

重要事項説明書（訪問看護）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問看護（以下「事業」という。）について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条及び第 7 4 条の規定に基づき、訪問看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 事業所を開設する事業者（法人）について

事業者名称	株式会社グッドライフケア東京
代表者氏名	代表取締役 珍田 純子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒104-0033 東京都中央区新川 1-23-5 TEL：03-3537-0790 FAX：03-3537-0791
法人設立年月日	平成 12 年 6 月 12 日

2 利用者に対しての本サービス提供を実施する事業所について

(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 at home
保険指定 事業者番号	介護保険：1360390585 健康保険：7493257
事業所所在地	〒106-0044 東京都港区東麻布 1-7-3 第二渡邊ビル 2 階
連絡先 相談担当者名	TEL：03-6441-0938 FAX：03-6630-8093 相談担当者 安樂 勇斗
事業所の通常の 事業の実施地域	港区、中央区、千代田区、江東区、文京区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者が可能な限りその居宅において、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適切な事業（以下「サービス」という。）を提供することを目的とします。
運営の方針	① 利用者の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、生活の質の確保を従視した在宅療養が継続できるように支援します。 ② 事業の実施にあたっては、保健所、区市町村及び医療機関などの関係機関ならびに保健・医療・福祉の関係職種等と密接な連携を図ります。 ③ 質の良いサービスを提供するため訪問看護従事職員の研修を継続的に行い、資質の向上を図ります。

(3) 営業日及び営業時間

営 業 日	日曜日から土曜日
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、緊急時などは、24 時間対応体制加算、緊急時訪問看護加算にご同意いただいた場合、営業時間外でも対応いたします。営業時間外の場合には利用料が異なります。(利用料については、別紙【料金表】を参照して下さい。)

(4) 事業所の職員体制

管理者	安樂 勇斗
-----	-------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管理者	① 主治医の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。 ② 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。	常勤 1 名
従事する者	① 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治医から文書による指示を受けるとともに、主治医に対して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。 ② 主治医の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明を行い同意を得ます。 ③ 利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行います。 ④ 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行います。	看護師 常勤 2.5 名以上 理学療法士 常勤 1 名以上 作業療法士 常勤 1 名以上 言語聴覚士 常勤 1 名以上
事務職員	① 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 1 名

3 サービスの内容及び費用について

(1) サービスの内容について

サービス区分と種類	本サービスの内容
訪問看護計画の作成	主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画を作成します。

訪問看護の提供	訪問看護計画に基づき、次の内容のサービスを提供します。 ①看護介護行為（利用者に対して） ・バイタルチェック（血圧・体温・脈拍・簡易酸素飽和度測定） ・身体の保清（清拭・洗髪・入浴・口腔ケア・足浴手浴など） ・療養指導（生活上の注意事項・食事指導・排泄に関する対策や指導など） ・服薬管理 ②医療的処置行為 ・創傷及び褥瘡処置 ・人工肛門・人工膀胱管理ケア ・経鼻チューブ・胃瘻チューブ管理ケア ・尿道留置カテーテル・自己導尿管理ケア ・在宅酸素療法管理ケア ・在宅人工呼吸器管理ケア ・喀痰の吸引・管理 ・点滴 ・排泄管理ケア（浣腸・摘便） ③リハビリ援助行為 ・拘縮予防・歩行訓練 ・言語・嚥下訓練（言語障害・失語症・嚥下障害など） ・認知予防指導（趣味の活用・遊びリテーションなど） ④介護者に対して ・介護の方法指導・介護福祉など社会資源の紹介 ・褥瘡予防・リハビリの方法・食事指導（介助の工夫・方法など） ・室内環境整備の工夫・安全対策の工夫・感染症に対する対応方法など ・介護者の健康相談・助言
---------	--

（2） 看護師の禁止行為

看護師はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 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 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

