

訪問看護ステーションSano(サーノ)

訪問看護〔介護予防訪問看護〕

◆**利用契約書**

◆**重要事項説明書**

当事業所は神戸市の指定を受けています
(指定番号 第 2860590237 号)

「訪問看護」利用契約書

〇〇 〇〇 様 (以下「契約者」という) と訪問看護ステーションSano(サーノ) (以下「事業者」という) は、契約者が事業者から提供される訪問看護サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約 (以下「本契約」という) を締結します。

第一章 総則

第1条 (契約の目的)

- 1 事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、契約者がその有する能力に応じた可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、契約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して、第5条及び第6条に定める訪問看護サービスを提供します。
- 2 事業者は、訪問看護サービスの提供にあたっては、契約者の要介護状態区分及び契約者の被保険者証に記載された認定審査会意見に従います。
- 3 事業者が契約者に対して実施する訪問看護サービス内容、利用日、利用時間、契約期間、費用等の事項 (以下「訪問看護計画」という) は、別紙に定めるとおりとします。

第2条 (契約期間)

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了の7日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条 (訪問看護計画の決定・変更)

- 1 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画 (ケアプラン) が作成されている場合には、それに沿って契約者の訪問看護計画を立案するものとします。
- 2 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、訪問看護計画の立案を行います。その場合に、事業者は、契約者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。

- 3 事業者は、訪問看護計画について、契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合、又は契約者若しくはその家族等の要請に応じて、訪問看護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問看護計画の変更の必要があると認められた場合には、契約者及びその家族等と協議して、訪問看護計画を変更するものとします。
- 5 事業者は、訪問看護計画を変更した場合には、契約者に対して説明し、その内容を確認するものとします。

第4条（主治医との関係）

- 1 事業者は、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や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。

第5条（介護保険給付対象サービス）

事業者は、介護保険給付対象サービスとして、契約者の居宅に訪問看護師等を派遣し、契約者に対して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在宅療養が継続できるように支援します。事業の実施に当たっては、関係市区町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

第6条（介護保険給付対象外のサービス）

- 1 事業者は契約者との合意に基づき、介護保険給付外サービスとして、介護保険給付の支給限度額を超えて利用する訪問看護サービスを提供するものとします。
- 2 前項の他、事業者は、（ 〇〇 〇〇 様）のサービスを介護保険給付対象外のサービスとして提供するものとします。
- 3 前2項のサービスについて、その利用料金は契約者が負担するものとします。
- 4 事業者は、第1項及び第2項で定める各種のサービスの提供について、必要に応じて契約者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

第7条（訪問看護師の交替等）

- 1 本契約において「訪問看護師」とは、訪問看護サービス事業に従事し、病状の観察、清拭・洗髪、床ずれの予防と処置、医師の指示による診療の補助業務、リハビリテーション、食事（栄養）指導管理、排泄の介助・管理、ターミナルケア、カテーテル等の管理、ご家族等への介護支援・相談などを行う、看護師、准看護師、保健師、助産師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の専門職員をいうものとします。
- 2 本契約において「サービス従事者」とは訪問看護師のことであり、事業者が訪問看護サービスを提供するために使用する者をいうものとします。
- 3 契約者は、選任された訪問看護師の交替を希望する場合には、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問看護師の交替を申し出ることができます。
- 4 事業者は、訪問看護師の交替により、契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

第8条（サービスの実施）

- 1 契約者は第4条及び第5条で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。
- 2 サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- 3 契約者は、サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）を無償で提供し、訪問看護師が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第9条（サービス利用料金の支払い）

- 1 事業者は、契約者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、契約者が居宅介護サービス費として市区町村から給付を受ける額（以下、介護保険給付額という）の限度において、契約者に代わって市区町村から支払いを受けます。
- 2 契約者は、第5条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の1割）を事業者を支払うものとし

ます。但し、契約者がいまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとし、（要介護認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。）

- 3 第6条第1項及び第2項に定めるサービスについては、契約者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者を支払うものとし、
- 4 前項の他、契約者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、実費相当額もしくは所定の金額の交通費を事業者を支払うものとし、
- 5 前4項に定めるサービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月末日までに支払うものとし、

第10条（利用の中止、変更、追加）

- 1 契約者は、利用期日前において、訪問看護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出るものとし、
- 2 契約者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定のキャンセル料を事業者にお支払いいただく場合があります。但し契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。
- 3 事業者は、第1項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問看護師の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議するものとし、

