

契約書  
重要事項説明書  
(訪問看護メロディ東海)

利用者： \_\_\_\_\_ 様

事業者： 株式会社メロディ



## 第5条 （訪問看護サービスの内容）

1. 事業者は、訪問看護計画書に定めた内容について、利用者およびその家族に説明を行います。
2. 事業者は、利用者の居宅にサービス従事者を派遣し、第3条によって作成された訪問看護計画に基づき、利用者に対して訪問看護のサービスを提供します。
3. 利用者およびその家族との同意をもって訪問看護計画が変更され、事業者が提供する訪問看護のサービス内容、または介護保険適用の範囲が変更となる場合、利用者およびその家族の同意をもって、新たなサービス内容を記載した訪問看護計画書を作成し、それをもって訪問看護のサービス内容とします。
4. 理学療法士、作業療法士もしくは言語聴覚士による訪問は、看護業務の一環としてリハビリテーションを中心にいき、看護職員の代わりに訪問するものとします。

## 第6条 （サービス提供の記録）

1. 事業者は、利用者の訪問看護のサービス実施記録を作成し、この契約の終了後も5年間保管します。また、法的に必要な時は利用者の求めに応じてその写しを交付致します。

## 第7条 （料金）

1. 利用者は、訪問看護のサービスの対価として、【別紙料金表】に記載する通り算定された月毎の合計金額を事業者に支払います。
2. 事業者は、当月の利用料金の合計額の請求書を、翌月15日までに利用者へ発送します。
3. 利用者は、当月の利用料金の合計額を、翌月28日までに支払います。
4. 利用者の居宅において、サービスを提供するために使用する、水道・ガス・電気・電話などの費用は、利用者の負担とします。
5. 訪問先に駐車場又は駐車可能な場所が確保できない場合、使用する駐車場代は利用者の負担とします。

## 第8条 （料金の変更）

1. 事業者は、介護保険法や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できるものとします。
2. 利用者が料金の変更を承諾する場合は、新たな料金に基づく【別紙料金表】を作成し、相互に取り交わします。
3. 利用者は、料金の変更を承諾しない場合は、事業者に対し文書で通知することにより、契約を解約できます。

## 第9条 （契約の終了）

1. 利用者は事業者に対して、15日以上予告期間をおいて文書で通知をすることで、この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15日以内の通知でも、この契約の解約ができます。
2. 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、15日以上予告期間をおいて、理由を示した文書で通知をすることで、この契約の解約ができます。
3. 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知をすることで、直ちにこの契約の解約ができます。
  - ① 事業者が正当な理由なく、サービスを提供しない場合

- ② 事業者が守秘義務に反した場合
  - ③ 事業者が利用者やその家族などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合
  - ④ 事業者が破産した場合
4. 次の事由に該当した場合は、この契約は終了します。
- ① 利用者のサービス利用料金の支払いが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
  - ② 利用者またはその家族などが、事業者やサービス提供の従事者に対して、第9条に該当する行為の他、この契約を継続し難いほどの迷惑行為・背信行為を行った場合
  - ③ 利用者が介護保険施設に入所した場合
  - ④ 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
  - ⑤ 利用者が死亡した場合

#### **第10条（サービスの中止）**

1. 利用者は、事業者に対して、サービス実施日の前営業日の午後17時までに通知をすることで、料金を負担することなく、サービスの利用を中止することができます。ただし、体調や容態の急変など、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。
2. 利用者が、サービス実施日の前営業日の午後17時までに通知することなくサービスの中止を希望した場合は、事業者は利用者に対して、【別紙料金表】に定める計算方法により、料金の全額または一部をキャンセル料として請求することができます。この場合の料金は第7条に定める他の料金の支払いと併せて請求します。

