

## 8. 訪問看護契約の終了

### (1) 訪問看護契約の当然終了

- ① 利用者の要介護状態区分が自立と判定された場合。
- ② 主治医が訪問看護の必要性がないと認めた場合。
- ③ 利用者が介護老人福祉施設、介護保健施設又は介護療養型医療施設に入所した場合。
- ④ 利用者が死亡した場合。
- ⑤ 事業所の滅失又は重大な毀損により、訪問看護の提供が不可能となった場合。
- ⑥ 事業所が介護保険法に基づく指定を取り消された場合。

### (2) 利用者の解約による終了

利用者は、事業者に対し、訪問看護契約を終了させる日から起算して7日前までに解約を申し入れることにより、契約を終了させることができます。但し、利用者は次に掲げるいずれかの場合には解約の申し入れにより直ちに本契約を終了させることができます。

- ① 利用者が入院したとき。
- ② 事業者がその責めに帰すべき事由により訪問看護契約の条項に違反したとき。
- ③ その他やむを得ない事由があるとき。

### (3) 事業者の解約による終了

事業者は、やむを得ない事由により事業所を閉鎖するときは、閉鎖する日の少なくとも1ヶ月前に解約の申し入れを行うことにより、訪問看護契約を解約することができます。

### (4) 事業者の契約解除による終了

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、訪問看護契約を解除することができます。

- ① 利用者が利用料等の支払いを3ヶ月以上遅延し、事業者が相当の期間を定めて催告したにもかかわらず、その支払いをしなかったとき。
- ② 利用者が、留意事項に違反した場合であって、当該利用者に対して訪問看護を提供することが著しく困難になったとき。
- ③ 利用者又はその家族等から、社会通念上許容される限度を超えるハラスメント等の行為によって相互の信頼関係が損壊し改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが不可能となったとき。

### (5) 契約終了の際の連携等

事業者は、訪問看護契約の終了に際し、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者に対する情報提供並びに保健医療サービス又は福祉サービスの連携に努めます。

## 9. 守秘義務及び個人情報の取扱い

### (1) 守秘義務

事業者は、訪問看護を提供する上で知り得た利用者又は家族等に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏洩しません。契約が終了した後又は従業者退職後も同じです。

### (2) 個人情報の取扱い

#### ① 個人情報の利用目的

利用者又はその家族の個人情報の利用目的は、後記第3の「個人情報の利用目的」とおりです。

#### ② 個人情報の第三者提供

利用者又はその家族の個人情報は、後記第4の個人情報提供同意書により、同意を得たうえで、主治医等の第三者に提供します。  
報告媒体は電話、FAXに限らず、インターネットを介しての情報共有(MCSやモバカルネット等)を含みます。

## 10. 苦情への対応

### (1) 事業者の苦情対応体制

苦情対応責任者	事業所の管理者	野口 薫
苦情受付体制	ご利用時間	8:30～17:00
	ご利用方法	電話番号 0467-45-0467 FAX番号 0467-45-8863 面接 随時
苦情対応責任者	葉山支所の責任者	鈴木 由規
苦情受付体制	ご利用時間	8:30～17:00
	ご利用方法	電話番号 046-864-0010 FAX番号 046-864-0050 面接 随時

### (2) 事業者の苦情への対応

#### ① 苦情の受付

利用者及びその家族は、事業者が提供した訪問看護について、上記のとおり電話、面接又は手紙等により苦情を申出ることができます。

#### ② 苦情の対応

事業者は、苦情を受け付けた場合には、苦情対応責任者ににおいて、速やかに事実関係を確認して、必要な措置を講じます。