

重要事項説明書

1 事業者の概要

運営法人	株式会社 kinare
代表者	代表取締役 中太 諒
所在地	〒349-0217 埼玉県白岡市小久喜 1422-1

2 事業所の概要

2.1 事業所名称及び事業所番号

事業所名	キナリ訪問看護ステーション
所在地	〒337-0051 埼玉県さいたま市見沼区東大宮 3 丁目 3-6 西川ビル 2 階
指定認可	介護保険事業所番号：1166592695 健康保険訪問看護ステーションコード：6592695
管理者	中社 拓矢

2.2 事業所の職員体制

職種	従事するサービス内容等	人員	
		常勤	非常勤
管理者	管理者は業務の管理を一元的に行います。	1 名	—
訪問看護師	主治医の指示に基づき必要な看護サービスを行います。	1 名	1 名
理学療法士	状態の安定している方へのリハビリテーションを行います。	名	名
作業療法士		名	名
言語聴覚士	言語障害・嚥下困難等でお困りの方へリハビリを行います。	名	名

2.3 営業日と営業時間

営業日	営業時間
月曜日から日曜日まで（年中無休）	8：45 ～ 17：45

※利用者の状況に応じて、必要な場合には営業時間以外での訪問看護活動を行います。

2.4 事業所の通常業務を実施する地域

さいたま市(見沼区、大宮区、浦和区、中央区、北区、西区、岩槻区)、白岡市、蓮田市、上尾市、伊奈町

3 事業所の運営方針

当ステーションは、訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅療養ができるよう努めます。

また必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努めるとともに、関係市区町村、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めます。

4 サービスの内容

自宅で療養される方が安心して療養生活を送れるように、主治医の指示により当訪問看護ステーションの看護師等が定期的に訪問し、必要な処置を行い、在宅療養の援助を行います。また、看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合、看護職員に代わり理学療法士や作業療法士等が訪問します。指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携して、定期的な巡回訪問や随時の通報を受けて指定訪問看護を提供します。

5 利用料金

介護保険の場合	添付別紙【訪問看護利用料金】介護保険適用（非課税）の通り
医療保険の場合	添付別紙【訪問看護利用料金】医療保険適用（非課税）の通り
保険適用外の場合	添付別紙【訪問看護利用料金】保険適用外（税込）の通り
交通費とキャンセル	

6 緊急時等における対応方法

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかにご利用者の主治医、救急隊、身元引受人（緊急連絡先）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡をします。

7 事故処理

サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、介護支援専門員、利用者の家族等に連絡をし、必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際してとった処置について記載し、その完結の日から2年間保存します。

利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

8 虐待の防止のための措置に関する事項

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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知します。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (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。

また、上記に規定する委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。

9 ご連絡（相談・苦情・キャンセル等）の窓口

電話番号	048-782-9417
受付時間	9：00～17：00 月曜日～金曜日（祝日・12/29-1/3を除く）
窓口担当者	中社 拓矢
ご相談や苦情につきましては、管理者・所長及び、担当訪問看護師・担当訪問リハビリ専門職が対応します。 不在時は「苦情相談記録表」により管理者・所長及び、担当訪問看護師・担当訪問リハビリ専門職に引き継ぎます。	

※当該事業所以外に区役所・市役所の苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- 【さいたま市】さいたま市 福祉局/長寿応援部/介護保険課
 受付 8:30～17:15（土日祝・年末年始除く） 電話 048-829-1264
- 【白岡市】白岡市 高齢介護課
 受付 8:30～17:15（土日祝・年末年始除く） 電話 0480-92-1111
- 【蓮田市】蓮田市 長寿支援課 高齢福祉担当
 受付 8:30～17:15（土日祝・年末年始除く） 電話 048-768-3111
- 【上尾市】上尾市 高齢介護課 高齢者福祉担当
 受付 8:30～17:15（土日祝・年末年始除く） 048-775-5124
- 【伊奈町】伊奈町 いきいき長寿課 介護認定給付係
 受付 8:30～17:15（土日祝・年末年始除く） 048-721-2111