#### **第11条（秘密保持及び個人情報について）**

1. 事業者および事業者に従事する者は、サービス提供をする上で知り得た、利用者およびその家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続されます。
2. 事業者は、利用者およびその家族の有する問題や、解決すべき課題などについて話し合うためのサービス担当者会議において、利用者およびその家族の個人情報を、情報を共有するために用いることを、本契約をもって同意したとみなします。
3. 事業所は、個人情報保護法及び利用者の尊厳を守り安全管理に配慮した上での個人情報を用いること、また必要最低限での使用、提供、または収集すること、そして利用者は前述について本契約をもって同意したとみなします。
4. 看護学生及び研修者が同行で知りえた利用者や家族に関する情報については、記録管理を十分に行いプライバシーの保護を固く守ります。

#### **第12条（緊急時の対応）**

事業者は、訪問看護のサービスを提供しているときに、利用者の病状に急変が生じた場合、またはその他必要な場合は、速やかに主治医または家族へ連絡するとともに、その他必要な措置を講じます。

#### **第13条（賠償責任）**

1. 事業者は、訪問看護のサービス提供にともない、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、利用者に対してその損害を賠償します。ただし、事業者が故意・過失がない場合はこの限りではありません。
2. 第1項の場合において、利用者の重過失によって当該事故が発生した場合は、事業者が負う損害賠償額は減額されます。

#### **第14条（身分証携行義務）**

訪問看護のサービス従事者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者またはその家族から提示を求められた場合、いつでも身分証を提示します。

#### **第15条（協議義務）**

利用者は、事業者が訪問看護のサービスを提供するにあたり、可能な限り事業者に協力しなければなりません。

#### **第16条（連携）**

事業者は、訪問看護のサービス提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

#### **第17条（相談・苦情対応）**

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、事業所、市町村又は国民健康保険団体連合会に、いつでも苦情を申し立てることができます。
2. 事業者は、利用者およびその家族からの相談・苦情などに対応する窓口を設置し、事業者が提供した訪問看護のサービスに関する利用者の要望・苦情などに対し、迅速かつ誠実に対応を行います。

#### **第18条（本契約に定めのない事項）**

1. 利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
2. この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他関係諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

#### **第19条（裁判管轄）**

この契約に関して、やむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者は、事業者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることとし、予め合意します。

上記の契約を証するため、後述の重要事項説明書を含めた本書2通を作成し、利用者及び事業者が署名の上、1通ずつ保有するものとします。

## 【 重要事項説明書 】

### 1 当事業所の概要

#### (1) 事業者の概要

事業者名	株式会社メロディ
所在地	愛知県名古屋市千種区月ヶ丘二丁目2番地66
連絡先	052-739-6333
代表者	奥村 裕記

#### (1) 事業所の概要

事業所名	訪問看護メロディ東海
所在地	愛知県東海市加木屋町夕霞松 65 番地
連絡先	0562-85-2307
管理者名	荻田 佳美
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	2364190195 号
指定年月日	令和3年10月1日
サービス提供地域	東海市 知多市 大府市 東浦町

※サービス提供地域について、提供地域以外の方はご相談ください。

#### (2) 営業時間

平日・祝日	午前 8:30 ~ 午後 5:30
休業日	土・日曜日、12/30~1/3

\*緊急時訪問看護加算契約利用者に対しては、24時間体制にて電話でのご相談及び緊急時訪問をします。

#### (3) 職員体制

管理者	1名
看護職員等	2.5以上(常勤換算)
理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士	3名以上
事務職員	1名以上

### 2 当事業所の連絡窓口(相談・苦情・キャンセル連絡など)

TEL : 0562-85-2307

担当部署: 訪問看護メロディ東海

担当者: 荻田 佳美

受付時間: 午前 8:30~午後 5:30

※ご不明な点はお尋ねください。ご相談については各市区町村でも受付けております。

### 3 事業の目的・運営方針

#### (1) 目的

要支援又は要介護状態にある利用者様に対し、心身の機能の維持回復を目指すとともに、可能な限り居宅において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

ご利用者様の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携を図り、適切な訪問看護のサービスを提供します。サービス実施にあたり、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、総合的な訪問看護のサービス提供に努めます。