（3） 本サービスの利用料について

別頁【料金表】のとおりとなります。

4 その他の費用について

① 交通費	ア 事業所を基点として半径 2 k m 以内は無料 イ 事業所を基点として半径 2 k m 以上は公共交通機関利用の実費相当額を請求する場合があります。 ＊営業時間外・緊急時は、上記に拘らず実費（19 時以降のタクシー使用代金を含みます）を請求する場合があります。	
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、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。 ※ 連絡先：03-6441-0938	
	前々日の 17 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	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。
	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。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用、日常生活上必要な物品を購入した場合の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。	
④ 営業時間外の訪問看護サービス	健康保険が適用される場合には、平日の営業時間外や休日の訪問は、利用料に、別途 5,000 円が追加されます。 （1 回につき、概ね 1 時間程度の訪問）	

5 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

①利用料、その他の費用の請求方法等	ア 利用料、その他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
②利用料、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の月末までに、利用者指定口座からの自動振替によりお支払い下さい。 イ お支払いの確認をしましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※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。

6 担当する看護師の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問看護師の変更を希望される場合は、右記の相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名 安樂 勇斗 イ 連絡先電話番号 03-6441-0938 ウ 受付日及び受付時間 平日 午前9時～午後6時
---	---

※担当する看護師は、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、特定の職員をサービスに充てるなどのご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供にあたって、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）、健康保険証及び公費受給者証を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。
- (3) 主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画」は、利用者又家族にその内容を説明いたしますので、ご確認くださいようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 看護師に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (6) 利用者に重大な虚偽の申告がある場合や、事業所の通常の事業の実施地域外に転居した場合は、サービス提供をお断りいたします。

8 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (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	安樂 勇斗
-------------	-------

- (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①～④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責任者あるいは第17の2項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。
 - 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、身体への暴力をふるう行為。
 - ③ 許可なく容姿を撮影し、インターネットに公開する行為。
 - ④ 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、これを区市町村に通報します。

9 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。

10 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事業所は、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事業所及び事業所の使用する者（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事業所は、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事業所は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。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、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ②事業所は、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事業所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、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。
--	---

11 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講じるとともに、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、看護師が訪問するか、経過を観るか、救急対応するかを判断いたします。訪問する場合は、原則として医師の指示に基づきます。緊急訪問する場合は、看護師が待機している自宅から訪問するため、時間がかかる場合があります。

(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。

12 事故発生時の対応方法について

(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に賠償すべき事故が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、損害賠償を速やかに行います。ただし、事業者に故意・過失がない場合はこの限りではありません。また、当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険

(3) 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があります。

13 身分証携行義務

訪問看護師は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族、利用者の住居の管理人等から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14 心身の状況の把握

サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

15 居宅介護支援事業者等との連携

サービスの提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

(2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

(3) サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

16 サービス提供の記録

① サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス完結の日から 2 年間保存します。

② 利用者は、事業所に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。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。

17 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実施します。

18 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。

19 サービスの終了について

(1) 次の各号のいずれかに該当する場合には、当然にサービスは終了します。

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、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。

i 利用者が死亡したとき

ii 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

iii 利用者の所在が 2 週間以上不明になったとき

iv 利用者が介護保険施設等へ入所した場合

v 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サービスを利用しないとき

vi 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 条第 2 項の規定による申し出がなされ、かつ、契約期間が満了した場合

③ 利用者が本契約第 16 条により本契約を解除したとき、または事業者が同第 17 条により本契約を解除したとき

(2) 本契約の解除は、契約終了希望日の7営業日前までに文書をもって通知することを原則としますが、緊急の場合あるいは本契約第16条及び第17条の定めによる即時解約を適用する場合は、この限りではありません。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

提供した本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付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 グッドライフケア訪問看護 at home 担当：安楽 勇斗	ご利用時間	平日	午前9時～午後6時
	ご利用方法	電話	03-6441-0938
		面接	東京都港区東麻布1-7-3 第二渡邊ビル2階
港区保健福祉支援部 介護保険課 介護事業者支援係	ご利用時間	平日	午前8時30分～午後5時15分
	ご利用方法	電話	03-3578-2821
		面接	東京都港区芝公園1-5-25
東京都国民健康保険団体連合会 介護福祉部 苦情相談窓口	ご利用時間	平日	午前9時～午後5時
	ご利用方法	電話	03-6238-0177（専用）
		面接	東京都千代田区飯田橋3-5-1