第11条（サービス内容の変更）

- 1 事業者は、サービス利用当日、契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとし、
- 2 前項の場合、事業者は所定のサービス利用料金を請求できるものとし、

第12条（利用料金の変更）

- 1 第9条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとし、

- 2 第9条第3項及び第4項に定めるサービス利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、契約者に対して、変更を行う日の2か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 契約者は、前項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。

第三章 事業者の義務

第13条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 1 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は、サービス実施日において、訪問看護師により契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又はその家族等からの聴取・確認の上で訪問看護サービスを実施するものとします。
- 3 事業者は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。
- 4 事業者は、契約者に対する訪問看護サービスの実施について記録を作成し、それを5年間保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

第14条（守秘義務等）

- 1 事業者、サービス従事者又は従業員は、サービスを提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- 2 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項にかかわらず、契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第15条（訪問看護師の禁止行為）

訪問看護師は、契約者に対するサービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 一 契約者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- 二 契約者の家族等に対するサービスの提供
- 三 飲酒及び喫煙
- 四 契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- 五 その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第16条（損害賠償責任）

- 1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第14条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償額を減じることができるものとします。
- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第17条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 二 契約者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 三 契約者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- 四 契約者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

第18条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第19条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
 - 一 契約者が死亡した場合
 - 二 要介護認定又は要支援認定により契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
 - 三 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
 - 四 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
 - 五 第20条から第22条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第20条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。
- 2 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
 - 一 第12条第3項により本契約を解約する場合
 - 二 契約者が入院した場合
 - 三 契約者に係るサービス計画（ケアプラン）が変更された場合

第21条（契約者からの契約解除）

- 契約者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。
- 一 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
 - 二 事業者もしくはサービス従事者が第14条に定める守秘義務に違反した場合
 - 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、そ

の他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第22条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- 一 契約者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 二 契約者による第9条第1項から第4項に定めるサービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- 三 契約者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 四 契約者が、正当な理由無くサービスの中止をしばしば繰り返した場合

第23条（精算）

第19条第1項第二号から第五号により本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から1週間以内に精算するものとします。

第六章 その他

第24条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第25条（協議事項）

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には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、契約者と事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者

事業者 医療法人社団 坂上医院

住 所 兵庫県神戸市兵庫区浜山通2-4-10

代表者 理事長 坂上 庸一郎



事業所

事業所 訪問看護ステーションSano(サーノ)

住 所 兵庫県神戸市兵庫区浜山通2-4-10

管理者 川上 由香



契約者

住 所 神戸市兵庫区〇〇〇〇〇〇〇〇

氏 名 _____

上記代理人（代理人を選定した場合）

住 所 _____

氏 名 _____

個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報について、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

事業者が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指
宅訪問看護サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等におい
て必要な場合

2. 使用にあたっての条件

- ①個人情報の提供は、1. に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供
の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ②事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3. 個人情報の内容（例示）

氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況その他一切の契約者や家族個人に関する情報

4. 使用する期間

契約日より契約終了日まで

_____ 令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日

医療法人社団 坂上医院

訪問看護ステーション Sano(サーノ) 殿

契約者

氏 名 _____

（ 上記代理人（代理人を選定した場合）

氏 名 _____

家族

氏 名 _____

「指定訪問看護」重要事項説明書

ご契約者に対して訪問看護サービスを提供させていただくに際し、厚生省令第37号第8条に基づいて、契約の締結前に知っておいていただきたい当事業所の内容をご説明いたします。

1. 訪問看護を提供する事業者について

事業者名称	医療法人社団 坂上医院
施設の所在地	兵庫県神戸市兵庫区浜山通2-4-10
代表者名	理事長 坂上 庸一郎
電話番号	078-652-3673

2. ご契約者へ訪問看護サービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地など

事業所の名称	訪問看護ステーションSano(サーノ)
事業所の所在地	兵庫県神戸市兵庫区浜山通2-4-10
開設年月日	平成26年4月1日
介護保険事業所番号	2860590237
管理者の氏名	川上 由香 (かわかみ ゆか)
サービス提供実施地域	神戸市兵庫区、中央区、長田区
電話番号	078-652-7551
FAX番号	078-652-3555

(2) 事業の目的、運営方針

事業の目的

要介護状態と認定されたご契約者にたいして、看護のサービスを提供し、居宅においてご契約者が有する能力に応じた、可能な限り自立した生活を確保することができるように支援することを目的とします。

