株式会社FLEAR
2026年11月版

重要事項説明書
訪問看護サービス契約書
個人情報の取り扱い
同意事項確認書

重要事項説明書

(訪問看護・介護予防訪問看護・指定訪問看護)
（2026年11月1日現在）

1. 事業者（法人）の概要

事業者名	株式会社FLEAR
主たる事業所の所在地	〒270-0111 千葉県流山市江戸川台東4丁目216番地 矢﨑ビル3F
代表者（職名・氏名）	代表取締役　宍戸　涼
設立年月日	令和3年6月10日
電話番号	04-7192-6124

2.事業所の概要

事業所名	①訪問看護ステーション　なぎ ②訪問看護ステーション　なぎ南流山サテライト
所在地	①〒270-0111 千葉県流山市江戸川台東4丁目216番地 矢﨑ビル3F ②〒270-0031 千葉県松戸市横須賀2丁目1-4 サンクルールME105
電話番号	①04-7192-6124 ②090-9155-3143
指定年月日	令和3年8月1日
事業所番号	1262390219
管理者名	宍戸　駿矢
サービス提供地域	流山市・野田市（一部）・松戸市（一部）・我孫子市（一部）・柏市（一部）

3.事業所の職員体制（2026年11月1日　現在）

事業所の職員体制

○管理者 看護師 氏名 宍戸駿矢

管理者は、事業所の従事者の管理及び訪問看護サービスの利用に係わる調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を行います。

○従事者 看護師 ２．５名以上

理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 必要数

看護師等、作業療法士等従事者の必要数を配置し指定訪問看護サービスの提供にあたります。看護師等、作業療法士等従事者が訪問看護・介護予防訪問看護計画書及び訪問看護・介護予防訪問看護報告書の作成に従事します。

4.営業日及び営業時間

営業日	営業時間
月曜日~金曜日まで(祝日を含む) ただし、年末年始、その他会社が指定する休日は除きます。	8時30分~17時30分まで

※尚、休日も利用者様の状況や必要性に応じ、訪問看護サービスを提供できる体制を整備しています。 緊急時の連絡先電話番号　090-8500-7313

5.提供するサービスの内容

① 病状・障害の観察
② 薬物療法継続への援助
③ 生活リズムの確立
④ 社会資源活用の支援
⑤ 家事能力、社会技能等の獲得
⑥ 対人関係の改善(家族含む)
⑦ 身体合併症の発症・悪化の防止
⑧ 認知行動療法による介入
⑨ 清拭・洗髪等による清潔の保持
⑩ 食事および排泄等日常生活の世話
⑪ 床ずれの予防・処置
⑫ リハビリテーション
⑬ ターミナルケア
⑭ 認知症患者の看護
⑮ 療養生活や介護方法の指導
⑯ カテーテル等の管理
⑰ その他医師の指示による医療処置
⑱ 本人、家族への療養上の指導・相談・シミュレーション

6.サービス利用料及び利用者負担・加算表　別紙参照

7. 事業の目的及び運営方針

指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の実施にあたっては、主治医の指示のもと、利用者の心身の特性及び生活状況を踏まえ、生活の質の確保を重視し、利用者が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、必要な訪問看護サービスを提供します。
事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。また、主治医、居宅介護支援事業者、相談支援事業者、市町村、地域包括支援センターその他地域の保健・医療・福祉サービスを提供する関係機関との連携を図り、利用者の状態及び生活環境に応じた総合的なサービスの提供に努めます。

8.サービス提供の記録等

1) サービスを提供した際は、あらかじめ定めた「訪問看護記録」等に記載します。
2) 事業者は、一定期間ごとに「訪問看護計画書」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問看護記録書」その他の記録を作成します。
3) 事業者は、「訪問看護記録書」その他の記録を、サービス終了日から5年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

9.利用者負担金

利用者にお支払いいただく利用者負担金は、別表に定めるとおりとします。

1. 利用者負担金は、介護保険法、健康保険法その他関係法令に基づき算定した額とします。
2. 医療保険又は介護保険の給付対象とならない費用、その他保険適用外となる費用については、利用者の全額自己負担となります。なお、保険適用外の費用が発生する場合には、原則として事前に内容及び金額について説明し、利用者の同意を得たうえで請求します。
3. 利用者負担金は、原則として月末で締め、翌月に請求書を発行します。
4. 利用者負担金の支払方法は、次のいずれかとします。

