

重要事項説明書（指定訪問看護）

訪問看護・訪問リハビリテーションサービスの提供にあたり、当事業所が説明すべき重要事項は以下のとおりです。

1. 当事業所の概要

(1) 事業者の概要

事業所名	医療法人社団白友会
所在地	東京都江東区富岡 1 丁目 2 5-5 メディカルビル門前仲町 6 階
連絡先	03-5875-9812
代表者名	理事長 白石 英晶

(2) 事業所の概要

事業所名	はるナースステーション
所在地	東京都江東区門前仲町 2 丁目 2-16 ひまわり 101
連絡先	03-6458-8213
管理者名	上元 達仁
サービス種類	訪問看護、介護予防訪問看護
介護保険指定番号	1360890642
サービス提供地域	江東区およびその周辺地域

2. 事業の目的・運営方針

(1) 目的

要介護状態と認定されたご利用者様に対し、訪問看護のサービスを提供し、居宅においてご利用者様がより自立した日常生活を営むことができるように、支援することを目的にサービスを提供します。

(2) 運営方針

ご利用者様の心身状態に応じた適切な訪問看護のサービスを、24 時間体制で提供します。訪問看護のサービス実施にあたり、サービス従事者の確保・教育・指導に努め、ご利用者様個々の主体性を尊重して、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な訪問看護のサービス提供に努めます。

(3) 営業時間

平日	午前 9 : 00 ～ 午後 18 : 00
土日・祝日	午前 9 : 00 ～ 午後 18 : 00

(4) 職員体制

	資 格	常 勤	非常勤	計
管理者	看護師・保健師	1 名		1 名
看護師		1 名	2 名	3 名
理学療法士		名	名	名
事 務 員		名	1 名	1 名

3. 訪問看護サービスの提供方法

- (1) 利用者がかかりつけの医師に申し込み、主治医が訪問看護ステーションに交付した指示書により、訪問看護師、理学療法士等が、居宅サービス計画書、ご利用者の状態に応じ、看護計画を立てて訪問看護を実施します。
- (2) 利用者または家族から訪問看護ステーションに直接申し込みがあり、指示書がない場合は、主治医に訪問看護指示書の交付を求めるよう助言します。
- (3) 利用者に主治医がいない場合は、主治医を決めて申し込むことを助言します。
- (4) 介護保険法の指定訪問看護の提供に際しては、居宅支援事業者との連携を図ります。

4. 訪問看護サービスの内容

利用者個々に訪問看護計画を作成し、以下の看護サービスを提供します。

- (1) 血圧・体温・呼吸・脈拍等の健康チェックと指導
- (2) 病状・障害・全身状態の観察と指導
- (3) 清拭や洗髪等による全身の清潔の保持、食事や排泄等の日常生活援助
- (4) 褥創の予防と処置
- (5) カテーテルの管理や交換
- (6) リハビリテーション（機能訓練、日常生活動作訓練、介助方法指導、住宅改修、福祉用具アドバイス等）
- (7) ターミナルケア
- (8) 療養生活や介護方法、福祉サービス利用についての相談や指導
- (9) その他在宅療養を継続するために必要な、医師の指示による医療処置

5. 緊急時などにおける対応方法

- (1) 緊急時の対応方法について主治医・利用者と確認して、訪問看護を開始します。
- (2) 訪問看護実施中に利用者の病状に、急変その他の緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行う。主治医の連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な処置を講じます。

6. 利用料金について

(1) 介護保険の場合 1単位につき 11.4 円

法定代理受領の場合は下記金額の1割、2割又は3割。（ただし、利用者負担の減免、公費負担がある場合などは、その負担額による。）

		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
指定訪問看護ステーションの場合	20分未満	314	3,579円	358円	716円	1,074円
	30分未満	471	5,369円	537円	1,074円	1,611円
	30分以上 1時間未満	823	9,382円	939円	1,877円	2,815円
	1時間以上 1時間30分未満	1,128	12,859円	1286円	2572円	3858円

