

COCO 訪問看護

契約書

重要事項説明書

様

---



## 重要事項説明書

### 1. 当事業所の概要

#### ○事業所の概要

事業所名	株式会社あまのがわ COCO 訪問看護
所在地	広島県呉市中央 5 丁目 1-30 サンプラザ木村 201
連絡先	TEL 0823-27-5575 FAX 0823-27-5572
管理者名	高橋 早苗
サービス種類	訪問看護
介護保険指定番号	3460590395 号
サービス提供地域	呉市、安芸郡坂町、安芸郡熊野町

#### ○営業時間

月 ~ 土	午前 9 : 00 ~ 午後 18 : 00
定休日	日・8/13~8/15・12/29~1/3

#### ○職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	看護師	1 名	名	1 名
看護師		2 名	名	2 名

### 2. 当事業所の連絡窓口（相談・苦情・キャンセル連絡連絡など）

○TEL : 0823-27-5575

○担当者 : 高橋 早苗

○受付時間 : 営業時間内

### 3. 事業所の目的・運営方針

#### ○目的

利用者に対し、訪問看護・介護予防訪問看護のサービスを提供し、居宅において利用者がより自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的に、サービスを提供します。

#### ○運営方針

利用者に対し、利用者の心身の状態に応じた適切な訪問看護のサービスを提供します。訪問看護のサービス実施にあたり、サービス従事者の確保・教育・指導に努め、利用者個々の主体性を尊重して、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な訪問看護のサービス提供に努めます。

#### 4.利用料金

○利用料金（利用料金の詳細を終わりのページに掲載しています）

○交通費（無料）

○駐車場に伴う費用（無料）

○キャンセル料

ご利用日の前日までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用当日の訪問時間までに連絡がなかった場合	1000 円

ご利用者様の都合でサービスを中止する場合は、上記のキャンセル料金を頂きます。

キャンセルをされる場合は、至急事業所までご連絡ください。

#### 5.サービスの提供について

##### (1) サービスの提供

###### 【介護保険のみ】

○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）を、確認させていただきます。被保険者証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。

○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。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期限が終了する 30 日前にはなされるよう必要な援助を行うものとします。

○主治医の指示書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、利用者及びその家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画書」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画書」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します。

○命の危険のある場合など、「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づく訪問以外で、緊急訪問をさせていただく為にあらかじめ「緊急時訪問看護加算」の同意が必要になります。

###### ●緊急時訪問看護加算について

料金およびサービス内容に  同意  する  しない

###### 【医療保険のみ】

訪問看護の回数について、原則 1 日 1 回、週 3 回まで保険適応となっています。

（特定疾患や、急性憎悪などの場合はこの限りではありません）

○命に危険のある場合など、電話相談、緊急訪問をさせていただく為にあらかじめ「24 時間対応体制加算」の同意が必要になります。

###### ●24 時間対応体制加算について

料金およびサービスの内容に  同意  する  しない

## 【介護保険・医療保険】

### ○訪問看護計画の作成

主治医の指示に基づき、利用者の意向や心身の状況などのアセスメントを行い、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。

#### 「具体的な訪問看護の内容例」

### ○訪問看護の提供

訪問看護計画に基づき、下に挙げる訪問看護を提供します。

#### 「具体的な訪問看護の内容例」

- ①病状、思いがどのように日常生活に反映されているかを一緒に確認
- ②清拭、洗髪などによる清潔の保持、食事及び排泄などの日常生活行動における援助
- ③褥瘡予防、処置
- ④リハビリテーション
- ⑤カテーテルなどの管理
- ⑥その他医師の指示による医療処置