埼玉県国保連合会 介護福祉課 苦情対応係
 午前 8 時 30 分～正午、午後 1 時～午後 5 時（土・日・祝日は除く）
 電話 048-824-2568（苦情相談専用）

以上

【 訪問看護利用料金 】 介護保険適用（非課税）

●要介護

サービス内容	サービス提供時間	単位数*	利用料 (10割)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護Ⅰ-1・時間内	1回20分未満	314	3,469円	347円	694円	1,041円
訪問看護Ⅰ-2・時間内	1回30分未満	471	5,204円	521円	1,041円	1,562円
訪問看護Ⅰ-3・時間内	1回30分以上1時間未満	823	9,094円	910円	1,819円	2,729円
訪問看護Ⅰ-4・時間内	1回1時間以上1時間30分未満	1,128	12,464円	1,247円	2,493円	3,740円
訪問看護Ⅰ-5	リハビリ20分	294	3,248円	325円	650円	975円
訪問看護Ⅰ-5	リハビリ40分（294単位×2）	588	6,497円	650円	1,300円	1,950円
訪問看護Ⅰ-5 2超	リハビリ60分（265単位×3）	795	8,784円	879円	1,757円	2,636円
訪問看護Ⅰ-5 減算	リハビリ20分につき	-8	-88円	-9円	-18円	-27円
初回加算Ⅰ（退院又は退所日に初回訪問）		350	3,867円	387円	774円	1,161円
初回加算Ⅱ（Ⅰ以外）		300	3,315円	332円	663円	995円
退院時共同指導加算		600	6,630円	663円	1,326円	1,989円
特別管理加算Ⅰ（1ヶ月に1回）		500	5,525円	553円	1,105円	1,658円
特別管理加算Ⅱ（1ヶ月に1回）		250	2,762円	277円	553円	829円
長時間訪問看護加算		300	3,315円	332円	663円	995円
複数名訪問看護加算Ⅰ （複数の看護師等による場合）	(30分未満) (30分以上)	254 402	2,806円 4,442円	281円 445円	562円 889円	842円 1,333円
複数名訪問看護加算Ⅱ （看護師等と看護補助者による場合）	(30分未満) (30分以上)	201 317	2,221円 3,502円	223円 351円	445円 701円	667円 1,051円
緊急時訪問看護加算Ⅱ（1ヶ月に1回）		574	6,342円	635円	1,269円	1,903円
看護・介護職員連携強化加算（要介護者のみ）		250	2,762円	277円	553円	829円
連携型 定期巡回・随時対応型訪問看護 （要介護1～4） （要介護5）		2,961 3,761	32,719円 41,559円	3,272円 4,156円	6,544円 8,312円	9,816円 12,468円
専門管理加算ⅠおよびⅡ		250	2,762円	277円	553円	829円
口腔連携強化加算		50	552円	56円	111円	166円
ターミナルケア加算（死亡月につき1回）		2,500	27,625円	2,763円	5,525円	8,288円
訪問看護処遇改善加算	基本サービス費に各種加算減算を加減した1月当たりの総単位数に加算率（1.8％）を乗じて算出					

