# 訪問看護契約書

- 訪問看護契約書
- 契約書別紙（兼重要事項説明書）
- 個人情報提供同意書

医療法人誠心会

吉田病院長町訪問看護ステーション

## １　訪問看護ステーションにおけるご利用者の個人情報の利用目的

訪問看護を実施するため、以下の範囲で個人情報を利用させていただきます。

○訪問看護ステーション内での利用

・ご利用者に提供する訪問看護サービス（計画・報告・連絡・相談等）
・医療保険・介護保険請求等の事務
・会計・経理等の事務
・事故等の報告・連絡・相談
・その他、ご利用者に係る事業所の管理運営業務

○他の事業所等への看護サービスの質向上（ケア会議、研修等）

・主治医の所属する医療機関、連携医療機関、ご利用者に居宅サービスを提供するほかの居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携、照会への回答
・その他の業務委託
・家族等介護者への心身の状況説明
・医療保険・介護保険事務の委託
・審査支払機関へのレセプト提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答
・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

○その他上記以外の利用目的

・看護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
・訪問看護ステーションで行われる学生の実習への協力
・学会等での発表（原則、匿名化。匿名化が困難な場合は利用者の同意を得ます）

## ２　個人情報保護に関する取り扱いについてのお知らせ

○個人情報の訂正・利用停止について

当訪問看護ステーションが保有しているご利用者の個人情報の内容が事実と異なる場合などは、訂正・利用停止を求めることができます。調査の上、対応いたします。

○個人情報の開示について

ご自身の訪問看護記録等の閲覧や複写をご希望の場合は、担当者までお申し出下さい。なお、開示には手数料がかかりますのでご了承ください。

平成１９年　４月　１７日

吉田病院長町訪問看護ステーション　管理者　大野真理子

# 訪問看護契約書

＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「利用者」と略します。）と吉田病院長町訪問看護ステーション（以下「事業者」と略します。）は、事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

## （契約の目的）

第１条　事業者は、介護保険法(平成９年法律第 123 号)又は健康保険法（大正 11 年法律第 70 号）その他関係法令及びこの契約書に従い、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、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）」）を提供します。

## （契約期間）

第２条　この契約期間は、以下のとおりとします。

令和　　年　　月　　日　～　令和　　年　　月　　日

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護（又は要支援）状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護（又は要支援）認定有効期間満了日までとします。

２　上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

## （個別サービス計画の作成及び変更）

第３条　事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）及び訪問看護指示書の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明して同意を得、交付します。

２　事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明の上、交付します。

## （提供するサービスの内容及びその変更）

第４条　事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」のとおりです。

２　利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の範囲内で可能であり、第１条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

３　事業者は、利用者が居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

４　事業者は、提供するサービスのうち、保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

## （利用料等の支払い）

第５条　利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」の記載に従い、事業者に対し、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、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」のとおりです。

３　利用者が、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」に記載の期日までにサービス利用の中止を申し入れなかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。ただし、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。

## （利用料の変更）

第６条　事業者は、介護保険法及び健康保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、この変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

## （利用料の滞納）

第７条　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２か月以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、１か月以上の猶予期間を設けたうえで支払いの期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

２　事業者は、前項の催告をした場合には、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び利用者が住所を有する市町村等と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

３　事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第１項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

（利用者の解約権）

第８条　利用者は、７日以上の予告期間を設けることにより、事業者に対していつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

２　利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。

一　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、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとしない場合

二　事業者が、第１２条に定める守秘義務に違反した場合

三　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、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

（事業者の解約権）

第９条　事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により２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ます。

一　利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合

二　利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合

２　事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

（契約の終了）

第１０条　次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

一　第２条第２項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合。

二　第８条第１項に基づき、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

三　第６条もしくは第８条第２項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合

四　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

五　第９条に基づき、事業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

六　利用者が介護保険施設へ入所した場合

七　利用者が（介護予防）特定施設入居者生活介護又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護若しくは地域密着型特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合

八　利用者が看護小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合

九　利用者の要介護状態区分が自立となった場合
十　利用者が死亡した場合

## （損害賠償）

第１１条　事業者は、サービスの提供にあたり、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者の家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。
２　前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。
３　利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

## （守秘義務）

第１２条　事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。
２　事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。
３　事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び居宅サービス事業者（又は介護予防サービス事業者）との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。
４　第 1 項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律 124 号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

## （苦情処理）

第１３条　利用者又は利用者の家族は、提供された訪問看護に苦情がある場合は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
２　事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。
３　事業者は、利用者が苦情申し立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

## （サービス内容等の記録の作成及び保存）

第１４条　事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し完結の日から５年間保存します。

２　利用者及び利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は事業者の対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

３　事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第１項の記録の写しを交付することができるものとします。

## （社会情勢及び天災）

第１５条　社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業者のサービス提供が難しい場合は、日程、時間の調整をさせていただく場合があります。

２　社会の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業者のサービス提供が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を事業者は負わないものとします。

## （カスタマーハラスメントへの対応）

第１６条

事業者は利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行います。

２　前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含みます。
ただし、これらに限られるものではありません。

（１） 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
（２） 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
（３） 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
（４） その他、職員の就業環境を著しく害する行為

３　事業者は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応します。

４　事業者は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講じます。

５　カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められた場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがあります。

（契約外条項）

第１７条　本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

以上のとおり、吉田病院長町訪問看護ステーションに関する契約を締結します。上記契約を証明するため、本書２通を作成し、利用者及び事業者の双方が記名・押印の上、それぞれ１部ずつ保有します。

令和　　年　　月　　日

（利用者）私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。

利用者　住所

氏名

（代理人）私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

署名代行者　住所

氏名

（家族代表）私は、第１２条第３項に定める利用者の家族の個人情報の使用について、同意します。

家族代表　住所

氏名

（事業者）私は、利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行います。

事業者　　住所　新潟県長岡市長町１丁目1668番地

事業者名　　医療法人誠心会

代表者職・氏名　　理事長　吉田　英毅　　印