注 夜間（18:00～22:00）又は早朝（6:00～8:00）の場合

上記単位数の25%増

注 深夜（22:00～6:00）の場合

上記単位数の50%増

【その他加算】

		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
複数名訪問加算(Ⅰ)	30分未満 1回につき	+ 254	2,895円	290円	579円	869円
	30分以上 1回につき	+ 402	4,582円	459円	917円	1,375円
長時間訪問看護加算	1回につき	+ 300	3,420円	342円	684円	1,026円
緊急時訪問看護加算(Ⅱ)	1月につき	+ 574	6,543円	655円	1,309円	1,963円
特別管理加算(Ⅰ)	1月につき	+ 500	5,700円	570円	1,140円	1,710円
特別管理加算(Ⅱ)	1月につき	+ 250	2,850円	285円	570円	855円
ターミナルケア加算	死亡月につき	+ 2,500	28,500円	2,850円	5,700円	8,550円
初回加算(Ⅰ)	1月につき	+ 350	3,990円	399円	798円	1,197円
初回加算(Ⅱ)	1月につき	+ 300	3,420円	342円	684円	1,026円
退院時共同指導加算	1回につき	+ 600	6,840円	684円	1,368円	2,052円
看護・介護職員連携強化加算	1回につき	+ 250	2,850円	285円	570円	855円

(2) 介護予防訪問看護費の場合 1単位につき 11.4 円

法定代理受領の場合は下記金額の1割、2割又は3割。（ただし、利用者負担の減免、公費負担がある場合などは、その負担額による。）

		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
指定介護予防 訪問看護ステーションの場合	20分未満	303	3,454円	346円	691円	1,037円
	30分未満	451	5,141円	515円	1,029円	1,543円
	30分以上 1時間未満	794	9,051円	906円	1,811円	2,716円
	1時間以上 1時間30分未満	1,090	12,426円	1,243円	2,486円	3,728円

注 夜間（18:00～22:00）又は早朝（6:00～8:00）の場合

上記単位数の25%増

注 深夜（22:00～6:00）の場合

上記単位数の50%増

【その他加算】

		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
複数名訪問加算(Ⅰ)	30分未満 1回につき	+ 254	2,895円	290円	579円	869円
	30分以上 1回につき	+ 402	4,582円	459円	917円	1,375円
長時間訪問看護加算	1回につき	+ 300	3,420円	342円	684円	1,026円
緊急時訪問看護加算(Ⅱ)	1月につき	+ 574	6,543円	655円	1,309円	1,963円
特別管理加算(Ⅰ)	1月につき	+ 500	5,700円	570円	1,140円	1,710円
特別管理加算(Ⅱ)	1月につき	+ 250	2,850円	285円	570円	855円
初回加算(Ⅰ)	1月につき	+ 350	3,990円	399円	798円	1,197円
初回加算(Ⅱ)	1月につき	+ 300	3,420円	342円	684円	1,026円
退院時共同指導加算	1回につき	+ 600	6,840円	684円	1,368円	2,052円

(3) 医療保険の場合 自己負担額は各利用者の保険負担割合に準ずる

		利用料
訪問看護基本療養費（Ⅰ）	看護師による訪問 週3日まで	5,500円/日
	看護師による訪問 週4日以降	6,550円/日
訪問看護基本療養費（Ⅲ）（外泊中の訪問看護）		8,500円/日
訪問看護管理療養費	月の初日	7,670 円/日
	月の 2 日目以降	2,500 円/日

【その他加算】

		利用料
24 時間対応体制加算		6,520 円/月
特別管理加算	重症度の高いもの	5,000 円/月
	上記以外	2,500 円/月
特別管理指導加算		2,000 円/回
訪問看護ターミナルケア療養費		25,000 円/死亡月
緊急訪問看護加算	月 14 日目まで	2,650 円/日
	月 15 日目以降	2,000 円/日
夜間・早朝訪問看護加算（18:00～22：00）・（6:00～8：00）		2,100 円/回
深夜訪問看護加算（22:00～6：00）		4,200 円/回
退院時共同指導加算		8,000 円/回
退院支援指導加算		6,000 円/日
	厚生労働大臣が定める長時間の訪問を要する者	8,400 円/日
複数名訪問看護加算	看護師等	4,500 円/週
	看護補助者	3,000 円/回
難病等複数回訪問加算	1 日 2 回訪問した場合	4,500 円/日
	1 日 3 回以上訪問した場合	8,000 円/日
訪問看護医療 DX 情報活用加算		50 円/月
訪問看護ベースアップ評価料（Ⅰ）		780 円/月