① 指定金融機関口座からの口座振替（自動引き落とし）
② 事業者が指定する金融機関口座への振込
③ 現金による支払い

5. 口座振替の場合は、原則として毎月26日（26日が土日祝日の場合は翌月曜日）に指定口座から引き落とします。なお、金融機関の休業日等により、引き落とし日が前後する場合があります。

10.キャンセル

サービスの利用を中止する際には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。

訪問看護ステーション　なぎ　　連絡先：**04-7192-6124**
訪問看護ステーション　なぎ南流山　連絡先：**090-9155-3143**

利用者の都合でサービスを中止にする場合には、サービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは次のキャンセル料を申し受けることとなりますのでご了承ください。但し、利用者　の容体の急変・緊急など、やむをえない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセル料（当日）　：　訪問毎　**2,000**円

11.秘密保持

事業者及び看護師等は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密及び個人情報を、正当な理由　なく第三者に漏らしません。ただし、居宅サービス計画・訪問看護計画の作成、関係機関との連　携、市区町村が実施する保健・医療・福祉サービスとの連携その他利用者の療養生活の向上を図る　ために必要な場合は、あらかじめ利用者またはその家族の同意を得たうえで、利用者の病状、療養　生活への支援状況その他必要な情報を、市区町村その他の関係機関に対し、必要な範囲で文書等に　より提供できるものとします。

12.相談窓口、苦情対応

事業所は、サービスに関する利用者及びその家族からの相談・要望・苦情に対応するための窓口を設置し、迅速かつ適切に対応するとともに、その内容及び対応状況を記録・保存します。
また、市区町村及び国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、指導または助言を受けた場合は、必要な改善を行うとともに、求めに応じて改善内容を報告します。相談・苦情については、以下の窓口にて受け付けます。

電話番号	04-7192-6124
FAX番号	04-7199-9679
担当者	管理者　宍戸　駿矢
その他	相談・苦情については、管理者及び担当の看護師等が対応します。不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し、管理者、担当者に引き継ぎます。

サービスに関する相談や苦情対応については、次の機関においても苦情申し立て等ができます。

苦情受付機関 （介護保険系）	流山市高齢者支援課	電話番号　04-7150-6080
	松戸市高齢者支援課	電話番号　04-7366-1111
	我孫子市高齢者支援課	電話番号　04-7185-1111
	柏市高齢者支援課	電話番号　04-7168-1996
	野田市高齢者支援課	電話番号　04-7123-1092

苦情受付機関 （医療保険系）	千葉県国民健康保険団体連合会	電話番号　043-254-7428
	千葉県高齢者福祉課	電話番号　043-223-2386
	千葉県運営適正化委員会	電話番号　043-245-1101

13. 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権擁護及び虐待防止のため、虐待防止に関する責任者を定め、必要な体制の整備、職員への研修、虐待防止のための検討等を行います。

虐待又は虐待が疑われる事案を発見した場合には、関係法令に基づき、市町村その他関係機関への通報・相談等、必要な措置を講じます。

14.その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。

1. 看護師等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
2. 看護師等は、介護保険制度上、利用者の心身の機能の維持回復のために療養上の世話や診療の補助を行うこととされています。それ以外のサービスについてはお受けいたしかねますのでご了承ください。
3. 看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させて頂きます。

訪問看護サービス契約書

＿＿＿＿＿＿様（以下「利用者」といいます。）と株式会社FLEAR（以下「事業者」といいます。）は、事業者が開設する訪問看護ステーションなぎ（以下「事業所」といいます。）が提供する訪問看護及び介護予防訪問看護（以下「訪問看護サービス」といいます。）について、次のとおり契約を締結します。

第1条（契約の目的）

1. 事業者は、介護保険法、健康保険法その他関係法令及び本契約に基づき、主治医の指示のもと、利用者の心身の状態に応じた療養上の世話及び診療の補助を行い、利用者が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、訪問看護サービスを提供します。
2. 訪問看護サービスの具体的な内容、利用料金その他必要な事項については、別紙の重要事項説明書等に定めるものとします。
3. 本契約は、介護保険及び医療保険のいずれによる訪問看護サービスにも適用します。

第2条（契約期間）

1. 本契約は、契約締結日から効力を生じ、第6条から第8条に定める解約、解除又は終了の事由が生じるまで継続するものとします。
2. 利用者に適用される保険制度が介護保険から医療保険へ、又は医療保険から介護保険へ変更された場合であっても、本契約は原則として継続するものとします。ただし、変更後の保険制度に応じて、サービス内容、利用料金その他必要な事項について説明し、必要な同意及び手続きを行います。

