重要事項説明書
【訪問看護（自費）サービス利用契約書別紙】

ご利用者に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者がご利用者（又はご家族）へ説明すべき事項は次のとおりです。

1　サービスを提供する事業者（法人）について

事業者名称	株式会社グッドライフケア
代表者氏名	代表取締役　珍田　純子
本社所在地 電 話 番 号	〒104-0033　東京都中央区新川 1-28-38 TEL：06-6948-6520　FAX：06-6948-6521
設立年月日	平成 12 年 6 月 12 日

2　サービスを提供する事業所の所在地等について

(1)主たる事業所の所在地等

事 業 所 名 称	グッドライフケア訪問看護ステーション大阪
保 険 指 定 事 業 者 番 号	介護保険：２７６４１９０２８２ 健康保険：４１９０２８２
事業所所在地	大阪市北区紅梅町 1 番 6 号　カザリーノビル 6 階
連　絡　先 相談担当者名	TEL:06-6809-5600　　FAX：06-6948-6521 相談担当者　　角田　有香
通常の事業の 実 施 地 域	大阪市 北区、都島区、福島区、中央区、西区、此花区

3　営業日及びサービス提供時間

営　　業　　日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	午前 8 時～午後 8 時 ただし，24 時間体制を取っておりますので、利用料については，確認願います。

4　サービスの内容及び利用料について

(1)サービスの内容

訪問看護指示書による医療処置

(2)訪問看護師等の禁止行為

① ご利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
② ご利用者又はご家族からの金銭、物品、飲食の授受
③ ご利用者の同居家族に対するサービス提供
④ 飲酒、喫煙、飲食
⑤ 身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご利用者又は第三者等の生命や身体を保護するためのやむを得ない場合を除く。）
⑥ その他ご利用者又はご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、迷惑行為

(3)サービスに係る利用料

① 自費サービス（１訪問／６０分）・・・￥12,000 円（税込）
② 自費サービス（１訪問／２０分）・・・ ￥4,000 円（税込）
＊ 上記①の他に、5,000 円（税込）が追加となる場合があります。

＊ 利用料及びその他の費用の支払いについて，正当な理由がないにもかかわらず、請求書到達月の翌月１日を起算日として支払い期日から２カ月以上遅延し，さらに支払いの督促から 7 日以内に支払いが無い場合には，本サービス提供の契約を解除した上で，未払い分をお支払いいただくことがあります。また、納付期限を越えた場合は、お支払いがあった日まで、延滞料として年１４．６％の利息を付加する場合があります。

5　その他の費用について

(1)交通費

別途、請求させていただきます。

(2)キャンセル料

サービスの利用をキャンセルされる場合は、以下の連絡先まで至急ご連絡ください。

キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。

① 前々日の 17 時までにご連絡の場合　　・・・　キャンセル料は不要です。
② 前々日の 17 時までにご連絡のない場合・・・　利用料の 30%を請求いたします。
③ 前日の 17 時までにご連絡のない場合　・・・　利用料の 100%を請求いたします。

6　虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のために、次に掲げる措置を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	角田　有香

② 虐待防止のための委員会を開催しています。
③ 虐待防止のための指針を整備しています。
④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
⑤ サービス提供中に従業者による虐待あるいは以下ア～エのハラスメント行為を受けた場合は、上記の虐待防止に関する任者あるいは第 12 記載の苦情受付窓口へご連絡ください。また、本件をもって事業所との契約を解除することができます。

ア　生い立ち、生業（なりわい)、人種を侮蔑し、人格を否定するなど人権を侵害する行為。

イ　大声で恫喝または過剰な威嚇、物を投げつける、身体への暴力をふるう行為。

ウ　許可なく容姿を撮影し、インターネットに公開する行為。

エ　その他、利用者及び家族等に対する社会通念を逸脱したいやがらせ行為。

⑥ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢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、これを市区町村に通報します。

7　訪問看護員及び従業者に対する利用者及び家族等の禁止事項について

(1)　事業所は、従業者に対する以下の各号のハラスメント行為やサービス提供妨害行為があった場合は、利用者及び家族等に対して再発防止を求め、あるいは利用者に疾患等の進行による影響があれば、専門医師の受診を求めます。そのうえで、合理的な理由もなく、事業所からの再三の要請にも関わらず実行できない場合は、契約書記載の手続きをもってサービス提供契約を解除いたします。