○看護師が一人で対応することが困難な場合に限り、複数名で対応させていただく為にあらかじめ

「複数名対応加算」の同意が必要になります。

#### ●複数名対応加算について

料金およびサービスの内容に  同意  する  しない

○当該利用者の居住区を担当する行政からの求めに応じて訪問看護に関する情報を提供する為にあらかじめ

「情報提供療養費」（情報提供をしてもよい）の同意が必要になります。

#### ●情報提供療養費について

料金およびサービス内容に  同意  する  しない

○主治医の指示に基づき、症状悪化等頻回な訪問が必要な場合、特別訪問看護指示書の発行を行い、強化したケア体制を行う事について、あらかじめ同意が必要になります。

#### ●特別訪問看護指示書について

料金およびサービス内容に  同意  する  しない

○在宅での看取りを推進するため、在宅でターミナルケアを提供することを評価する加算です。あらかじめ同意が必要になります。

#### ●訪問看護ターミナルケア加算について

料金およびサービス内容に  同意  する  しない

## (2) サービス終了

○ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の2週間前までに、文章でお申し出ください。

○当事業所のご都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、当事業所からのサービス提供を終了させていただく場合があります。その場合は終了日の1ヶ月前までに文章で通知します。

○自動終了（以下該当する場合は、通知がない場合でも自動的にサービスを終了します）

- ・ご利用者様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の要介護認定区分が、非該当〈自立〉と認定された場合
- ・ご利用者様が亡くなられた場合

## (3) 契約解除

○当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合・守秘義務に反した場合・ご利用者様やご家族様などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合や、当事業所が破産した場合は、文章で通知することで、利用者様は即座に契約を解除することができます。

○ご利用者様が、サービス利用料金の支払いを1ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにも関わらず15日以内に支払われない場合や、当事業者や当事業所のサービス従事者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文章で通知することで、当事業所におけるサービス提供を即座に終了させていただく場合があります。

## (4) その他

○ご利用者様が、病気・怪我などで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、状態が悪い場合は、サービスの変更または中止する場合があります。

○訪問看護のサービスご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止する場合があります。その場合は、ご家族または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。

○利用者様に、他のご利用者様の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合は、速やかに事業所に申告してください。治癒するまでは、サービスのご利用はお断りする場合があります。

## 6. サービス提供に関する苦情・相談窓口

【その他の相談窓口】	呉市障害福祉課	TEL:0823-25-3135
	呉市高齢者支援課	TEL:0823-25-5694
	呉市介護保険課	TEL:0823-25-3136
	安芸郡坂町 民生課	TEL:082-820-1505
	安芸郡熊野町 社会福祉課	TEL:082-820-5635
	広島県国民健康保険団体連合体	TEL:082-554-0783

## 7.緊急時の対応方法

当事業所におけるサービスの提供中に、ご利用者様に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者など、関係各位へ連絡します。

主治医	病院名	
	氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	(続柄： )
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	(続柄： )
	連絡先	
主治医・ご家族などへの 連絡基準	電話にて連絡	

### 緊急時対応の連絡先

①0823-27-5575

②070-8310-9941

## COCO 訪問看護サービス料金表

### 1.介護保険料

#### ◆基本料金

※1 割負担の場合

#### ①訪問看護費

営業時間内	利用者負担額
20 分未満	314 円
30 分未満	471 円
30 分 1 時間未満	823 円
1 時間以上 1 時間 30 分	1.128 円

※准看護師による訪問については、1 回につき 90/100 の料金になります。

#### ②介護予防訪問看護費

営業時間内	利用者負担額
20 分未満	303 円
30 分未満	451 円
30 分 1 時間未満	794 円
1 時間以上 1 時間 30 分	1.090 円