●要支援（介護予防訪問看護）

サービス内容	サービス提供時間	単位数*	利用料 (10割)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
介護予防訪問看護Ⅰ-1・時間内	1回20分未満	303	3,348円	335円	670円	1,005円
介護予防訪問看護Ⅰ-2・時間内	1回30分未満	451	4,983円	499円	997円	1,495円
介護予防訪問看護Ⅰ-3・時間内	1回30分以上1時間未満	794	8,773円	878円	1,755円	2,632円
介護予防訪問看護Ⅰ-4・時間内	1回1時間以上1時間30分未満	1,090	12,044円	1,205円	2,409円	3,614円
介護予防訪問看護Ⅰ-5	リハビリ20分	284	3,138円	314円	628円	942円
介護予防訪問看護Ⅰ-5	リハビリ40分（284単位×2）	568	6,276円	628円	1,256円	1,883円
介護予防訪問看護Ⅰ-5 2超	リハビリ60分（142単位×3）	426	4,707円	471円	942円	1,413円
介護予防訪問看護Ⅰ-5 減算	リハビリ20分につき	-8	-88円	-9円	-18円	-27円
介護予防訪問看護Ⅰ-5 12月超減算	リハビリ20分につき	-15	-165円	-17円	-33円	-50円
初回加算Ⅰ（退院又は退所日に初回訪問）		350	3,867円	387円	774円	1,161円
初回加算Ⅱ（Ⅰ以外）		300	3,315円	332円	663円	995円
退院時共同指導加算		600	6,630円	663円	1,326円	1,989円
特別管理加算Ⅰ（1ヶ月に1回）		500	5,525円	553円	1,105円	1,658円
特別管理加算Ⅱ（1ヶ月に1回）		250	2,762円	277円	553円	829円
長時間訪問看護加算		300	3,315円	332円	663円	995円
複数名訪問看護加算Ⅰ （複数の看護師等による場合）	(30分未満) (30分以上)	254 402	2,806円 4,442円	281円 445円	562円 889円	842円 1,333円
複数名訪問看護加算Ⅱ （看護師等と看護補助者による場合）	(30分未満) (30分以上)	201 317	2,221円 3,502円	223円 351円	445円 701円	667円 1,051円
専門管理加算ⅠおよびⅡ		250	2,762円	277円	553円	829円
口腔連携強化加算		50	552円	56円	111円	166円
緊急時訪問看護加算Ⅱ（1ヶ月に1回）		574	6,342円	635円	1,269円	1,903円
訪問看護処遇改善加算	基本サービス費に各種加算減算を加減した1月当たりの総単位数に加算率（1.8％）を乗じて算出					

*所在地が3級地の事業所（サテライト含む）は、1単位＝11.05円が適用されます。

注①④ 看護師による訪問看護です。准看護師がサービスを提供する場合は全ての基本単位数×90％になります。

注②⑤ PT(理学療法士)、OT(作業療法士)、ST(言語聴覚士)によるリハビリです。上限は週120分迄になります。

注③ 看護師による訪問看護です。准看護師による訪問が1回でもある場合は基本単位数×120分になります。

※ 夜間・早朝（06時～08時・18時～22時）は25％増し、深夜（22時～06時）は50％増しになります。

※ 同一敷地内建物等に対する減算に該当する場合、基本単位数の10％減となります。

※ 1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者に対して行う場合、基本単位数の10％減となります。

1月当たりの利用者が同一の建物に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して行う場合、基本単位数の15％減となります。

※ 特別管理加算Ⅰ・Ⅱ、緊急時訪問看護加算、ターミナルケア加算は区分限度支給額の算定対象外です。

【 訪問看護利用料金 】 医療保険適用（非課税）

●医療保険 基本利用料 ※1回あたり30分以上1時間30分未満です。

訪問回数/負担割合			利用料 (10割)	基本 療養費	管理 療養費	利用者負担額		
						1割負担	2割負担	3割負担
月の初日	週3日まで		13,260円	5,550円	7,710円	1,330円	2,650円	3,980円
	週4日以降	(看護) (リハビリ)	14,260円	6,550円	7,710円	1,430円	2,850円	4,280円
			13,260円	5,550円	7,710円	1,330円	2,650円	3,980円
2日目以降	週3日まで		8,560円	5,550円	3,010円	860円	1,710円	2,570円
	週4日以降	(看護) (リハビリ)	9,560円	6,550円	3,010円	960円	1,910円	2,870円
			8,560円	5,550円	3,010円	860円	1,710円	2,570円
同日 2 回目	(難病等複数回訪問看護加算)		4,500円	—	—	450円	900円	1,350円
同日 3 回目	(難病等複数回訪問看護加算)		8,000円	—	—	800円	1,600円	2,400円

