訪問看護・介護予防訪問看護

契約書別紙（兼重要事項説明書）①

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、新潟県条例の規定に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

１．事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	医療法人　徳新会
主たる事務所の所在地	三重県四日市市久保田二丁目１番２号
代表者（職名・氏名）	理事長　豊田　國彦
電話番号	０５９－３５５－２９８０

２．ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	山北徳新会病院	
サービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護	
事業所の所在地	新潟県村上市勝木１３４０番地1	
電話番号	０２５４-６０-５５５５	
指定年月日・事業所番号	令和６年１０月１日指定	１５１１２１０９７１
管理者の氏名	院長　栗野　浩	
通常の事業の実施地域	村上市山北地区、朝日地区葡萄集落、 鶴岡市温海地区鼠ヶ関集落、早田集落、小岩川集落、 大岩川集落、温海集落、湯温海集落	

３．事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者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、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

４．提供するサービスの内容

訪問看護（又は介護予防訪問看護）は、看護師、准看護師（以下「訪問看護職員」といいます。)が利用者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。

（１）病状・障害、全身状態の観察
（２）清拭・洗髪等による清潔の保持、食事及び排泄等日常生活の世話
（３）じょく創の予防・処置
（４）リハビリテーション
（５）ターミナルケア、認知症患者の看護
（６）療養生活への指導・助言等
（７）カテーテル等の交換・管理
（８）その他在宅療養を行うために必要な医師の指示による医療処置

５．営業日時

営業日	月曜日から土曜日まで ただし、年末年始（12月31日から1月3日）を除きます。
営業時間	午前８時３０分から午後５時まで

但し、営業日及び営業時間外であっても、利用者の状況により対応いたします。

６．事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
管 理 者	常勤　1名（院長）
看護職員	常勤　1名（専従）

７．利用料

利用者は、訪問看護サービスに対する所定の利用料として介護保険法に規定する厚生労働大臣が定める額を支払うものとします。費用の１割から３割が自己負担金となります。介護保険法改定時は変更になります。

利用料金の詳細については別紙「利用料金表」をご参照ください。

（１）キャンセル料

利用予定日のサービス提供をキャンセルしたい場合は、出来る限り早めに御連絡（電話番号０２５４－６０－５５５５）ください。キャンセル料は不要です。

（２）支払い方法

上記の利用料（利用者負担分の金額）は、１ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。請求書は、１０日以降にご自宅へお届けします。なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いの確認後にお渡し、もしくは送付させていただきます。

支払い方法	支払い要件等
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月末日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 なお、振込に要する費用は、利用者負担となります。 振 込 先　北新潟農業協同組合 山北支店 普通口座　０１１６３８７ 口 座 名　医療法人徳新会　山北徳新会病院 理事長　豊田　國彦
現金払い	サービスを利用した月の翌月末日（祝休日の場合は直前の平日）までに、窓口にてお支払いください。
口座振替	サービスを利用した月の翌月26日にご指定いただいた金融機関より口座引き落しさせていただきます。

（３）利用者負担金の例（詳細は別紙「利用料金表」参照）

サービスの種類	加算	回数	基本利用料(10 割)	利用者負担金(1 割)
訪問看護 60 分未満 （看護師）	小規模事業所加算 処遇改善加算	1	(5,740 円 + 570 円) ×1.018	(574 円 + 57 円) ×1.018
合計			6,424 円	642 円

８．緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、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、速やかに医師へ連絡を行い指示を求める等、必要な措置を講じます。

９．事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

１０．虐待防止のための措置

虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。

（１）事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。

（２）事業所における虐待防止のための指針を整備します。

（３）事業所において、職員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

（４）（１）～（３）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。

事業所は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努めます。

１１．身体拘束等の禁止

サービス提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

（１）やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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利用その他必要な事項を記録します。

（２）身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

１）身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。

２）身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

３）職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

２　事業所は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努めます。

１２．業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

（１）職員に対し、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。

（２）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。

１３．衛生管理等

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以下の措置を講じます。

（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ヶ月に１回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。

