

重要事項説明書 利用契約書

(医療保険)

訪問看護ステーション にこ

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サービスについて、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条の規定に基づき、指定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 指定訪問看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 SLey
代表者氏名	代表取締役 入居 博貴
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	熊本県荒尾市宮内544-14 電話:0968-80-0403
法人設立年月日	令和4年10月26日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問看護ステーション にご
介護保険指定 事業者番号	県指定 4360490082 号
事業所所在地	熊本県荒尾市宮内出目570-13
連絡先 相談担当者名	電話:0968-80-0403 FAX:0968-80-0409 丸田 真佐子
事業所の通常の 事業の実施地域	荒尾市、玉名市、玉名郡、大牟田市、柳川市、みやま市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者に対し、その主治の医師から交付された文書による指示及び訪問看護計画に基づき、その心身機能の維持回復を行うことを目的といたします。
運営の方針	可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものといたします。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日(祝日を含む) ※ただし、12月29日～1月3日を除く
営業時間	8:30～17:30

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～土曜日(祝日を含む)
サービス提供時間	8:30～17:30 ※ただし、12月29日～1月3日に関してはこの限りではない

(5) 事業所の職員体制

管理者	丸田 真佐子	
職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 主治の医師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 (看護師兼務)
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 2 主治の医師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 利用者へ訪問看護計画を交付します。 4 指定訪問看護の実施状況の把握及び訪問看護計画の変更を行います。 5 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。 6 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。 7 必要に応じて、サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 	常勤 3名 以上
看護職員 (看護師・ 准看護師)	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 2 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護記録書を作成します。 	常勤 4名 以上 非常勤 1名
MHSW (精神保健 福祉士)	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問への同行や単独での訪問をおこない、利用者の意志を尊重しながら、必要な支援につなげます。 2 必要に応じ請求事務及び通信連絡事務等を行います。 	常勤 2名 (相談支援 専門員兼務)

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問看護計画の作成	主治の医師の指示に基づき、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、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 ① 病状観察、日常生活動作の観察 ② 清拭、洗髪等による清潔の保持、食事及び排泄等の日常生活の指導 ③ 褥瘡の予防、処置 ④ リハビリテーション ⑤ 認知症患者の看護 ⑥ 療養生活や介護方法の指導 ⑦ カテーテル等の管理 ⑧ その他医師の指示による医療処置

(2) 看護職員の禁止行為

看護職員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 利用者の居宅での飲酒、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)
- ⑥ 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) 提供するサービスの利用料、利用者負担額(医療保険を適用する場合)について

指定訪問看護ステーションの場合

① 利用回数について

原則として、1日1回とし、週3回まで保険適応となっています。(主治医からの特別な指示は、この限りではありません。)1回の訪問時間は、30分程度となっていますが、病状等により原則1時間30分までとさせていただきます。ただし、病状の悪化に対して適宜応じるものといたします。

② 利用料金について

後期高齢者医療受給者の場合:保険の負担割合分
各種健康保険法の対象者の場合:保険の負担割合分

③ その他の利用料

電気、ガス、水道等の光熱費、おむつ等は実費で利用者様のご負担となります。
交通費、キャンセル料につきましては請求致しません。

4 利用料、利用者負担額(各種健康保険を適用する場合)その他の費用の請求及び支払い方について

① 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額及び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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月に利用者あてにお渡しします。</p>
② 利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 訪問看護自己負担については、請求月に現金もしくは引き落とし、振り込みにてお支払ください。振込によるお支払いの場合は、振込手数料は、利用者の負担となります。</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、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いたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>

※ 利用料の滞納

- ① 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用料を1ヶ月以上滞納した場合において、事業者が、利用者に対して14日間以内に滞納額を支払うよう催告したにもかかわらず金額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、金額の支払いがあるまで利用者に対する訪問看護の全部又は一部の提供を一時停止することができます。
- ② 利用者が、事業者に対し前項の一時停止の意思表示をした後、14日間経過しても全額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、この利用契約を解除することができます。
- ③ 滞納分の支払については、滞納開始時分より支払うことといたします。

5 担当する看護職員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、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	<p>ア 相談担当者氏名 丸田 真佐子</p> <p>イ 連絡先電話番号 0968-80-0403</p> <p>同ファックス番号 0968-80-0409</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 月曜日～土曜日 8:30～17:30</p> <p>※ただし、12月29日～1月3日を除く</p>
---	---