●精神科訪問看護 基本利用料

訪問回数/負担割合			利用料 (10割)	精神科基本 療養費	管理 療養費	利用者負担額		
						1割負担	2割負担	3割負担
月の初日	週3日まで	30分未満	11,960円	4,250円	7,710円	1,200円	2,390円	3,590円
		30分以上	13,260円	5,550円	7,710円	1,330円	2,650円	3,980円
		30分未満	12,810円	5,100円	7,710円	1,280円	2,560円	3,840円
2日目以降	週4日以降	30分以上	14,260円	6,550円	7,710円	1,430円	2,850円	4,280円
		30分未満	7,260円	4,250円	3,010円	730円	1,450円	2,180円
		30分以上	8,560円	5,550円	3,010円	860円	1,710円	2,570円
	週3日まで	30分未満	8,110円	5,100円	3,010円	810円	1,620円	2,430円
		30分以上	9,560円	6,550円	3,010円	960円	1,910円	2,870円
		30分未満	8,110円	5,100円	3,010円	810円	1,620円	2,430円
同日 2 回目	(難病等複数回訪問看護加算)		4,500円	—	—	450円	900円	1,350円
同日 3 回目	(難病等複数回訪問看護加算)		8,000円	—	—	800円	1,600円	2,400円

●基本利用料に追加されるもの

		利用料 (10割)	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護価対応料	月の初日	60円	6円	12円	18円
	月の2日目以降	20円	2円	4円	6円
訪問看護ベースアップ評価料（Ⅰ）	月1回	1,050円	110円	210円	320円

※管理療養費：同一建物に居住する利用者の1月あたりの人数・訪問日数に応じて減算となります。

※基本療養費：同一建物に居住する利用者の1日あたりの人数・訪問日数に応じて減算となります。

准看護師が訪問をした場合、基本療養費は5,550円→5,050円、6,550円→6,050円となります。

※難病等複数回訪問看護加算：同一建物に居住する利用者の1日あたりの人数・訪問日数に応じて減算となります。

●該当する場合

	利用料 (10割)	利用者負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担
24時間対応体制加算口（月1回）	6,520円	650円	1,300円	1,960円
特別管理加算（Ⅰ）重症度等の高いもの（月1回）	5,000円	500円	1,000円	1,500円
特別管理加算（Ⅱ）上記以外（月1回）	2,500円	250円	500円	750円
専門管理加算（月1回）	2,500円	250円	500円	750円
退院時共同指導加算	8,000円	800円	1,600円	2,400円
特別管理指導加算	2,000円	200円	400円	600円
退院支援指導加算	6,000円	600円	1,200円	1,800円
退院支援指導加算（退院日当日の累計が90分以上）	8,400円	840円	1,680円	2,520円
長時間訪問看護加算（90分以上）	5,200円	520円	1,040円	1,560円
緊急訪問看護加算（月14日まで）	2,650円	270円	530円	800円
緊急訪問看護加算（月15日以上）	2,000円	200円	400円	600円
早朝・夜間訪問加算（6・8・18-22）	2,100円	210円	420円	630円
深夜訪問看護加算（22-6）	4,200円	420円	840円	1,260円
乳幼児加算（6歳未満）	1,400円	140円	280円	420円
乳幼児加算（6歳未満かつ厚生労働大臣が定める者）	1,800円	180円	360円	540円
複数名訪問看護加算	4,500円	450円	900円	1,350円
複数名訪問看護加算(准看)	3,800円	380円	760円	1,140円
複数名訪問看護加算(他の看護師等又は看護補助者)	3,000円	300円	600円	900円
看護・介護職員連携強化加算	2,500円	250円	500円	750円
在宅患者連携指導加算	3,000円	300円	600円	900円
在宅患者緊急時等カンファレンス加算	2,000円	200円	400円	600円
情報提供療養費1.2.3	1,500円	150円	300円	450円
医療DX情報活用加算	50円	10円	10円	20円
訪問看護医療情報連携加算	1,000円	100円	200円	300円
訪問看護遠隔診療補助料	2,650円	270円	530円	800円
ターミナルケア療養費1	25,000円	2,500円	5,000円	7,500円