運営の方針

24時間体制で、ご契約者の心身の状態に応じた適切なサービスを提供します。事業の実施に当たっては、人員の確保、教育指導に努め、ご契約者個々の主体性を尊重し、地域の保健医療、福祉との連携のもと総合的なサービスの提供に努めます。

(3) ご利用事業所の職員体制（令和 6年 4月 1日現在）

職種	従事する業務内容	人員		
		常勤	非常勤	計
管理者	職員/業務の一元管理等	1名	0名	1名
看護師	サービス利用の受付 訪問看護計画の作成 訪問看護サービスの提供	0名	2名	2名
准看護師		0名	1名	1名
理学療法士		0名	0名	0名
作業療法士		0名	0名	0名
言語聴覚士		0名	0名	0名

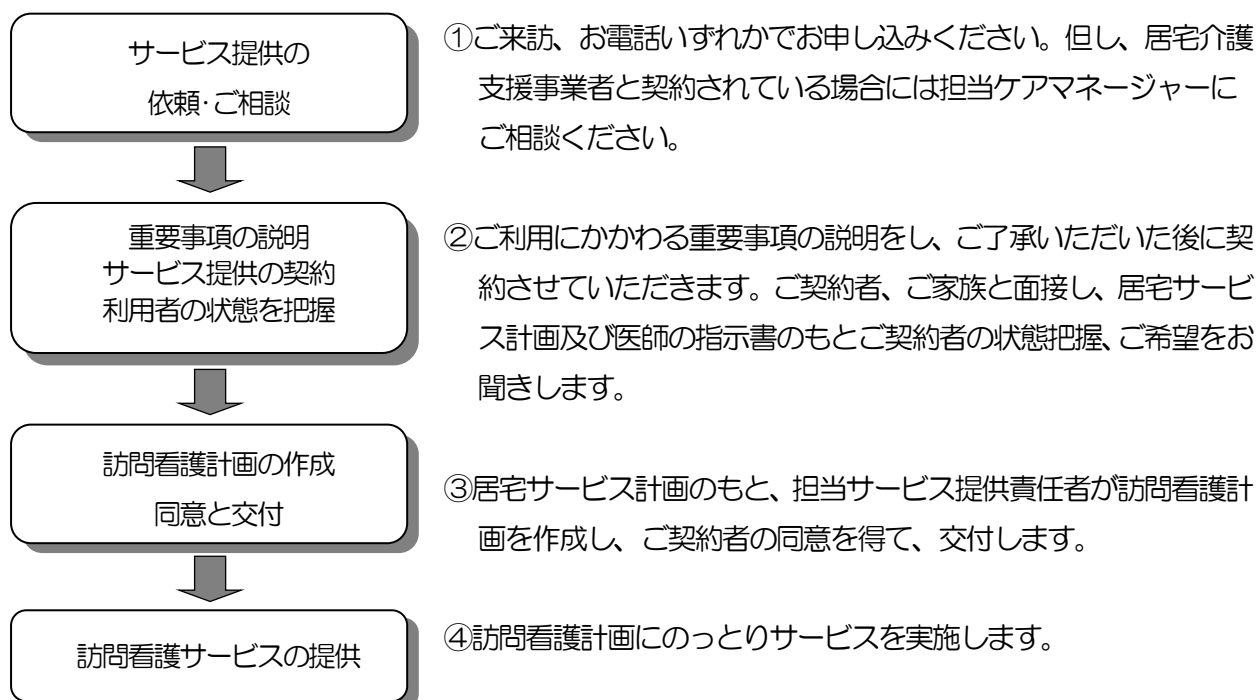
(4) サービス提供日時

サービス提供日時	月曜日から金曜日 9時～17時
休業日	土日・祝祭日・年末年始・その他法人が定めた日

※各種加算により利用者のからの電話でのご相談及び緊急時訪問が可能です。

3. サービスの利用方法

(1) サービスの開始までの流れ（契約書第3条）



(2) サービスの終了（契約書第19条）

ご契約者は、事業所に対して、文書で通知することにより、7日以上の予告期間を持って届出することにより、予告期間満了日をもって契約は解除されます。但し、ご契約者の病変、急な入院などやむを得ない事由がある場合は、契約終了希望日の1週間以内の通知でもこの契約を解除することが出来ます。

4. 利用料金

(1) 利用料 (契約書第9条)

★介護保険からの訪問看護サービスを利用する場合は、自己負担額は原則として基本料金の1割です。但し、介護保険の給付範囲を超えたサービスの利用については、全額自己負担となります。