### 4 提供するサービスの内容

- (1) サービスの提供にあたっては、ご利用者様の主治医の訪問看護指示書に伴い居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って「訪問看護計画書」を作成し、これに従って計画的にサービスを提供します。
- (2) サービスの内容や提供方法等の変更を希望される場合は、その変更が居宅サービス（ケアプラン）の範囲内で可能な時は、主治医に相談のうえ「訪問看護計画書」の変更等の対応を行います。
- (3) 訪問看護（又は予防訪問看護）は、訪問看護職員（保健師・看護師・准看護師・理学療法士・作業療法士又は言語聴覚士）が、そのお宅を訪問して療養上の世話や必要な診療の補助を行うことにより、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を図るサービスです。
- (4) 訪問看護職員が行うサービスは自宅療養や在宅介護に必要な療養ケアと診療補助であり、掃除、洗濯、料理、買い物等の支援や自宅以外への外出、受診等への付き添いは行うことができません。

### 5 緊急時の対応方法

当事業所におけるサービスの提供中に、ご利用者様の体調や容態の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに下記の主治医へ連絡を行い、指示を求める等必要な措置を講じ、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）など各関係機関に速やかに連絡します。

### 6 虐待の防止のための措置に関する事項

当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- (1) 当事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、看護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 当事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 当事業所において、看護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施します。
- (4) 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

### 7 業務継続計画の策定

災害発生時（地震、台風、洪水、感染症等）は、その規模や災害状況により通常の業務を行えない可能性があります。災害時の情報、災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、関係機関、事業所間との連携、必要時の訪問を行います。

## 8 ハラスメント対策

適切な訪問看護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

## 9 ハラスメントの禁止

- (1) 職員に対する身体的暴力(身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
- (2) 職員に対する精神的暴力(人の尊厳や人格を行動や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為)
- (3) 職員に対するセクシャルハラスメント(意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の欲求等、性的な嫌がらせ行為)

## 10 サービスに関する苦情・相談

苦情相談窓口 担当：管理者 荻田 佳美  
電話：0562-85-2307

この他、市町村や国民健康保険団体連合会窓口に苦情を申し立てることができます。

知多北部広域連合	担当窓口 給付係 電話番号 052-689-2263
知多福祉相談センター	電話番号 0569-31-0121
東海市高齢者支援課	電話番号 052-689-1600
大府市高齢者相談支援センター	電話番号 0562-45-5455
国民健康保険団体連合会	担当窓口 介護福祉課 電話番号 052-971-4165
東浦町高齢者相談支援センター	電話番号 0562-82-2941
東浦町役場 福祉課	電話番号 0562-83-3111

## 11 利用料

ご利用者様からいただく訪問看護サービスの利用料と自己負担額の目安は、【別紙料金表】のとおりです。

利用者負担金のお支払方法は、御利用月の翌月 15 日までに請求書を発行しますので 28 日までにお支払ください。支払方法は、口座自動引落としとなります。ご契約の際に口座の登録をお願いします。

## 12 キャンセル料

ご利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下の通りキャンセル料をいただきます。ただし、ご利用者様の体調の急変など、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。

利用予定日の前日のキャンセル	無料
利用予定日の当日のキャンセル	利用料金自己負担 100%

**【事業者】**

住 所：愛知県名古屋市千種区月ヶ丘二丁目 2 番地 66

社 名：株式会社メロディ

代 表 者：奥村 裕記

**【事業所】**

住 所：愛知県東海市加木屋町夕霞松 65 番地

事業所名：訪問看護メロディ東海

(指定番号 2364190195 )

担当者\_\_\_\_\_より、契約書及び重要事項説明書の内容について説明を受け、了承しました。

年 月 日

【ご利用者】住 所\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

氏 名\_\_\_\_\_

【代理人】氏 名\_\_\_\_\_ (続柄 )

【ご家族】住 所\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

氏 名\_\_\_\_\_ (続柄 )

(ご家族の署名未記入の理由： )