※准看護師による訪問については、1 回につき 90/100 の料金になります。

#### ◆加算料金

介護保険法の規定により以下の場合には加算料金が必要になります。

早朝（午前 6 時～午前 8 時）	基本料金の 25%
夜間（午後 6 時～午後 10 時）	
深夜（午後 10 時～午前 6 時）	基本料金の 50%

加算	利用者負担額	
緊急時訪問看護加算（Ⅱ）	574 円	
複数名訪問看護加算（Ⅰ）	30 分未満	254 円
	30 分以上	402 円
複数名訪問看護加算（Ⅱ）	30 分未満	201 円
	30 分以上	317 円
特別管理加算（Ⅰ）	500 円	
特別管理加算（Ⅱ）	250 円	
初回加算（Ⅱ）	300 円	
退院時共同指導加算	600 円/回	
看護・介護職員連携強化加算	250 円	
看護体制強化加算（Ⅰ）	550 円	
看護体制強化加算（Ⅱ）	200 円	
看護体制強化加算（介護予防訪問看護）	100 円	
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	6 円	
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	3 円	

2.医療保険利用料（精神科以外）医療保険の訪問看護サービスを利用する場合は、保険証の負担割合や自己負担限度額等により利用者負担額が異なります。

◆訪問看護基本料

(1日につき)		週3回まで	週4回以降
基本療養費(I)	看護師	5.550円	6.550円
	准看護師	5.050円	6.050円
	緩和ケア・褥瘡ケア・人工肛門ケア 及び人口膀胱ケアに係る専門看護師	12.850円（月1回限度）	
	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	5.550円	

◆訪問看護管理療養費

月の初日	7.670円/回
2日目以降	2.500円/回

◆訪問看護基本療養費の加算

加算の種類	加算額	加算の要件
緊急訪問看護加算	2.650円/日	主治医の指示により緊急の訪問を行った場合 なお、主治医の対応していない時間帯においては、連絡先の保険医療機関の指示により緊急の訪問を行なった場合にも加算できる
複数名訪問看護加算		同時に看護師と訪問
同一建物内1名	4.500円	
同一建物内2名	4.500円	
同一建物内3名	4.000円	
夜間・早朝加算	2.100円	夜間（18時～22時）又は早朝（6時～8時）に訪問看護を行う場合
深夜加算	4.200円	深夜（22時～6時）に訪問看護を行う場合

◆訪問看護管理療養費の加算

加算の種類	加算額	加算の要件
24時間対応体制加算	6.520円/月	電話で常時対応でき、緊急時訪問看護を必要に応じて行える体制にあり、ご利用者様の同意を得た場合
特別管理加算	2.500円/月	特別な管理を必要とする場合
	5.000円/月	重症度の高い場合
在宅患者緊急時等 カンファレンス加算	2.000円/回	在宅で通院困難な患者の急変や診療法人の変更に伴い医療従事者と共同でカンファレンスを行い、療養上必要な指導を行った場合。ICTの活用も可。（月2回まで）
特別管理指導加算	2.000円/回	特別な管理を必要とする利用者に対して、退院時共同指導加算に上乗せして加算
退院支援指導加算	6.000円/回	退院日に在宅において必要な指導を行った場合
退院時共同指導加算	8,000円/回	病院に入院中で、退院後に訪問看護を利用する利用者に、退院時訪問看護ステーションと入院施設が連携して、退院後の在宅療養について指導を行った場合

訪問看護医療 DX 情報 活用加算	50 円/月	看護師等が電子資格確認により、利用者の診療情報を取得などした上で指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合
看護・介護職員連携 強化加算	2.500 円/月	喀痰吸引など特定行為業務を実施する介護職員等へ支援を行った場合

3.医療保険の意利用料（精神科）※自立支援医療の手続きをしていただくと一部の地域で無料、1割負担（限度額有り）にすることができます。

(1) 精神科訪問看護基本療養費

精神科訪問看護基本療養費（I）			
（1日につき）		週3回まで	週4回以降
看護師・理学療法士等	(1) 30分以上	5.550 円	6.550 円
	(2) 30分未満	4.250 円	5.100 円