要介護の方の料金表 () 内の金額が **1割負担の場合**の自己負担額です。

所要時間	基本料金	夜間・早朝料金	深夜料金
20 分未満	314単位 [3,404円] (340円)	25%割増	50%割増
30 分未満	471単位[5,106円] (510円)	25%割増	50%割増
30 分以上 1 時間未満	823単位[8,921円] (890円)	25%割増	50%割増
1 時間以上 1 時間30 分未満	1,128単位[12,228円] (1,220円)	25%割増	50%割増

要支援の方の料金表 () 内の金額が **1割負担の場合**の自己負担額です。

所要時間	基本料金	夜間・早朝料金	深夜料金
20 分未満	303単位 [3,284円] (330円)	25%割増	50%割増
30 分未満	451単位[4,888円] (490円)	25%割増	50%割増
30 分以上 1 時間未満	794単位[8,607円] (860円)	25%割増	50%割増
1 時間以上 1 時間30 分未満	1,090単位[11,816円] (1,180円)	25%割増	50%割増

その他の主なサービスの加算料金

項目	基本料金	内容
特別管理加算Ⅰ 特別管理加算Ⅱ	Ⅰ 500単位 [5,220円] (520円) Ⅱ 250単位 [2,610円] (260円)	厚生労働大臣が定めるところの、特別な管理を要するご契約者に、計画的に管理を行うことに対し1回/月算定
初回加算	300～350単位 [3,130～3,794円] (310～380円)	新規に訪問看護計画を作成したご契約者に対して訪問看護を提供した場合、初回の訪問看護を行なった月に1回算定
緊急時訪問看護加算	574～600単位 [6,220～6,504円] (620～650円)	ご契約者の同意を得て24時間体制で計画的な訪問以外に必要時、電話相談、緊急訪問を行うことに対し1回/月算定
ターミナルケア加算	2500単位 [27,100円] (2,710円)	在宅で他界されたご契約者に対し、死亡日および死亡日前14日以内に2日以上ターミナルケアを行った場合、その月に算定

- ① 基本料金に対してサービス提供開始時間が、早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）帯の時は25%増し、深夜（午後10時～午前6時）帯は50%増しとなります（実際のサービス提供時間ではなく、ご利用者のケアプランに定められた時間が基準）。
- ② 神戸市の地域単価は1単位に対して10.84円です。
- ③ ご契約者に保険料などの滞納がある場合は、介護保険適用であっても一旦利用料は全額自己負担となり、当事業所はサービス提供証明書を発行します。

★医療保険からの訪問看護サービスを利用する場合は、健康保険、国民健康保険、後期高齢者医療保険等の加入保険の負担金割合(1割～3割)により算定します。基本療養費、管理療養費、各加算等があります。

料金表 ()内の金額が**1割負担の場合**の自己負担額です。

基本利用料	
訪問看護基本療養費Ⅰ (1日につき)	週3日まで5,550円(560円) 週4日以降6,550円(660円)(厚生労働大臣が定める疾病等)
早朝・夜間加算 (6時～8時・18時～22時)	2,100円(210円)
深夜加算(22時～6時)	4,200円(420円)
訪問看護管理療養費 (1日につき)	月の初日：7,670円(770円) 2日目以降：同一建物居住者7割未満3,000円(300円) ：同一建物居住者7割以上2,500円(250円)

その他の主なサービスの加算料金

加算料	
長時間訪問看護加算（週1回まで）	5,200円（520円）
緊急時訪問看護加算（1日につき）	月14日目まで2,650円（270円） 月15日目以降2,000円（200円）
特別管理加算（1月につき）	2,500または5,000円（250／500円）
退院時共同指導加算（1月につき） （利用者の状態に応じ月2回を限度）	8,000円（800円）
ターミナルケア療養費	25,000円（2500円）
24時間対応体制加算（1月につき）	6,520~6,800円（650~680円）
情報提供療養費（1月につき）	1500円（150円）

（2）交通費（契約書第9条）

当事業所のサービス提供実施地域内へのサービス提供の場合は無料です。サービス提供実施地域以外の場合は、公共交通機関による交通費の実費、また自動車を利用した場合は次の金額を請求させていただきます。いずれの場合もご契約者に文書で説明し同意をいただきます。

自動車での訪問の場合の実費負担	1km未満	1kmを超える場合
	100円	1kmごとに100円

（3）キャンセル料（契約書第10条）

ご契約者の都合により、サービスの利用をキャンセルする場合は、サービス実施日の前日（その日が日曜日、祝日、12月30日～1月3日にあたる日はその前日）の17時までに事業所に申し出てください。当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料を請求させていただきます。