注①：同一建物に居住する利用者の1日あたりの人数・訪問日数に応じて減算となります。

注②：正看護師、正看護師等の組合せでサービス提供を行った場合。（週1回まで可）

注③：正看護師、准看護師の組合せでサービス提供を行った場合。（週1回まで可）

注④：正看護師、他の看護師等又は看護補助者の組合せでサービス提供を行った場合。（週3回まで可）

【 訪問看護利用料金 】 保険適用外（税別）

- 医療保険・介護保険制度を利用せずに提供する訪問看護・リハビリテーション。

医療保険の場合は90分を、介護保険の場合は予定時間を超過して提供する訪問看護・リハビリテーション。

	平日			土日祝	
	09～18時	夜間・早朝	深夜	09～18時	左記以外
30分まで	5,200円	6,500円	7,800円	5,720円	8,580円
60分まで	9,000円	11,250円	13,500円	9,900円	14,850円
90分まで	12,400円	15,500円	18,600円	13,640円	20,460円
以降30分毎	3,300円	4,125円	4,950円	3,630円	5,445円

- 亡くなられた後のお清め料と処置材料費：20,000円

- 交通費 通常の実施地域を越えてサービスを提供する場合の交通費は実費をいただきます。

- キャンセル料（但し、ご利用者の様態の急変など、緊急をやむを得ない事情がある場合を除く。）
利用日の前日までのご連絡：無料／利用日のご連絡（及びご連絡なしの場合）：2,000円

- その他ご相談に応じます

訪問看護サービス契約書

第1条（契約の目的）

事業者は、介護保険法、健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律その他の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し第5条に定めるサービスを提供し、利用者は事業者に対し第8条に定める料金を支払います。

第2条（契約期間）

1. この契約書の契約期間は、締結の日から1年間とします。ただし、上記の契約期間の満了日前に、利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護（支援）認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護（支援）認定有効期間の満了日までとします。
2. 前項の契約期間満了の7日前までに利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、この契約は同一の内容で更新されるものとし、その後もこれに準じて更新されるものとしします。
3. 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の要介護（支援）認定有効期間の満了日までとします。

第3条（主治医との関係）

事業者は、サービスの提供を開始する際には主治医の指示を「訪問看護指示書」で受け、第4条に定める「訪問看護計画」を作成し、作成した計画に基づき第5条に定めるサービスを提供します。

第4条（訪問看護計画）

1. 医療保険を利用する場合

事業者は、主治医の指示に基づき「訪問看護計画」を作成し、利用者に説明し、サービスを提供します。事業者は利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望する場合は、速やかに「訪問看護計画」の変更等の対応を行います。

2. 介護保険を利用する場合

事業者は、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、主治医の指示に基づき「訪問看護計画」を作成し、利用者に説明し、サービスを提供します。事業者は利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望する場合は、その変更が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内で可能なときは、速やかに「訪問看護計画書」の変更等の対応を行います。

第5条（サービス内容）

事業者は、利用者の居宅等において看護師その他省令で定める者が下記のサービスを行います。

1. 病状の観察・・・健康の状態、血圧・体温・脈拍などのチェック
2. 医師の指示による処置・・・かかりつけ医の指示に基づく注射や点滴など
3. 療養上のお世話・・・清拭、洗髪、食事や排泄などの介助・指導
4. 医療機器の管理・・・在宅酸素、人工呼吸器などの管理
5. ターミナルケア・・・がん末期や終末期を自宅で過ごすお手伝い
6. 床ずれ予防・処置・・・床ずれ防止の工夫や指導、床ずれの手当て
7. 在宅でのリハビリテーション・・・拘縮予防や機能の回復、嚥下機能訓練等
8. 認知症ケア・・・事故防止など、認知症介護の相談・工夫
9. 介護予防・・・低栄養や運動機能低下を防ぐアドバイス
10. ご家族への支援と不安の相談・・・看護方法の指導ほか、看護に関する様々な相談対応
11. 病状が急変等した場合に関する処置…速やかな主治医への連絡、臨時応急の手当等の必要な措置