(4) その他の利用料金（保険外サービス）

- 1) 保険給付対象外のサービス利用料金は、全額ご利用者様の負担になります。

エンゼルケア	1 回につき	15,000 円
お出かけ・診察付き添い等	1 回につき	要ご相談
保険外での自費訪問看護	1 時間につき	10,000 円～

- 2) 交通費：基本無料。但し、エリア外の訪問の場合は、下記の交通費を実費で別途いただきます。

交通費	1 回につき	500 円～
-----	--------	--------

- 3) キャンセル料金

1	ご利用日の前日の 18 時までにご連絡いただいた場合：	無料
2	ご利用日の前日の 18 時までにご連絡がなかった場合：	当該基本料金の 100%

ご利用者様のご都合でサービスをキャンセルする場合は、上記のキャンセル料金を頂きます。但し、体調不良等正当な事由がある場合は、キャンセル料金はかかりません。キャンセルをされる場合は、至急事業所までご連絡ください。

(5) 利用料金などのお支払方法

毎月月末締めとし、当該月分のご利用料金を翌月 27 日までに請求しますので、月末までにあらかじめ指定された方法（口座振替）でお支払いください。

(6) その他加算についての同意事項

□訪問看護は、主治医の指示書や居宅サービス計画書、ご利用者の状態に応じ、看護計画を立てて行います。尚、特別な管理を必要とするご利用者（別に厚生労働大臣が定める状態にある場合）に対して、特別管理加算されます。

【 同意します ・ 同意しません 】

□事業所は、電話等により常時対応でき、必要に応じて緊急訪問を行うことができる体制を整えています。計画的な訪問以外を必要とするご利用者の場合は、1 ヶ月に 1 回、緊急時訪問看護加算または 24 時間対応体制加算がされます。

【 同意します ・ 同意しません 】

□終末期医療、療養生活の支援を行えるように体制を整えています。ターミナルケア加算は、療養の状況次第では算定されます。

【 同意します ・ 同意しません 】

7. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

訪問看護計画作成と同時に契約を結んだ後、サービス提供を開始いたします。なお、居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。まずはお電話などでお申し込みください。当社職員がお伺いしてご説明いたします。

(2) サービスの終了

1 ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 7 日前までにお申し出ください。

2 当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、当事業所からのサービス提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了日の 1 ヶ月までに、文書で通知いたします。

3 自動終了（以下に該当する場合は、通知が無い場合でも自動的にサービスが終了します）

- ・ご利用者様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の要介護認定区分が、非該当〔自立〕と認定された場合 ※非該当〔自立〕と認定された場合は、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ご利用者様が亡くなられた場合

4 契約解除

- ・当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合・守秘義務に反した場合・ご利用者様やご家族様などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合や、当事業所が破産した場合は、文書で通知することで、ご利用者様は即座に契約を解約することができます。
- ・ご利用者様が、サービス利用料金の支払いを 2 ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず 7 日以内に支払われない場合や、当事業所や当事業所のサービス従事者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為、ハラスメント行為など、職員の心身の安全が確保できない事案が確認された場合（暴力・暴言で威嚇する・怒鳴る・性的な発言など）は、当事業所におけるサービス提供を即座に中止・終了させていただく場合があります。

8. 訪問の際の禁止行為

訪問看護師、理学療法士等は、利用者に対する訪問看護サービスの提供にあたって次に挙げる行為は行いません。

- (1) 利用者もしくはその家族等からの金品等の授受。
- (2) 利用者の家族等に対する訪問看護サービスの提供。
- (3) 利用者もしくはその家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動。
- (4) その他利用者もしくはその家族等に行なう迷惑行為。

9. 虐待の防止のための措置に関する事項

- (1) 事業者は、虐待等に対する相談窓口を設置し、利用者の人権の擁護・虐待等の防止に努めます。
- (2) 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等利用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、速やかに利用者が住所を有する市町村に連絡を取り、必要な処置を講じます。
- (3) 虐待防止の為に指針の整備をします。
- (4) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について事業所内で周知徹底します。
- (5) 虐待防止の為に研修会を定期的実施します。

10. 身体拘束に関する事項

- (1) 利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わないものとします。
- (2) 身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。

11. サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者様、ご家族様、関係者等において、次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- (1) 従業者に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に従業者の写真や動画撮影、録音などを無断で SNS などに掲載すること。