①　生い立ち、生業（なりわい)、人種を侮蔑し、人格を否定するなど人権を侵害する行為。

② 大声で恫喝または過剰な威嚇、物を投げつける、身体への暴力、行動奪う捕縛や監禁をする行為。
③ 不必要な体触・接吻・抱擁・性行為の強用、卑猥な映像視聴の強用や言動などの性的な迷惑行為。
④ 容姿の撮影の強用、盗撮などの肖像権を侵害し、あるいは承諾なくインターネットに公開する行為。
⑤ 訪問看護員等に対する契約外のサービスを強用する行為。
⑥ 訪問看護員や事業所の従業者に対する同一内容での長時間の電話拘束や、執拗に架電する行為
⑦ その他、訪問看護員や事業所の従業者に対する、社会通念を著しく逸脱し円滑な業務遂行を妨害する行為、または合理的な理由もなく自らの意に沿わないことを理由に従うよう脅迫する行為。
(2) 事業者は、利用者に対して従業員の安全を確保できるよう、以下の各号の対策をお願いします。
① 愛玩動物（イヌ、ネコ、ウサギ、小鳥など）は、飼い主には従順でも見知らぬ者に対しては、吠えたり暴れたり咬むことがあるため、サービス提供中は別室もしくはケージ等へ入れて、訪問看護員及び従業者に接触させないでください。
② 故障している調理機器、冷暖房機器、充電器等は感電や火傷のおそれがあるので、事前に専門業者へ修理依頼して、安全に利用できる状態にしてください。
③ その他、社会一般的に危険と考えられる行為はお断りします。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	①事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	①事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、利用者の家族の個人情報を用いません。 ②事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。） ④その他、事業所が取り扱える個人情報は、別途「個人情報使用同意書」で同意いただいた範囲とします。

9 緊急時の対応方法について
(1) サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を行うとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連

絡します。

(2)　夜間、休日の緊急対応については緊急連絡用の電話へご連絡ください。緊急担当の看護師が電話で状態を確認し、緊急性の有無等を判断いたします。なお、訪問する場合は、原則として医師の指示に基づきます。また、緊急訪問する看護師は待機場所から向かうため、時間のかかる場合もあります。

(3)　従業者がサービス提供のために利用者を訪問した時に、以下の各号の場合において、利用者の人命に関わる状態があると判断した場合（予見される場合を含む）は、利用者等へ承諾を得ることなく、利用者の居宅または居室等へ立ち入る場合があります。この場合、事業所は立ち入りの事実の報告とその結果を遅滞なく利用者等に報告します。ただし、従業者自身の安全を優先します。

①居宅内もしくは居室内から応答が無く、安否確認が必要な場合

②居宅内もしくは居室内から救助を求める声があった場合

③利用者宅または近隣で火災・水没が発生している場合

④その他、人命にかかわる事態が発生している、もしくは予見される場合。

１０　事故発生時の対応

(1)　利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は，市区町村，利用者の家族，利用者に係る居宅介護支援事業者に連絡を行うとともに，必要な措置を講じます。

(2)　利用者に対するサービスの提供により利用者等の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに損害を賠償します。なお、以下の各号に該当する場合は、事業所は賠償責任を負わないものとします。別添「事故発生時の免責事項について」をご覧のうえご理解ください。

①利用者または利用者代理人等の重過失によって発生した損害

②サービス提供開始時点で、利用者にケガや皮膚の損傷、腫れ等が認められる場合、その後の経過について当社が行う行為との因果関係が認められないと判断される損害

③利用者が契約時にその心身の状況及び疾病等の重要事項について、故意の不告知または不実の告知を行ったことが原因で発生した損害

④利用者が、職員からの依頼や指示等に反して行った行為が原因で発生した損害

⑤具体的に予見することが困難な事故による損害

⑥不可抗力（不慮の事故・天災など）によって発生した損害

⑦事業所に故意または過失が認められない損害

(3)　当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、事業所は損害賠償の額を減額する場合があります。