第6条（サービス提供の記録等）

事業者は、サービスを提供した際には「訪問看護記録」等に必要事項を記録し、サービス終了日より5年間はこれを適正に保存します。また、利用者本人からの開示の求めに応じ、閲覧・謄写による写しの交付を行います。ただし、家族その他本人以外の者からの求めに対しては、本人の承諾その他必要と認められる場合に限りします。なお、写しの交付に必要な費用は、利用者（利用者以外の者が交付を求める場合には、その者）の負担となります。

第7条（訪問看護報告）

事業者は、一定期間ごとに「訪問看護計画」に沿って提供されたサービスの状況、病状の経過等に関し「訪問看護報告」を作成し、主治医及び居宅介護支援事業者に報告します。

第8条（料金と利用者負担金）

サービスに対する料金と利用者負担金は、重要事項説明書別紙「訪問看護利用料金」に記載する通りとします。サービスの内容により、別紙1「加算一覧」に記載された料金が加算されます。なお、料金は関係法令に基づいて決められるため、契約期間中にこれが変更になった場合は関係法令に従って改定後の金額が適応されます。

第9条（滞納）

利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を2カ月以上滞納した場合は、事業者は1カ月以上の期間を定めてその支払を催告し、期間満了までに支払わない場合には、この契約を文書により解除することができます。

第10条（サービスの中止）

天災など事業者の責めに帰すべからざる事由により、サービスの提供ができなくなった場

合、事業者は、利用者に対するサービス提供の義務を負いません。

第 11 条（利用者の解約）

利用者は、事業者に対し 1 週間以上の予告期間をもって、何らの理由を要せず、この契約を解約することができます。

第 12 条（事業者の解除）

事業者は、第 10 条に規定する場合、事業の安定的な運営が困難となった場合や、事業所の統廃合があった場合、利用者の著しい不信行為（身体的暴力、暴言や脅迫、人格を否定するなどの精神的暴力、セクシャルハラスメント、担当者のプライバシーを脅かす行為等を含む）により契約の継続が困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。この場合事業者は、利用者の主治医及び居宅介護支援事業者にその旨を連絡します。

第 13 条（契約の終了）

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

1. 第 9 条の規定による事業者からの解除の意思表示が利用者に到達したとき
2. 第 11 条の規定による利用者からの解約の意思表示が事業者到達し、予告期間が満了したとき
3. 第 12 条の規定により事業者からの解除の意思表示が利用者に到達したとき
4. 利用者が 6 か月以上、医療施設に入院したとき
5. 利用者が死亡したとき

第 14 条（損害賠償）

1. 事業者は、事業者の故意又は過失により、サービスの提供に伴って利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害を賠償します。ただし当該損害の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。
2. 利用者の責めに帰すべき事由により、事業者が損害を被った場合、利用者は事業者に対して、その損害を賠償します。

第 15 条（苦情対応）

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、事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。事業者は苦情の申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。

第 16 条（機密保持及び個人情報保護）

事業者は、業務上知り得た利用者及び家族に関する秘密・個人情報については、利用者の生

命・身体等に危険がある場合を除いて、契約中及び契約終了後も機密を保持します。ただし、別紙2および別紙3「個人情報保護方針」に定められた条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第17条（身元引受人）

1. 事業者は、利用者に対して連絡をとることができない場合、その他緊急時等の利用者以外に連絡をとる必要がある場合、身元引受人に対して連絡します。
2. 利用者は、事業者に対して事前に通知することにより、身元引受人を変更することができます。
3. 身元引受人が死亡した場合、利用者は事業者に対して速やかに連絡の上、新たな身元引受人を選任します。
4. 本条2項又は3項により身元引受人が変更される場合、利用者、事業者、及び身元引受人は、身元引受人が変更された旨の覚書を締結します。
5. 利用者は、身元引受人を自己の代理人として選任し、この契約書に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

第18条（契約外条項等）

この契約及び介護保険法・健康保険法・高齢者の医療の確保に関する法律その他の関係法令後期高齢者医療制度等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者の協議により定めます。介護保険法・後期高齢者医療制度等に基づくサービス以外のサービスを希望する場合には、別途「自費負担訪問看護サービス契約書」を契約するものとします。

（以下余白）