12. 苦情申立・虐待相談窓口について

当事業所に対する御相談は以下の専用窓口で受け付けます。

受付時間：月曜日から金曜日 9 時 00 分～18 時 00 分

- ・苦情受付窓口：はるナースステーション 上元 達仁 03-6458-8213
- ・虐待相談窓口：はるナースステーション 上元 達仁 03-6458-8213
- ・上記以外の連絡先：はる内科・呼吸器内科 門前仲町院 03-5875-9812（代表）

○第三者機関窓口

- ・国民健康保険団体連合会（国保連）：（03）6238-0177
- ・江東区区役所 福祉部 介護保険課 介護サービス利用相談 窓口：区役所 3 階 3 番：03-3647-9099
- ・江東区区役所障害者虐待防止センター：03-3647-8003

13. 非常災害時の対応

防災管理についての責任者を定め、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）を年に 2 回以上、実施します。

14. 事故発生時の対応

・事故が発生した場合は、直ちに利用者の家族、主治医、居宅介護支援事業所または地域包括支援センター等に連絡するとともに、応急手当等必要な措置を施し、関係市町村へも連絡します。

・損害賠償責任：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。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。

（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。

1. 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
2. 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

3. 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っぱら起因して損害が発生した場合
4. 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っぱら起因して損害が発生した場合

15. その他（留意点）

- (1) ご利用者様が、病気・怪我などで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合は、サービスの変更または中止する場合があります。
- (2) 訪問看護のサービスご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止する場合があります。その場合は、ご家族様または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。
- (3) ご利用者様に、他のご利用者様の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合は、速やかに事業所に申告してください。治癒するまで、サービスのご利用はお断りする場合があります。
- (4) 当院の看護師の体調不良や台風や地震等の震災時などは訪問日程の変更を相談させていただく場合があります。
- (5) 前後で他の療養者宅へ訪問しており、状況次第では訪問予定の時間に遅れる場合があります。大幅に遅れる場合はご連絡いたします。
- (6) ご利用者様からの訪問する看護師の指名／指定に関しては、原則対応しかねます。
- (7) 訪問する看護師側の個人情報保護として、本人の許可なく訪問中の看護師の様子撮影や SNS への投稿、個人間での連絡先の交換や直接の訪問などは禁止行為とさせていただきます。発覚した場合は然るべき対応をさせていただきます。
- (8) 利用者は、当事業所が提供するサービス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。
- (9) 訪問看護サービスの実施に関する指導はすべて事業者が行います。ただし、訪問看護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分配慮をします。
- (10) 訪問看護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。
- (11) 訪問リハビリは、ご利用者の心身の状況に十分配慮して実施しますが、まれに運動後の筋肉痛や内服薬の影響による皮膚の内出血、重度の骨粗鬆症による骨折など、身体に不調をきたすことがあります。その際は、状況に応じて医師に相談のもと対応いたします。
- (12) 保険サービスとなるため、お手持ちの医療保険証や介護保険証が、更新などに伴い変更になった際は、都度で訪問者もしくは事務所までご連絡ください。

契 約 書（指定訪問看護）

_____（以下「契約者」という。）とは、ナースステーション（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1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、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『重要事項説明書等』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作成するものとします。
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、訪問看護計画の作成を行います。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、契約者に対して書面を交付し、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及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。

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、介護保険給付対象外のサービスを希望に応じ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、所定の研修を受けた上で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、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に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2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：サービス利用料金の1～3割）を事業者に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ます。（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に支払うものとします。
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、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。
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ます。

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に出るものとします。
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ます。

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ます。
2. 前項の場合に、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ます。

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ます。
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3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 2 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。

1. 契約者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
2. 契約者の家族等に対するサービスの提供
3. 飲酒及び喫煙
4. 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
5. その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第4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。

1. 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
2. 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
3. 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
4. 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5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）

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。

1. 契約者が死亡した場合
2. 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
3. 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
4. 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
5. 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
6. 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）

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。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。

1. 第 12 条第 3 項により本契約を解約する場合
2. 契約者が入院した場合
3. 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。

1. 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
2. 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
3. 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、ハラスメント行為、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。

1. 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
2. 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 2 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
3. 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、ハラスメント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

4. 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 6 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。