第3条（訪問看護計画の作成等）

1. 事業者は、主治医の指示書、利用者の心身の状態、生活状況及び本人の意思を踏まえ、訪問看護計画書を作成し、これに基づき計画的にサービスを提供します。
2. 介護保険によるサービス提供の場合は、居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されているときは、その内容との整合性を図ります。
3. 事業者は、利用者の状態の変化や希望等に応じて、必要な場合には訪問看護計画書を見直し、適切に変更します。
4. 介護保険によるサービス提供において、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、居宅介護支援事業者等との連絡調整を行います。

第4条（主治医との連携）

1. 事業者は、訪問看護サービスの提供にあたり、主治医から文書による訪問看護指示を受けます。
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するなど、必要な情報共有を行い、密接な連携を図ります。

第5条（サービス提供の記録及び利用料金）

1. 事業者は、訪問看護サービスの提供日、内容、利用者の状態その他必要な事項を記録し、関係法令等に基づき適切に管理します。
2. 事業者は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス終了日から5年間保存します。
3. 利用者は、事業者に対して、サービス提供に関する自己の記録の閲覧又は写しの交付を求めることができます。写しの交付に要する費用については、実費相当額を請求することがあります。
4. 利用者が負担する料金は、適用される保険制度及び別紙の重要事項説明書等に定めるとおりとします。
5. 関係法令の改正、保険制度の変更その他の事情により利用料金が変更となる場合は、事業者は利用者に対し、変更内容及び適用時期を説明します。
6. 利用者が正当な理由なく利用料金を3か月以上滞納した場合、事業者は1か月以上の期間を定めて支払いを催告し、その期間内に支払いがないときは、文書による通知をもって契約を解除することができます。ただし、解除にあたっては、利用者の療養生活に支障が生じないよう、主治医及び関係機関等と必要な調整を行います。

第6条（利用者による解約・解除）

1. 利用者は、原則として7日以上前に事業者へ申し出ることにより、いつでも本契約を解約することができます。
2. 前項にかかわらず、やむを得ない事情がある場合は、事業者と協議のうえ、予告期間を短縮することができます。
3. 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、その他本契約に重大な違反があった場合には、利用者は直ちに本契約を解除することができます。

第7条（事業者による契約解除）

1. 事業者は、利用者又はその家族等による暴力、脅迫、暴言、性的言動、ハラスメントその他の著しい迷惑行為により、従業者の生命、身体、人格又は安全が著しく害され、適切かつ安全な訪問看護サービスの継続が困難となった場合には、本契約を解除することができます。
2. 契約解除にあたっては、原則として事実確認を行い、必要に応じて利用者又は家族等への説明、改善の申し入れ、安全確保のための対応等を検討します。ただし、従業者の生命又は身体に差し迫った危険がある場合等は、安全確保を優先します。
3. 契約を解除する場合は、原則としてその理由を記載した文書により利用者へ通知します。
4. 事業者は、契約解除に際し、利用者の療養生活に重大な支障が生じないよう、主治医、居宅介護支援事業者、相談支援事業者その他関係機関と必要な連絡調整を行い、可能な範囲で適切な支援への移行に協力します。

第8条（契約の終了）

1. 本契約は、次のいずれかに該当した場合に終了します。
   (1) 利用者が死亡した場合
   (2) 利用者又は事業者が、本契約に基づき解約又は解除した場合
   (3) 利用者が入院、入所その他の事情により長期間サービスを利用できない状態となり、利用者又はその家族等と協議のうえ、契約を継続する必要がないと判断した場合
   (4) その他、利用者と事業者が合意した場合
2. 入院又は入所のみを理由として、当然に契約が終了するものではありません。
3. 事業者は、契約終了にあたり必要に応じて関係機関との連携を図り、利用者の療養生活に支障が生じないよう努めます。

第9条（事故及び緊急時の対応）

1. 事業者は、訪問看護サービスの提供中に利用者の病状の急変、事故その他緊急の事態が生じた場合には、速やかに主治医への連絡、救急要請その他必要な措置を講じます。
2. 事業者は、事故が発生した場合、必要に応じて利用者の家族、関係機関及び関係行政機関等へ連絡するとともに、事故の状況及び対応内容を記録します。
3. 事業者の責めに帰すべき事由により利用者に損害が生じた場合には、関係法令に基づき適切に損害を賠償します。