21 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、訪問看護師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、訪問看護師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、訪問看護師に開示しないでください。

22 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。

23 特記事項

--

24 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	
-----------------	--

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員，設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」

第 8 条の規定に基づき，利用者に説明を行い、交付しました。

事業者	所在地	〒104-0033 東京都中央区新川 1-23-5
	法人名	株式会社 グッドライフケア東京
	代表者名	代表取締役 珍田 純子
	事業所名	〒106-0044 東京都港区東麻布 1-7-3 第二渡邊ビル 2 階 グッドライフケア訪問看護 at home

同意日 _____

以上の内容の説明を事業所から受け、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	

訪問看護サービス利用契約書

_____（以下、「利用者」という。）とグッドライフケア訪問看護 at home（法人名 株式会社グッドライフケア東京、以下、「事業所」という。）は、事業所が利用者に対して行う指定訪問看護（以下、「事業」という。）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条（目的）

事業所は、利用者に対し、介護保険法令、健康保険法令等の関係法令及び本契約に従い、利用者がその居宅において、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、事業（以下「サービス」という。）を提供します。

2 利用者は、事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うものとします。

3 利用者及び事業所は、本契約に基づく義務の履行について、信義を旨とし、誠実に行わなければなりません。

第2条（家族代表者・代理人・連帯保証人）

1 本契約の円滑な履行のため、利用者の意思を確認してサポートし、利用者に事故ある場合の緊急時対応、利用者の債務の連帯保証などを担うキーパーソンとして、利用者の身近にいる配偶者または子（直系卑属を含む）、父母または兄弟姉妹（以下「家族」という。）の中から予め家族代表者を選任していただきます。役割の詳細は「重要事項説明書」に記載します。

2 利用者の家族がいない、あるいは遠隔地に居る等の理由で家族代表者を選任できない場合は、利用者の日常の世話をしている者等の中から、キーパーソンとして家族代表者と同等の権利・義務を有する代理人を選任していただきます。なお、家族代表者を選任して契約事務を担うだけの代理人を別に選任することができます。

3 家族代表者または代理人（以下総称して「家族等」という。）が債務の連帯責任を負えない場合は、利用者は債務の連帯責任を負う連帯保証人を選任し、事業所に届けなければなりません。ただし、事業所が連帯保証人を求めない場合は不要とします。

4 本契約における連帯保証の極度額は20万円とします。ただし、自費によるサービスを受ける場合は、別途これを定めます。

5 家族代表者または代理人、連帯保証人を変更する場合は、速やかに事業所に通知するものとします。

第3条（契約期間）

本契約の契約期間は、_____を開始日とする1年間とします。

2 本契約は、期間満了の1か月前までに利用者から事業所に対して更新拒絶（契約終了）の申し出がない場合は、同一条件にて自動的に更新されるものとし、その後も同様に更新されるものとします。

第4条（訪問看護計画の作成・変更）

事業所は、「重要事項説明書」記載の主治医（以下「主治医」という）の指示、利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、訪問看護計画を作成します。

2 訪問看護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合は、その内容に沿って作成するものとします。

3 事業所は、次のいずれかに該当する場合には、訪問看護計画の変更を行います。

(1) 利用者の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、訪問看護計画を変更する必要がある場合

(2) 利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望し、その変更が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内で可能な場合

