあります。

このうち、自然災害等により訪問が困難となる場合には、利用者の安全確保および可能な範囲での看護サービス継続を目的として、事前に連携している他の訪問看護ステーション等と協力して対応を行うことがあります。

その際、サービス提供に必要な範囲に限り、利用者の個人情報を当該連携先事業所へ提供することがあります。

ただし、災害や感染症の状況、交通事情、職員の安全確保、連携先事業所の受入体制等により、対応が困難となる場合があることをあらかじめご了承ください。

第20条（ハラスメント行為）

利用者またはその関係者の言動、住環境、体調等により、安全かつ適切なサービス提供が困難と事業者が判断した場合には、サービス内容の見直し、訪問の中止、または本契約の全部もしくは一部を終了することがあります。

第21条（相談・苦情対応）

訪問看護サービスに関する相談および苦情については、事業者は誠意をもって対応します。

第22条（契約の終了）

利用継続が困難であると合理的に判断される場合には、事業者は、本契約の全部または一部を終了することがあります。

第23条（協議事項）

本契約に定めのない事項、または疑義が生じた場合には、誠意をもって協議し、解決を図るものとします。

第24条（合意管轄）

本契約に関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

【第2部】重要事項説明書（第二章）

本重要事項説明書は、黒馬訪問看護ステーションが提供する訪問看護サービスについて、利用者がサービスを選択・利用するにあたり、あらかじめ知っておいていただきたい事項を説明するものです。

本説明書に定めのない事項については、【第1部】訪問看護サービス利用契約書（第一章）の定めが適用されます。

第1条（事業者の概要）

事業所名	黒馬訪問看護ステーション
所在地	〒181-0001 東京都三鷹市井の頭1-24-19 B1
電話番号	0422-26-9751
営業時間	平日9時00分～18時00分
定休日	土日祝日、12月29日～1月3日

※ 土日祝日についても、利用者の状態や医師の指示、緊急性等により、必要に応じて訪問・対応を行う場合があります。ただし、状況により対応できない場合があります。

第2条（提供するサービスの内容）

提供する訪問看護サービスの内容については、【第1部・第3条】に記載のとおりです。

第3条（職員体制）

事業者は、関係法令に基づき、訪問看護サービスの提供に必要な職員を配置しています。

職員構成や配置状況については、利用者から求めがあった場合には、合理的な範囲で説明を行います。

第4条（提供地域）

訪問看護サービスの提供地域は、三鷹市、武蔵野市、杉並区、世田谷区の一部とします。

第5条（訪問日時・体制）

訪問日時、訪問体制、訪問時間の前後、担当職員の変更、複数名訪問等については、【第1部・第5条】に記載のとおりです。

第6条（緊急時および臨時対応）

緊急時対応については、【第1部・第10条】に記載のとおりです。

また、利用者の状態変化等により、平日・時間帯を問わず、臨時対応や緊急訪問が必要となる場合があります。

第7条（利用料金および支払方法）

利用料金および支払方法については、【第1部・第7条】に記載のとおりです。

自己負担の割合は、介護保険、医療保険ともに年齢や所得等により1割から3割です。自立支援医療をご利用の場合は原則1割で、所得に応じた月額の上限があります。

料金は、介護保険法および健康保険法等に定める額に基づきます。具体的な金額は、ご契約の際に別紙にてご説明します。

第8条（実費および物品）

実費および医療処置等に必要な物品については、【第1部・第8条】に記載のとおりです。

第9条（訪問のキャンセル・不在等）

訪問のキャンセル、不在対応については、【第1部・第9条】に記載のとおりです。

訪問予定日の前日までにご連絡ください。前日までのご連絡がなく当日キャンセルされた場合や、訪問時にご不在だった場合は、1回につき1,000円のキャンセル料をいただきます。ただし、急な体調の変化や入院など、やむを得ない事情による場合はいただきません。

第10条（衛生管理および感染症対策）

事業者は、感染症予防および拡大防止のため、職員の健康管理および必要な衛生対策を講じます。

第11条（虐待防止および通報）

事業者は、利用者の人権擁護および虐待防止に努めます。

サービス提供中に、虐待またはその疑いを発見した場合には、関係法令に基づき、行政機関等へ通報する等、必要な対応を行います。

虐待の相談・通報先は、第13条の市区の窓口をご覧ください。

第12条（個人情報の取扱い）

個人情報の取扱いについては、【第1部・第16条】に記載のとおりです。

第13条（苦情・相談窓口）

訪問看護サービスに関する相談および苦情については、以下の窓口にて対応します。

黒馬訪問看護ステーション

担当者：管理者/所長

電話番号：0422-26-9751

【事業所以外の窓口(苦情、虐待の相談・通報)】

三鷹市	健康福祉部 高齢者支援課 高齢者相談係 0422-29-9272
武蔵野市	健康福祉部 高齢者支援課(市役所代表)0422-51-5131
杉並区	保健福祉部 介護保険課 事業者係 03-5307-0333
世田谷区	各総合支所 保健福祉課 地域支援担当 世田谷 03-5432-2850/北沢 03-6804-8701/玉川 03-3702-1894 砧 03-3482-8193/烏山 03-3326-6136
東京都国民健康保険団体連合会	介護保険サービスの苦情相談窓口 03-6238-0177

第14条（災害時等の対応）

災害時等の対応については、通常の訪問が困難となる場合があること、および必要に応じて他事業所と連携することがあります。

詳細については、【第1部・第19条】に記載のとおりです。

第15条（行政による指導・監査）

訪問看護サービスは、関係法令に基づき運営されており、必要に応じて行政機関等による確認や照会等が行われる場合があります。

第16条（重要事項の変更）

本重要事項説明書の内容に変更が生じた場合には、その内容について説明を行います。

第17条（第三者評価の実施状況）

現在、第三者評価は実施しておりません。