第**10**条（秘密保持及び個人情報の取扱い）

1. 事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の個人情報並びに秘密について、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、従業者の退職後及び利用者との契約終了後も継続します。
2. 事業者は、訪問看護サービスを円滑かつ適切に提供するため、主治医、医療機関、居宅介護支援事業者、相談支援事業者、市区町村その他の関係機関と連携する必要がある場合には、利用目的の達成に必要な範囲において、利用者又はその家族の個人情報を使用又は提供することがあります。
3. 個人情報の使用又は提供にあたっては、個人情報保護法その他の関係法令及び厚生労働省のガイダンスに基づき、利用目的の明示、必要な同意の取得その他適切な措置を講じます。
4. 介護保険法に基づくサービス担当者会議等において利用者又はその家族の個人情報を使用する場合など、法令上、あらかじめ文書による同意が必要とされる場合には、利用者本人の個人情報については利用者本人から、家族の個人情報については当該家族から、文書による同意を得るものとします。
5. 前項以外の場合についても、法令上本人の同意が必要となる情報の使用又は提供については、その目的及び提供先等に応じて適切な方法により同意を確認します。
6. ただし、利用者又は第三者の生命、身体又は財産の保護のために必要があり、本人の同意を得ることが困難な場合、法令に基づく場合その他関係法令により本人の同意なく情報提供が認められる場合は、この限りではありません。

第**11**条（相談及び苦情対応）

1. 事業者は、訪問看護サービスに関する利用者及びその家族からの相談、要望及び苦情に対応するための窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。
2. 事業者は、相談及び苦情の内容並びに対応状況について記録し、適切に保存します。
3. 利用者は、事業所の相談窓口のほか、市区町村、国民健康保険団体連合会その他の関係機関に対して、各機関の所管する範囲で相談又は苦情を申し立てることができます。
4. 事業者は、市区町村及び国民健康保険団体連合会等が法令に基づき行う調査に協力し、指導又は助言を受けた場合には必要な改善を行い、求めに応じて改善内容を報告します。
5. 事業者は、利用者が相談又は苦情の申し立てを行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。
6. 具体的な相談窓口及び連絡先については、別紙の重要事項説明書に定めます。

第**12**条（契約外事項及び協議）

1. 本契約に定めのない事項については、介護保険法、健康保険法その他関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者が誠意をもって協議のうえ定めるものとします。
2. 本契約の内容を変更する必要が生じた場合は、利用者と事業者が協議し、必要な手続きを行います。
3. 保険適用外のサービスについては、その内容及び料金等を別途説明し、必要に応じて個別に契約するものとします。

訪問看護サービスご利用に際して

訪問看護サービスは、看護師等が利用者様の心身の特性をふまえて、全体的な日常生活の維持回復を図ると共に、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるよう支援します。
利用者様等、看護師等にとって安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご承知おきください。

○お茶やお菓子等のお気遣いはご遠慮ください

看護師等はサービス提供計画時間内にケアを終了し、次の利用者様宅へ訪問します。次の利用者様のサービス提供時間を守るため、お茶等はいただけないことを御承知おきください。また、職員個人への心付けやお礼の品物の受け取りも事業所として、頂戴出来ないことをご理解ください。

○体調の急変、救急対応の利用者様の対応を優先するため訪問時間の変更をお願いする場合があります

利用者様への影響が少ないよう十分配慮しても尚、体制が難しい場合には、訪問時間等の変更をお願いする場合があります。又、交通事情等によりお約束の訪問時間を多少前後することがあります。利用者様外出等の事情により訪問時間を厳守する必要がある際はお申し出ください。

○訪問の際はペットをゲージへ入れる、別室へ移動する、リードにつなぐ等の配慮をお願いします

近年、看護師等が訪問の際、犬や猫に噛まれる等により負傷する事故が多発しています。利用者様にとってペットは大切な家族であることは承知しておりますが、看護師等が負傷　すれば利用者様への質の高いサービス提供ができなくなってしまう可能性があります。ペットはその種類に関わらず看護師等と接触しないようご配慮ください。万一ペットによる被害があった際には、民法の規定で飼い主が損害賠償責任を負うことをご承知おきください。

○見守りカメラの設置、看護師等の写真を撮影・録音はお控えください。

利用者様の安否確認や見守りを目的としたカメラ使用、及びケアの確認等で看護師等が画像に写り込む場合には、個人情報保護法に準じて事前に看護師本人の同意を受けてください。又、看護師等がその場で判断できない時には、管理者・事業責任者に確認をする為、時間を要することがありますことをご了承ください。SNS等で画像を使用する場合も同様にお願いします。