4 事業所は、訪問看護計画を作成しまたは変更した際には、これを利用者及び家族等に対し説明し、その同意を得るものとします。

第5条（サービスの内容）

事業所は、サービスの内容として、看護師等を利用者の居宅に派遣し、次のサービスを行います。

- ① 病状の観察
- ② 清潔の援助：清拭、洗髪、入浴介助、口腔ケア、足浴手浴
- ③ 食事の援助
- ④ 排泄の援助：排泄や失禁に関する対策と指導
- ⑤ 必要な医療処置、医療器具の管理指導、日常生活に必要な動作の訓練
- ⑥ 介護指導、生活指導
- ⑦ 福祉サービスなどの社会資源の紹介

2 サービスの具体的な内容は、「重要事項説明書」にて定めます。また、サービスの利用にあたり特記事項がある場合は、「重要事項説明書」の特記事項に記載します。

第6条（サービス提供における基本方針）

事業所は、利用者の心身の状況、置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況を把握するよう努めます。

2 事業所は、提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図るよう努力するとともに、看護技術の進歩に対応して適切な看護技術をもってサービスの提供を行います。

3 事業所は、懇切丁寧にサービスを提供し、利用者及び家族等に対し、サービスの提供方法について解りやすく説明します。

第7条（主治医との関係）

事業所は、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8条（訪問看護師）

事業所は、利用者のため、看護師（理学療法士、作業療法士、言語聴覚士）数名でチームを組み、利用者に対してサービスを提供します。

2 事業所は、前項のチームの中から担当の訪問看護師を選任し、または変更する場合には、利用者の状況とその意向に配慮して行います。

3 利用者または家族等は、事業所に対し、担当看護師が業務上不適当と認められる事情その他変更を希望する理由を明らかにして、いつでも担当の訪問看護師の変更を申し出ることができます。

4 事業所は、前項の申出があった場合、第1条に規定する本契約の目的に反するなど変更に必要な理由があると認めた場合、利用者の希望に添うように担当の訪問看護師を変更します。

5 事業所は、担当看護師が適合しないと判断した場合には、担当看護師を変更することができます。

第9条（サービスの提供の記録及び保管）

事業所は、サービスの実施ごとに、その内容等の記録を整備し、完結の日から2年間保存します。

2 利用者または家族等は、事業所に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び交付を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業所は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

第10条（身分証携行義務）

事業所の担当看護師は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または家族等から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。なお、利用者の住居の管理会社または管理人、利用者が関係する医療機関、公的機関から提示を求められた場合も同様とします。

第11条（居宅等への立ち入り）

利用者及び家族等は、従業者が以下各号のために、利用者の土地および建物または占有敷地に立ち入ることを承諾するものとします。この場合、事業所は利用者と予め定めた立ち入り範囲および方法を遵守します。

- ①サービスを実施する場合
- ②担当者会議等の打ち合わせ会議等の場合
- ③その他、前①・②項に関連して必要な場合

第12条（緊急時の対応）

事業所はサービスの提供中に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医と連絡を取る等必要な措置を講じます。

2 従業者がサービス提供のために利用者を訪問した時に、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、前条によらず家族等へ連絡することなく、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及び家族等に報告します。

第13条（秘密保持）

事業所及び事業所が使用する者（以下「従業者」という。）は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及び家族等に関する秘密及び個人情報について、正当な理由なく、契約中及び契約終了後においても、第三者に漏らしません。また、事業所は、従業者が退職後も、在職中に知り得た利用者及び家族等の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

2 事業所は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

3 事業所は、利用者に係る他の居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター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利用者及び家族等から事前に同意を文書により得て、利用者及び家族等の個人情報を用いることができるものとします。また、匿名化を施したうえでの学術資料作成への利用や第三者に情報漏洩しないよう措置を講じた生成AIの利用についても同様と扱いとします。

4 本条1項の規定にかかわらず、事業所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。

第14条（利用料等）

利用者は、サービスの対価として事業所に対し「重要事項説明書」及び「料金表」に記載された利用料及びその他の費用（以下「利用料等」という）を支払います。

2 利用料等のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合は、関係法令に従って改定後の利用料等が適用されます。この場合、事業所は利用者または家族等に利用料変更を説明しま