(2) 訪問看護管理療養費

月の初日	7.670 円/回
2日目以降	2.500 円/回

(3) 精神科訪問看護基本療養費の加算

加算の種類	加算額	算定の概要
精神科緊急訪問看護加算	2.650 円/日	主治医の指示により緊急の訪問を行った場合 なお、主治医の対応してない時間帯においては、連絡先の保健医療機関の指示により緊急の訪問を行った場合にも算定される
複数名精神科訪問看護加算		
1日1回 同一建物1人	4.500 円	同時に看護師・保健師又は作業療法士と訪問
同一建物2人	4.500 円	
夜間・早朝加算	2.100 円	夜間（18時～22時）又は早朝（6時～8時）に訪問看護を行う場合
深夜加算	4.200 円	深夜（22時～6時）に訪問看護を行う場合

(4) 訪問看護管理療養費の加算

加算の種類	加算金額	算定の要件
24時間対応体制加算	6.520 円/月	電話で常時対応でき、緊急時訪問看護を必要に応じて行える体制にあり、ご利用者様の同意を得た場合
特別管理加算	2.500 円/月 5.000 円/月	特別な管理を必要とする場合 重曹度の高い場合
在宅患者緊急時等 カンファレンス加算	2.000 円/回	在宅で通院困難な患者の急変や診療方針の変更に伴い医療従事者と共同でカンファレンスを行い、療養上必要な指導を行った場合 ICT の活用も可。（月2回まで）
特別管理指導加算	2.000 円/回	特別な管理を必要とする利用者に対して、退院時共同指導加算に上乗せして算定

退院支援指導加算	6,000 円/回	退院日に在宅において必要な指導を行った場合
訪問看護医療 DX 情報活用加算	50 円/月	看護師等が電子資格確認により、利用者の診療情報を取得などした上で指定訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合
看護・介護職員連携強化加算	2,500 円/月	喀痰吸引等特定行為業務を実施する介護職員等へ支援を行った場合
退院時共同指導加算	8,000 円/回	病院に入院中で、退院後に訪問看護を利用する利用者に、退院時訪問看護ステーションと入院施設が連携して、退院後の在宅療養について指導を行った場合

#### (5) 訪問看護情報提供療養費

訪問看護情報提供療養費 1	1,500 円/月	市町村等からの求めに応じ、厚労大臣が定める疾病等の利用者に係る情報提供をした場合
訪問看護情報提供療養費 2	1,500 円/月	厚労大臣が定める疾病等の利用者の入学・転校時に義務教育諸学校からの求めに応じ情報提供をした場合
訪問看護情報提供療養費 3	1,500 円/月	保険医療機関等へ入院・入所にあたり主治医に情報提供をした場合

#### (6) 訪問看護ターミナルケア療養費

訪問看護ターミナルケア療養費 1	25,000 円	在宅、又は特別養護老人ホーム等で死亡した利用者に対し、死亡日および死亡前 14 日以内 (15 日間) に 2 回以上のターミナルケアを行った場合
------------------	----------	---

#### 4. その他の利用料 (介護保険・医療保険共通)

衛生材料等必要な場合	実費
死後の処置料	50,000 円 (内税)

## 契約書

\_\_\_\_\_様（以下の「利用者」といいます）と、株式会社あまのがわの営むほしそら訪問看護（以下、「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対し行う訪問看護サービス及び、看護予防訪問看護サービス（以下、「訪問看護サービス」といいます）について、次の通り契約を結びます。

### 第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、介護保険法令およびこの契約書にしたがって、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に、療養生活を支援し、心身の機能維持回復を図るために、訪問看護サービスを提供し、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います。

### 第2条（契約期間）

1. この条件の契約期間は、令和 7 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日から、利用者の終了意思表示をされるまで期間とします。ただし、第9条に定める契約の終了行為があった場合は、その定める日とします。
2. 利用者から事業者に対し、契約満了日の14日前に文章による契約終了の申し出がない場合、契約は自動的に更新されるものとします。