○訪問看護の時間は、安心/安全に支援を行うために、喫煙や飲酒はご遠慮いただいております。

喫煙は喘息や体調不良を引き起こす恐れがあり、飲酒は事故につながる可能性もございます。
万が一、お願いを繰り返しお伝えしても改善がみられない場合は、訪問契約の継続が難しくなることもございますので、どうかご理解とご協力をお願いいたします。

○利用者様、ご家族様と看護師等の信頼関係のもとにサービスを提供します

当法人は暴言・暴力ハラスメントを許さない宣言をしております。看護師等へのハラスメント行為等により、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した際はサービスの中断や契約を解除します。

○訪問時間についてのお願い

訪問看護は、原則1回35分で実施しております。限られた時間ではありますが、その時間の中でお話を丁寧に伺いながら、必要な支援を行えるよう努めています。お話したいことやご相談が多い場合は、無理に急いで終わらせるのではなく、次回の訪問で続きを伺ったり、必要に応じて訪問回数などを一緒に検討させていただきます。

個人情報の使用に関する説明及び同意について

株式会社FLEAR（以下「事業者」といいます）は、事業者が運営する訪問看護ステーション（以下「事業所」といいます）において、利用者に適切かつ効果的な訪問看護サービスを提供するため、以下の目的及び範囲で個人情報を取得・記録・保管・利用します。
個人情報の使用について、同意できない事項やご不明な点がある場合は、事業所の職員にお申し出ください。また、同意後も、法令等に反しない範囲で同意内容の変更や撤回を申し出ることができます。

1. 個人情報の利用目的

（1）事業所内での利用

① 訪問看護サービスの提供、訪問看護計画書・報告書の作成、関係者との連絡・相談及び記録の管理
② 利用者の健康状態、病状、生活状況等の把握及び支援方針の検討
③ 医療保険・介護保険等の請求及び会計・経理業務
④ 事故・インシデント等の報告、連絡、相談及び再発防止
⑤ 訪問看護サービスの質の向上、職員研修及び業務改善
⑥ その他、利用者に係る事業所の管理運営業務

（2）関係機関等への情報提供

① 主治医、医療機関、薬局等への病状、服薬状況、訪問看護計画書・報告書等の情報提供及び照会の回答
② 居宅介護支援事業所、相談支援事業所、障害福祉サービス事業所等との連携及び情報共有
③ サービス担当者会議、ケース会議、地域ケア会議等における支援に必要な情報共有
④ 利用者が同意した家族等への心身の状況や支援内容の説明
⑤ 医療保険・介護保険等の審査支払機関へのレセプト提出及び審査支払機関・保険者からの照会への回答
⑥ 医療保険・介護保険等の請求事務、情報システムの管理その他必要な業務の委託
⑦ 法令に基づく行政機関等への報告及び必要な情報提供
⑧ 事故対応や損害賠償保険等に関する保険会社への相談、報告及び届け出
※上記の情報共有は、契約時に取得した同意の範囲内で、必要に応じて実施します。情報共有のたびに改めて文書による同意を取得するものではありません。

（3）その他の利用目的

① 訪問看護サービスや業務の維持・改善のための資料作成及び統計分析
② 職員研修及び学生実習への協力
③ 学会、研修会等における事例発表及び研究活動
※原則として個人が特定されないよう匿名化等の措置を講じます。特定される情報の場合は、必要な同意を別途取得します。

2. 個人情報の保護及び管理

① 個人情報は、利用目的に必要な範囲で適切に取り扱います。
② 個人情報の漏えい、紛失、不正利用等を防止するため、適切な安全管理を行います。
③ 職員は、業務上知り得た個人情報について守秘義務を遵守し、退職後も同様とします。
④ 契約終了後も、法令等に基づき必要な期間、記録を適切に保管します。
⑤ 個人情報の管理及び保護に関する具体的な事項については、事業所が定める「個人情報及び情報管理方針」に基づき、適切に取り扱います。

3. 個人情報の使用に関する同意

利用者本人又は適切な権限を有する代理人は、上記の個人情報の利用目的及び関係機関等への情報提供について説明を受け、訪問看護サービスの提供に必要な範囲での個人情報の使用及び情報共有に同意するものとします。本同意には、契約書第10条に定めるサービス担当者会議等での利用者本人の個人情報の使用に関する文書同意を含みます。なお、家族本人の個人情報を使用する場合など、法令上別途の同意が必要な場合には、必要な同意を取得します。