す。また、事業所が利用料等の額を変更しようとする場合は、1 か月前までに利用者に対し文書により通知し、変更の申し出を行います。なお、利用者または家族等はそれに同意できない場合には、本契約を解約することができます。

3 事業所は、当月の料金合計額が記載された請求書を、翌月 20 日頃までに利用者へ送付するものとします。

4 利用者は、当月の料金合計額を請求書到達後毎月月末日までに、原則、銀行口座引落の方法で支払うものとします。ご利用者のご都合で、銀行振込の方法を選択する場合にあっては、振込手数料は利用者負担とします。

5 利用者は、居宅においてサービス従業者が訪問サービスを提供するために使用した水道、ガス、電気、電話等の費用を負担するものとします。

6 事業所は、サービスのうち、介護保険ないし医療保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容及び利用料等を説明し、利用者の同意を得ます。

7 医療保険の適用を受ける場合において、事業所は、事業所の通常の事業の実施地域以外にある利用者の居宅を訪問してサービスを行う場合には、それに要した交通費の支払いを利用者に請求することができます。事業所はあらかじめ利用者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければなりません。

8 事業所は、利用者が正当な理由なく本サービスの利用をキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じて、「重要事項説明書」に記載したキャンセル料の支払いを求めることができます。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を除きます。

9 料金の延滞分の支払いがあった場合は、延滞の古い順に入金があったものとして清算します。なお、納付期限を越えた場合は年 14.6 % の延滞料金を付加する場合があります。

第 15 条（契約の終了）

次の各号のいずれかに該当する場合には、当然に本契約は終了します。

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、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。

- i 利用者が死亡したとき
- ii 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
- iii 利用者の所在が 2 週間以上不明になったとき
- iv 利用者が介護保険施設等へ入所した場合
- v 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サービスを利用しないとき
- vi 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 条第 2 項の規定による更新拒絶（契約終了）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 16 条により本契約を解除したとき、または事業者が同第 17 条により本契約を解除したとき

第 16 条（利用者の解約・解除権）

利用者は、事業所に対し、契約終了希望日の 7 営業日前までに口頭または書面にて予告の通知をすることにより、いつでも本契約を解約することができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。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 7 日間以内の通知でもこの契約を解約することができるものとします。

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除できます。

- ① 事業所が、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、これを提供しない場合
- ② 事業所が、本契約第13条に定める秘密保持に違反した場合
- ③ 事業所が、利用者の身体・名誉等を傷つける虐待行為およびハラスメント行為、または財産を侵害する行為、著しい背信行為などにより、本契約を継続し難い重大な事由が認められる場合
- ④ 事業所が行政処分を受けサービスの提供が行えない、あるいは破産した場合

第17条（事業所の解除権）

事業所は、利用者または家族等が次の各号のいずれかに該当する場合には、文書もしくは電子メールにより、その履行を催告のうえ、利用者の居宅に到着後7日後に本契約を解除することができます。なお、第③項で暴力行為があった場合及び第④項の場合は即時解除することができます。

- ① 利用者または利用者の家族等が、契約締結時に利用者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、または不実の告知を行い、その結果、本契約を継続し難い重大な事情を生じさせた場合
- ② 利用者が、利用料等の支払を請求月の翌月1日を起算日として2か月以上滞納し、相当期間を定めた催告をしたにもかかわらず、これを支払わない場合
- ③ 利用者または家族等が、従業者に対してハラスメント行為を行う、あるいは合理的な理由もなく必要な書類の提出または認印を拒む、従業者の居宅や居室への立ち入りを拒絶する、愛玩動物等による従業者への攻撃や威嚇を放置するなどのサービスの提供を阻害する行為をなし、事業所による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困難になった場合
- ④ 利用者及び家族等が暴力団その他の反社会的勢力またはその構成員であることが判明したとき、もしくは、暴力・脅迫その他の犯罪を手段とする要求、法的な責任を超えた不当な要求を行った場合
- ⑤ 利用者が、事業所の通常の事業の実施地域外に転居し、事業所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
- ⑥ 事業所に人員不足等やむを得ない事情がある場合。ただし、この場合には事業所は1か月以上の猶予期間を設けます。