(4)　事業所は不測の事態に備え、下記の損害賠償保険に加入します。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名称	賠償責任保険

(5)　損害賠償にあたっては、保険会社に損害の査定および示談を委任する場合があります。また、経年劣化や耐用年数を「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（国土交通省住宅局)」「耐用年数表（国税庁)」を参考に査定する場合もあります。

１１　サービスの終了について

(1)　看護サービス契約書（以下「本契約」という。）第１５条のとおり、次の各号のいずれかに該当する場合、あるいはサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合には，当然にサービスは終了します。詳細内容及び手続きは本契約書の記載に拠ります。

① 次のいずれかの理由により利用者にサービスを提供できなくなった場合

ア 利用者が死亡したとき

イ 主治医により訪問看護が必要ないまたは適さないと判断されたとき

ウ 利用者の所在が２週間以上不明になったとき

エ 利用者が介護保険施設等へ入所した場合

オ 利用者が要介護（支援）認定を受けられず，かつ，医療保険の適用によって本サービスを利用しないとき

カ 利用者が事業所の通常の事業の実施地域外に転居した場合

② 本契約第３条の規定による更新を拒絶（契約終了）するの申し出がなされ、かつ契約期間が満了した場合

③ 利用者が本契約第１８条により契約を解除したとき、または事業所が本契約第１９条により契約を解除したとき

(2) 利用者または事業者が、サービス契約の解除を希望する場合は、原則として契約終了希望日の７営業日前までに、相手方へ文書または電子メール等で通知することとします。ただし、急な入院などやむを得ない事情がある場合、あるいは即時解約対象行為等が発覚した場合は直ちに解除できます。詳細内容及び手続きは本契約書の記載に拠ります。

１２ サービス提供に関する相談、苦情窓口について

提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受けるための、窓口を設置します。

【苦情申し立て窓口】

ご利用者ご相談窓口	ご利用時間	平 日	午前９時～午後６時
担 当：角田　有香	ご利用方法	電 話 面 接	06-6809-5600 大阪市北区紅梅町１番６号　カザリーノビル６階

１３ 業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

１４ 衛生管理等

(1) 看護師の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2) サービス事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

(3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

１５　金銭管理について

金銭管理は原則として利用者や利用者の家族等が行うべきものですので、訪問看護員がサービス提供で入室する際は、現金やクレジットカード、換金性のあるポイントカードや貴金属等は利用者や利用者の家族等の責任において、訪問看護員の目に触れない保管場所へ確実に収納しておいてください。また、金銭保管場所情報は、特別な事情が無い限り、訪問看護員に開示しないでください。

１６　キーパーソンの役割

(1)　本契約においてキーパーソンを家族代表者または代理人に担っていただきます。利用者及び家族でよく話し合って選任してください。

(2)　キーパーソンの役割は主に以下のとおりです。

①　介護サービス事業者が提供するサービスについて、利用者に助言すること。

②　利用者の意を汲んで、利用者に代わって介護サービス事業者との契約を行うこと

③　利用者の介護サービスについて、利用者及び家族などの意見をとりまとめ役になること

④　ケアマネジャーや医療機関などの関係者からの連絡窓口となり、利用者や家族間の情報共有を行うこと

⑤　利用者に事故がある場合、救急搬送や緊急手術、入院など、緊急事態の判断や決定をすること

⑥　利用者の債務について連帯保証人となること

(3)　連帯保証人は家族代表者または代理人が担っていただきますが、やむをえない場合は別に選任することができます。

(4)　家族代表者または代理人、連帯保証人を変更する場合は、遅滞なく事業所へお届けください。

１７　特記事項

１８　重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	

事業者は、ご利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所　在　地	〒104-0033 東京都中央区新川 1-28-38
	法　人　名	株式会社　グッドライフケア
	代 表 者 名	代表取締役　珍 田 純 子
	事 業 所 名	〒530-0038 大阪市北区紅梅町 1 番 6 号　カザリーノビル 6 階 グッドライフケア訪問看護ステーション大阪

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

利用者	住　所	
	氏　名	

家族代表者 （連帯保証人）	住　所	
	氏　名	
	続　柄	

代理人	住　所	
	氏　名	
	利用者との関係	