※ 担当する看護職員は、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、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。

6 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、各種保険証に記載された内容(保険者番号、記号番号、交付年月日、有効期限等)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) 主治の医師の指示に基づき、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、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (3) 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、必要に応じて変更いたします。
- (4) 看護職員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。
- (5) 不当行為要求に対しサービス開始時及び利用中において、反社会的勢力の背景があると判断した場合いかなる要件に関わらず利用の拒否をさせていただき以下の内容につき本契約を解除することができます。
 - ① 利用者が暴力団等またはその関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合。
 - ② 強迫的な言動をし、または暴力を用いた時、もしくは風説を流布し、偽計を用い自社の業務を妨害した時、その他これらに類する行為を行った場合。
 - ③ 従事者その他の関係者に対し、暴力的要求行為を行い、合理的範囲を超える負担を要求した場合。

不当要求防止に関する 責任者	丸田 真佐子
-------------------	--------

- (6) 提供するサービスの第三者評価の実施はありません。

7 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	丸田 真佐子
-------------	--------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (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、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、これを市町村に通報します。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

秘密の保持と 個人情報の保護 について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤ 事業者は、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。</p> <p>⑥ 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。</p> <p>⑦ 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。</p>
---------------------------	---

9 緊急時の対応方法について

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、速やかに主治の医師への連絡・救急隊・警察等に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。

利用者の主治医	氏 名	
	所属医療機関の名称	
	所 在 地	
	電 話 番 号	

緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	
	続柄	

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

市町村名	市町村名	
	担当部・課名	
	電話番号	

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	社団法人 全国訪問看護事業協会
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険
保障の概要	サービス利用中の事故に対し損害保険適用いたします。

11 身分証携行義務

訪問看護員は、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。

12 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、カンファレンス等の場で、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。

13 衛生管理等

- ① 看護職員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 指定訪問看護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。

14 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問看護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。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

(体制) 指定訪問看護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する為に、必要な措置を講じるものとします。

事業所は、提供した指定訪問看護に関し、法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導または助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

本事業所は、提供した指定訪問看護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

(手順)

- ① 利用者より連絡を受けた者が内容を確認する。
- ② 管理者(丸田 真佐子)へ即時報告する。
- ③ 連絡を受けた管理者は、ただちに対応する。
- ④ 管理者にて解決不可と判断した場合は、遅滞なくその旨を統括責任者(入居 博貴)へ報告する。
- ⑤ 報告を受けた統括責任者は、自らが対応するか、管理者等へ指示を出すなどし、即時解決に向けて対応するものとする。

(2) 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】 訪問看護ステーション ここに 所長：丸田 真佐子</p>	<p>所在地 荒尾市宮内出目570-13 電話番号 0968-80-0403 ファックス番号 0968-80-0409 受付時間 月曜日～土曜日 8:30～17:30 ただし、12月29日～1月3日を除く</p>
<p>サービス地域の福祉センター(福祉事務所)窓口</p>	
<p>【公的団体の窓口】 福岡県 国民健康保険団体連合会 相談窓口</p>	<p>所在地 福岡市博多区吉塚本町 13-47 電話番号 092-642-7859 受付時間 9:00～17:00</p>
<p>【公的団体の窓口】 熊本県 国民健康保険団体連合会 相談窓口</p>	<p>所在地 熊本市東区健軍2丁目 4-10 電話番号 096-365-0811 受付時間 9:00～17:00</p>
<p>【市町村(保険者)の窓口】 荒尾市 保健福祉部 福祉課</p>	<p>所在地 荒尾市宮内出目 390 番地 電話番号 0968-63-1409 受付時間 8:30～17:15</p>
<p>【市町村(保険者)の窓口】 玉名市 健康福祉部 総合福祉課 障害福祉係</p>	<p>所在地 玉名市岩崎 163 電話番号 0968-75-1121 受付時間 8:30～17:15</p>