第18条（損害賠償）

事業所は、サービスの提供にあたって、利用者または家族等の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに損害を賠償します。なお、事業所は不測の事態に備え、損害賠償保険に加入します。そのうえで、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。

2 前項において、事故により利用者またはその家族等の生命、身体または財産に損害が発生した場合は、事業所は速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者が故意または過失がない場合はこの限りではありません。

3 前項の場合において、当該事故発生につき利用者または利用者の家族等に故意または重過失がある場合は、損害賠償の額を免除または減額することができます。

4 利用者または利用者の家族等の故意または重過失により、事業所またはその従業員の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、事業所は利用者に損害賠償を請求する場合があります。

第19条（苦情処理）

利用者または利用者の家族等は、サービスに苦情・相談がある場合は、いつでも「重要事項説明書」記載のご利用者相談室に苦情を申し立てる事ができます。

2 事業所は、利用者へ提供したサービスについて、利用者または利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、

迅速、適切に対処しサービスの向上、改善に努めます。

第20条（協議事項）

利用者及び事業所は、本契約に関して争いが生じた場合は、第1条記載の目的のため、互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。なお、本契約においては日本語にて解釈かつ締結されるものとします。

第21条（合意管轄）

本契約に関して訴訟をする場合は、東京地方裁判所を第一審管轄裁判所とすることを合意します。

本契約が成立したことを証するために、本契約書（電子版を含む）を作成し、署名をおこないます。
なお、本契約においては、本契約書を締結した場合は、同契約書を印刷した文書はその写しとします。

契約締結日 _____

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	

事業 者	所 在 地	〒104-0033 東京都中央区新川 1-23-5
	法 人 名	株式会社 グッドライフケア東京
	代 表 者 名	代表取締役 珍田 純子

事業所	〒106-0044 東京都港区東麻布 1-7-3 第二渡邊ビル 2 階 グッドライフケア訪問看護 at home
-----	---

個人情報使用同意書

私及び私の家族等の個人情報の利用について、サービス契約書秘密保持条項に基づき下記の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用目的

- (1) 指定訪問看護サービスの提供を受けるにあたって、居宅介護支援専門員と居宅サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記(1)の外、介護支援専門員又は指定訪問看護サービス事業者との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に指定訪問看護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。
- (4) 生成A I サービスを利用したプラン作成や書類作成に資する場合。
- (5) 指定訪問看護サービスの提供による利用者の効果を測定し、効果的なサービス提供の研究または開発に資する場合。

2 個人情報を提供する事業所

- (1) 株式会社グッドライフケア東京本社及び同社の関係会社
- (2) 地方自治体の介護保険担当部署、及び法令に基づき開示を要請する官公庁
- (3) 居宅介護支援事業所、地域包括支援センター
- (4) 居宅サービス計画に掲載されている医療・福祉サービス事業者
- (5) 病院、診療所（緊急で診療・治療が必要になった場合）

3 使用する期間

指定訪問看護サービスの提供を受けている期間、及びサービスの提供終了後の本社規定に準じた文書等の保存期間

4 使用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。
- (3) 上記1(4)は生成A I サービスを通じて第三者に情報漏洩しないよう措置を講じる。
- (4) 上記1(5)の目的で2の範囲を越えて学会等で研究発表等を行う場合は、個人が特定できないよう処置を施した加工データを用いる。なお、本項の用途同意は任意であり、いつでも拒否することができ、同意しない場合であっても、サービス提供に不利益が生じることは一切ありません。

同意日 _____

事業所の名称 グッドライフケア訪問看護 at home
(法人名 株式会社 グッドライフケア東京)

利用者 住所 _____

氏名 _____

家族代表者 住所 _____

氏名 _____

続柄 _____

代理人 住所 _____

氏名 _____

利用者との関係 _____