（２）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指針を整備します。

（３）事業所において、職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

１４.カスタマーハラスメント行為

事業所は、患者等による次に掲げるカスタマーハラスメントに該当する行為に対し、組織として適切に対応し、これを放置せず、職員の心身の健康と安全な就業環境を確保するものといたします。

（１）暴力、拘束、脅迫、大声、侮辱、ひどい暴言。

（２）継続的又は執拗なクレーム、過度な謝罪の要求（土下座等）。

（３）拘束時間の長い電話や面談の強要その他の拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

（４）SNS やインターネット上を含む誹謗中傷、プライバシーの侵害。

（５）性的な言動その他のセクシュアルハラスメントに該当する行為。

（６）そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求をする行為。

（７）契約等により想定しているサービスを著しく超える要求をする行為。

（８）その他、前各号に準ずる不当な要求又は行為。

２　事業所は、前記で定めるカスタマーハラスメントが生じた場合、必要に応じて以下のとおり対応させていただきます。
（１）可能な限り職員に１人で対応させない。また、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者等が対応する。
（２）職員から十分な説明を行った上でもなお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりする。
（３）暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察に通報する。
（４）その他該当カスタマーハラスメントの態様及び程度に応じて、これらに準じる必要かつ適切な対応を行う。
３　事業所は、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた場合、必要に応じて以下のとおり対応させていただきます。
（1）当該行為者に対して警告文を発出する。
（2）当該行為者に対して施設等への出入りを禁止する。
（3）その他当該カスタマーハラスメントの態様及び程度に応じて、これらに準じる必要かつ適切な対応を行う。

１５．秘密の保持と個人情報の保護

個人情報の利用目的として、利用者の要介護状態の維持及び改善、事業所の事務及び経営上の為とし、サービス提供に必要な範囲において個人情報を収集し、利用者の同意を得て人格尊重の理念の基に利用を行います。
（１）利用者から提供された個人情報の紛失、破棄、改ざん及び漏洩が起こらないよう適切な管理を行います。
（２）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扱いのためのガイドライン」を尊重し、適切な取扱いに努めます。

１６．苦情相談窓口

（１）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号　０２５４‐６０‐５５５５ 担　　当　苦情受付責任者　相談員　　土岐　裕也 苦情解決責任者　看護責任者 受付時間　月曜日～金曜日　午前８時３０分～午後５時００分

（２）サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	村上市役所　山北支所 地域福祉課　介護保険係	〒９５９‐３９９３ 新潟県村上市府屋２３２ ℡　０２５４‐７７‐３１１３
	新潟県国民健康保険 団体連合会	〒９５０‐８５６０ 新潟県新潟市中央区新光町７－１ ℡　０２５‐２８５‐３０２２
	鶴岡市役所　温海庁舎 市民福祉課	〒９９９‐７２０５ 山形県鶴岡市温海戊５７７－１ ℡　０２３５‐４３‐４６１３
	山形県国民健康保険 団体連合会	〒９９１‐００４１ 山形県寒河江市大字寒河江字久保６ ℡　０２３７‐８７‐８００６

１６．サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

（１）サービス提供の際、訪問看護職員は次の業務を行うことができませんのであらかじめご了解ください。

・各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
・食事の準備や掃除など

（２）訪問看護職員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

（３）体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）又は当事業所の担当者（電話番号０２５４‐６０‐５５５５）へご連絡ください。

年　　月　　日

事業者は、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　　新潟県村上市勝木 1340 番地 1

事業者（法人）名　　医療法人徳新会　山北徳新会病院

代表者職・氏名　　理事長　豊田　國彦　　印

説明者職・氏名　　印

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。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利　用　者　　住　所

氏　名　　印

署名代行者（又は法定代理人）

住　所

本人との続柄

氏　名　　印

立　会　人　　住　所

氏　名　　印

作成者：医療法人徳新会　山北徳新会病院

作成日：２０２６年１０月１日改定