【市町村(保険者)の窓口】 南関町 福祉課 福祉係	所在地 玉名郡南関町大字関町 64 電話番号 0968-57-8503 受付時間 8:30～17:15
【市町村(保険者)の窓口】 長洲町 福祉保健介護課 福祉係	所在地 玉名郡長洲町大字長洲 2766 番地 電話番号 0968-78-3111 受付時間 8:30～17:15
【市町村(保険者)の窓口】 和水町 福祉課 福祉係	所在地 玉名郡和水町江田 3886 番地 電話番号 0968-86-5724 受付時間 8:30～17:15
【市町村(保険者)の窓口】 玉東町 町民福祉課	所在地 玉名郡名郡玉東町木葉 759 電話番号 0968-85-3183 受付時間 8:30～17:15
【市町村(保険者)の窓口】 柳川市 福祉課障害者福祉係	所在地 福岡県柳川市本町 87 番地 1 電話番号 0944-77-8514 受付時間 8:30～17:00
【市町村(保険者)の窓口】 みやま市 福祉事務所 社会福祉係	所在地 みやま市瀬高町小川 5 番地 電話番号 0944-64-1530 受付時間 8:30～17:00
【市町村(保険者)の窓口】 大牟田市 【福岡県庁内 障害者福祉課 自立支援係 対応】 大牟田市役所 福祉課 総合相談担当課	【県庁】 所在地 福岡県福岡市博多区東公園 7-7 電話番号 092-643-3263 受付時間 8:30～17:15 【大牟田市役所】 所在地 大牟田市有明町 2-3 電話番号 0944-41-2663 受付時間 8:30～17:15

訪問看護訪問看護利用契約書

(利用者) _____ 様

(事業者)株式会社 SLey

代表取締役 入居 博貴

第1条 (訪問看護サービスの目的)

事業者は、健康保険法令及びこの契約に従い、利用者に対して、その主治の医師から交付された文書による指示及び訪問看護計画に基づき、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士により利用者の居宅にて、その心身機能の維持回復(療養上の世話又は必要な診療の補助)を行うことを目的とします。

第2条 (指定を受けているサービス及び事業所)

- 1 事業者の各事業所は、事業所毎に別紙「重要事項説明書(医療保険)」に記載した居宅サービスについて、管轄自治体から健康保険法令に基づく居宅サービス事業者として指定を受けています。
- 2 利用者は、別紙「重要事項説明書(医療保険)」にご利用事業所として記載された事業所から、居宅サービスの提供を受けます。
- 3 事業者の概要及び職員体制については、別紙「重要事項説明書(医療保険)」に記載したとおりです。

第3条 (契約期間)

- 1 契約の期間は、主治医の指示書に基づき、訪問看護の必要がある限り有効とします。
- 2 契約終了までに利用者から書面による更新拒絶の申し出の場合、この契約は終了します。

第4条 (訪問看護の内容)

- 1 病状観察、日常生活動作の観察
- 2 清拭、洗髪等による清潔の保持、食事及び排泄等の日常生活の指導
- 3 褥創の予防、処置
- 4 リハビリテーション
- 5 認知症患者の看護
- 6 療養生活や介護方法の指導
- 7 カテーテル等の管理
- 8 その他医師の指示による医療処置

第5条 （訪問看護の基本方針）

- 1 事業者は主治の医師との密接な連携及び訪問看護計画に基づき、利用者の心身機能の維持回復、生活の質の確保を図るよう適切に行います。
- 2 事業者は目標達成の度合いや、その効果等について評価を行うとともに、訪問看護計画の修正を行い、改善を図るよう努めます。
- 3 事業者は、利用者の健康状態と経過、看護目標や内容、具体的な方法や療養上必要な事項について、利用者及び家族に理解しやすいように指導又は、説明を行います。
- 4 事業者は、医学の進歩に対応し、適切な看護技術をもって、対応できるよう、新しい技術の習得に努めるようにします。
- 5 事業者は、医学の立場を堅持し、広く一般に認められていない看護等については行うことはできません。

第6条 （健康手帳への記載）

事業者は、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。但し、健康手帳を有しない者については、この限りではありません。

第7条 （居宅介護支援事業者等との連携）

事業者は、利用者に対して訪問看護を提供するにあたり、居宅介護支援事業者及びの他保健医療サービス又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8条 （訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成）