但し、ご契約者の急変、急な入院等のやむを得ない事由がある場合は、請求いたしません。

前日17時までに申し出があった場合	無料
前日17時までに申し出がなかった場合	キャンセル料5,000円／回
当日の申し出、又は申し出なく不在の場合	キャンセル料5,000円／回

(4) 料金の請求及びお支払方法 (契約書第9条)

利用料・その他費用の請求方法	毎月月末～翌月始めの訪問日に、当事業所の看護師が請求金額をお知らせいたします。
お支払い方法	請求金額を看護師にお渡しください。集金袋が必要な場合は遠慮なくお申し出ください。 やむを得ず釣銭が出てしまう場合は、次回の訪問日に看護師からお釣りをお渡しいたします。
領収書の発行	領収書はその場で引き換え、又は翌回の訪問日に持参いたします。

(5) 利用の中止、変更、追加 (契約書第10条)

- ① 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問看護サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者にお申し出ください。
- ② サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問看護師の稼働状況によりご契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

5. 要介護認定等を受けておられない方の利用料

- ◆ サービス利用料の全額を一旦お支払いいただきます。事業所は「サービス提供証明書」を発行します。要介護認定などの結果が出た後、自己負担額を除く金額が、介護保険からご契約者に払い戻されます。(償還払い)但し「暫定居宅サービス計画」が作成されている場合は、自己負担分のみお支払いいただきます。
- ◆ 要介護、要支援の認定を受けても、「暫定居宅サービス計画」が作成されていない場合は、サービス利用料の全額を一旦お支払いいただく償還払いとなります。
- ◆ 認定結果が「自立」の場合は、「暫定居宅サービス計画」の作成有無にかかわらず、全額自己負担となります。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問看護師

サービス契約時に、担当の訪問看護師を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問看護師が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問看護師の交替（契約書第7条）

① ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問看護師の交替を希望する場合には、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問看護師の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問看護師の指名はできません。

② 事業者からの訪問看護師の交替

事業者の都合により、訪問看護師を交替することがあります。訪問看護師を交替する場合はご契約者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第8条）

① 定められた業務以外の禁止

ご契約者は訪問看護計画に定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② 訪問看護サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問看護師が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第10条）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問看護師の禁止行為（契約書第15条）

訪問看護師は、ご契約者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① ご契約者・ご家族等からの金銭又は物品の授受
- ② ご契約者のご家族等に対するサービスの提供

- ③ 飲酒及び喫煙
- ④ ご契約者・ご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑤ その他契約者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

7. 緊急時の対応（契約書第13条）

サービスの提供中にご契約者の容態の変化等があった場合は、ご契約者の主治医、又は事業所の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。また緊急連絡先に連絡いたします。

【協力医療機関】

兵庫県神戸市兵庫区浜山通2-4-10

医療法人社団 坂上医院

院長名 坂上 庸一郎 (さかのうえ よういちろう)

Tel 078-652-3673 Fax 078-652-3670

8. サービスに関する相談・要望・苦情申立（契約書第23条）

当事業所が提供した訪問看護サービスに関する相談・苦情は、事業所のご契約者相談窓口までご連絡下さい。速やかに対応いたします。また、市区町村や国民健康保険団体連合会等にも相談窓口があります。

（1）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

兵庫県神戸市兵庫区浜山通2-4-10

訪問看護ステーション Sano(サーノ)

管理者 川上 由香 (かわかみ ゆか)

Tel 078-652-3673 Fax 078-652-3670

（2）行政機関その他の苦情受付窓口

【神戸市福祉局監査指導部】

電話 078-322-6326 8:45~12:00, 13:00~17:30 (平日)

【養介護施設従業者等による高齢者虐待通報専用電話（監査指導部内）】

電話 078-322-6774 8:45~12:00, 13:00~17:30 (平日)

【神戸市消費生活センター】

電話 078-371-1221 9:00~17:00 (平日)

【兵庫県国民健康保険団体連合会】

電話 078-332-5617 8:45~17:15 (平日)

説明・同意書

令和 年 月 日

指定訪問看護サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者

事業所 訪問看護ステーション Sano(サーノ)

住 所 兵庫県神戸市兵庫区浜山通2-4-10

氏 名 川上 由香 ⑩

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問看護サービスの提供開始に同意しました。

契約者

住 所 神戸市兵庫区〇〇〇〇〇〇〇〇

氏 名 _____

上記代理人（代理人を選定した場合）

住 所 _____

氏 名 _____