### 第3条（訪問看護計画の作成・変更）

1. 事業者は、医師の判断に基づいて、利用者の病状・心身状況・日常生活全般の状況及び希望を踏まえ訪問計画を作成します。
2. 訪問看護計画は、居宅サービス計画が作成されている場合、その居宅サービス計画の内容に沿って作成します。
3. 事業者は、訪問看護計画の内容を、利用者及びその家族に対して説明を行い、利用者及びその家族の同意を得るものとします。
4. 次のいずれかに該当する場合、事業者は、第1条に規定する訪問看護の目的にしたがって、訪問看護計画を変更します。
  - ①利用者の心身の状況・環境などの変化により、当該訪問看護計画の変更を要する場合
  - ②利用者及びその家族などが、訪問看護計画の変更を希望する場合
5. 事業者は、前項の訪問看護計画の変更を行う場合、利用者及びその家族に対して書面を交付して説明を行い、利用者及びその家族の同意を得るものとします。

### 第4条（主治医との関係）

1. 事業者は、主治医からの指示を文章で受け、訪問看護サービス提供を開始します。
2. 事業者は、「訪問看護計画書」及び「訪問看護報告書」を主治医に提出し、密接な連携を図ります。

## 第5条 (訪問看護サービスの内容)

1. 利用者が提供を受けることのできる訪問看護サービスの内容は、【重要事項説明書】に記載されているとおりです。
2. 事業者は、【重要事項説明書】に定めた内容について、利用者及びその家族に説明を行います。
3. 事業者は、利用者の居宅にサービス従事者を派遣し、第3条によって作成された訪問看護計画に基づき、利用者に対し【重要事項説明書】に定めた訪問看護サービスを提供します。
4. 利用者及びその家族との同意をもって訪問看護計画が変更され、事業者が提供する訪問看護サービス内容、又は介護保険適用の範囲が変更となる場合、利用者及びその家族の同意をもって、新たなサービス内容を記載した【重要事項説明書】を作成し、それをもって訪問看護サービス内容とします。

## 第6条 (サービス提供の記録)

1. 事業者は、訪問看護サービス実施ごとに内容をタブレット記録書に入力し、利用者及びその家族の希望であれば、控えを交付します。(交付手数料300円)
2. 事業者は、利用者の訪問看護サービス実施記録簿を作成し、この契約の終了後も5年保管します。

## 第7条 (料金)

1. 利用者は、訪問看護サービスの対価として、【重要事項説明書】に定める利用単位ごとに料金に基づき、算定された月毎の合計料金を事業者に支払います。
2. 事業者は、当月料金の合計金額を、詳細に請求書へ付けて翌月15日までに利用者へ送付します。
3. 利用者は、当月料金の合計額を、翌月25日までに事業所の指定する方法で支払います。
4. 利用者の居宅において、サービスを提供するために使用する、水道・ガス・電気・電話などの費用は、利用者の負担とします。

## 第8条 (料金の変更)

1. 事業者は、利用者に対して、1ヵ月前までに文書で通知することにより、利用単位ごとの料金の変更(増額または減額)を申し入れることができます。
2. 利用者が料金の変更を承諾する場合は、新たな料金に基づく【重要事項説明書】を作成し、相互に取り交わします。
3. 利用者は、料金の変更を承諾しない場合は、事業者に対し文書で通知することにより、契約を解約できます。

## 第9条 (契約の終了)

1. 利用者は事業者に対して、2週間の予告期間において文書で通知することで、この契約を解約することができます。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2週間内の通知でも、この契約の解除ができます。
2. 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間において、理由を示した文書を通知することで、この契約の解除ができる。
3. 次の事由に該当した場合は、利用者は文章で通知することで、直ちにこの契約の解約ができます。

- ①事業者が正当な理由なく、サービスを提供しない場合
  - ②事業者が守秘義務に反した場合
  - ③事業者が利用者やその家族などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合
  - ④事業者が破産した場合
4. 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することで、直ちにこの契約の解約ができます。
- ①利用者のサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず、15日以内に支払われない場合
  - ②利用者またはその家族などが、事業者やサービス提供の従事者に対して、この契約を継続し難いほどの迷惑行為・背信行為を行った場合
5. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
- ①利用者が介護保険施設に入所した場合
  - ②利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
  - ③利用者が死亡した場合