- 1 事業者は、利用者の希望、主治の医師の指示及び心身の状況等を踏まえ、療養上の目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した訪問看護計画書を作成します。
- 2 看護師等は、訪問看護計画書の主要な事項については、利用者及び利用者の家族等に対し、その内容を説明します。
- 3 看護師等は訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成します。

第9条 （担当の訪問看護師）

事業者は、利用者のため訪問看護の必要性を定めます。急用、その他都合により当該看護師がサービスを提供することが不可能な場合は速やかに交代の者を定め、利用者に対して訪問看護を提供します。

第10条 （サービス提供の記録）

- 1 指定訪問看護の実施ごとに、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了の日から5年間保存します。
- 2 利用者は、事業者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。
- 3 提供した指定訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載します。

第11条 (利用料等)

1 サービスに対する利用料は、サービスごとに別紙「重要事項説明書(医療保険)」に記載されている通りとします。

利用料の滞納があった場合には、

- ① 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用料を1ヶ月以上滞納した場合において、事業者が、利用者に対して14日以内に滞納額を支払うよう催告したにもかかわらず金額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、金額の支払いがあるまで利用者に対する訪問看護の全部又は一部の提供を一時停止することができます。
- ② 利用者が、事業者に対し前項の一時停止の意思表示をした後、14日間経過しても全額の支払いがないとき、事業者、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、この利用契約を解除することができます。

第12条 (契約の終了)

次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

- 1 主治医より、訪問看護終了の指示があった場合。
- 2 利用者が死亡した場合。
- 3 事業者または、利用者から契約解除の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合 4
利用者が、介護保険施設へ入所した場合。

第13条 (利用者の解約権)

利用者は、事業者に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、14日間以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。ただし、利用者の健康・生命に支障がない場合に限りです。

第14条 (事業者の解約権)

事業者は、利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、第1条に定めるこの訪問看護利用契約の目的を達することが不可能となったとき、14日以上予告期間をもってこの契約を解除することができます。

第15条 (損害賠償)

1 事業者は、利用者に対する訪問看護の提供に当たって、万が一事故が発生し、利用者又は利用者の家族等の生命・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、速やかに利用者に対して損害を賠償します。

但し、利用者又は利用者の家族等に重大な過失がある場合は、賠償額を減ずることができます。

2 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	社団法人 全国訪問看護事業協会
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険
保障の概要	サービス利用中の事故に対し損害保険適用いたします。

第16条 (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。

第17条 (秘密保持と個人情報の保護について)

個人情報の保護については、別紙「重要事項説明書(医療保険)」に記載されている通りとします。

第18条 (苦情処理)

苦情に対しての対応については、別紙「重要事項説明書(医療保険)」に記載されている通りとします。

第19条 (合意管轄)

本契約に関してやむを得ず訴訟をする場合は、利用者の居住地の第一審管轄裁判所とすることを利用者及び事業者は予め合意する。

第20条 (契約外事項)

本契約に定めのない事項については、健康保険等のその他諸法令の定めるところを尊重し、利用者、利用者の家族等及び事業者の協議により定めます。

第21条 (不当要求防止)

不当行為要求に対しサービス開始時及び利用中において、反社会的勢力の背景があると判断した場合いかなる要件に関わらず利用の拒否をさせていただき以下の内容につき本契約を解除することができます。

- 1 利用者が暴力団等またはその関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合。
- 2 強迫的な言動をし、または暴力を用いた時、もしくは風説を流布し、偽計を用い自社の業務を妨害した時、その他これらに類する行為を行った場合。
- 3 従事者その他の関係者に対し、暴力的要求行為を行い、合理的範囲を超える負担を要求した場合。

以上のとおり、契約が成立したことを証するために、本契約書を2通作成し、利用者及び事業者は記名押印の上、各自1通ずつ保有することとします。

重要事項及び利用契約について、説明をおこないました。

説明者： 令和 年 月 日

事業者	所在地	〒864-0003 熊本県荒尾市宮内出目570-13
	法人名	株式会社 SLey
	事業所名	訪問看護ステーション にこ ⑩
	管理者氏名	丸田 真佐子 ⑩

※法人代表者が事業所管理者に権限を委譲いたします。

上記内容の説明を事業者から確かに受け、同意します。

利用者	住所	
	氏名	⑩

(代筆の場合、代筆者署名)

家族等	住所	
	氏名	(続柄:)⑩