## 第10条 （訪問看護師の交替）

1. 利用者は、選任された訪問看護師の交替を希望する場合は、当該訪問看護師が、業務上不適切と思われる事情、若しくは交替を希望する理由を明らかにし、事業者に対し、選任された訪問看護師の交替を申し入れることができます。
2. 事業者は、訪問看護師の交替によって、利用者及びその家族に対し、訪問看護サービスを利用する上で、不利益が生じないように十分に配慮します。
3. 事業者は、選任された訪問看護師が、体調不良などの理由により訪問できない場合は、代替の訪問看護師を人選し、利用者及びその家族に連絡します。

## 第11条 （サービスの中止）

1. 利用者は、事業者に対して、サービス実施日の前日までに通知をすることで、料金を負担することなく、サービスの利用を中止することができます。
2. 利用者が、サービス実施日の前日までに通知することなく、ご利用当日の訪問時までサービス中止の連絡がなかった場合は、事業者は利用者に対して、【重要事項説明書】に定める金額をキャンセル料として請求することができます。この場合の料金は第7条に定める他の料金の支払いと併せて請求します。

## 第12条 （秘密保持）

1. 事業者及び事業者に従事する者は、サービス提供をする上で知り得た、利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続されています。
2. 事業者は、利用者及びその家族の有する問題や、解決すべき課題などについて話し合うためのサービス担当者会議において、利用者及びその家族の個人情報を、情報を共有するために用いることを、本契約をもって同意したとみなします。
3. 個人情報の内容（例示）
  - ①訪問看護を提供するため最小限必要な利用者及びその家族の個人に関する情報
  - ②サービス提供や請求のために最小限必要な撮影データ

### ③その他の情報

#### 第13条 (緊急時の対応)

事業者は、訪問看護サービスを提供しているときに、利用者の病状に急変が生じた場合、またはその他必要な場合は、速やかに主治医又はその家族へ連絡するとともに、その他必要な措置を講じます。

#### 第14条 (賠償責任)

1. 事業者は、訪問看護サービス提供にともない、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、利用者に対してその損害を賠償します。ただし、事業者が故意・過失がない場合はこの限りではありません。
2. 第1項の場合において、利用者の重過失によって当該事故が発生した場合は、事業者が負う損害賠償額は減額されます。

#### 第15条 (身分証携行義務)

訪問看護サービス従事者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から提示を求められた場合、いつでも身分証を提示します。

#### 第16条 (協議義務)

利用者は、事業者が訪問看護サービスを提供するにあたり、可能な限り事業者に協力しなければなりません。

#### 第17条 (連携)

事業者は、訪問看護サービス提供にあたり、介護支援専門員及び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18条 (相談・苦情対応)

事業者は、利用者及びその家族からの相談・苦情などに対する窓口を設置し、事業者が提供した訪問看護サービスに関する利用者の要望・苦情などに対し、迅速かつ誠実に対応を行います。

#### 第19条 (本契約に定めない事項)

1. 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
2. この契約に定めのない項目については、介護保険法令その他関係諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議の上、定めます。

#### 第20条 (裁判管轄)

この契約に関して、やむを得ず訴訟となる場合は、利用者及びその事業者は、事業者の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることとし、予め合意します。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、利用者および事業者が署名押印の上、1 通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 7 年 月 日

【利用者】

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

署名代行者（代理人）

私は、本人の契約意思を確認し署名代行いたしました

続 柄 \_\_\_\_\_

代 理 理 由 \_\_\_\_\_

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

【事業者】 広島市安佐南区長楽寺 1 丁目 3-5-301 号 株式会社あまのがわ  
代表取締役 伊藤 尚子

【事業所】 呉市中央 5 丁目 1-30 サンプラザ木村 201 COCO 訪問看護  
( 指定番号 3460590395 )

