

重要事項説明書（医療保険）

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、「指定訪問看護の事業の人員及び運営に関する基準（厚生省令第80号）」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 訪問看護サービスを提供する事業者（法人）について

法人名称	学校法人 関西医科大学
代表者職・氏名	理事長 山下敏夫
本社所在地	大阪府枚方市新町2丁目5番1号
法人連絡先	TEL：072-804-0101 FAX：072-804-2042

2 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	関医訪問看護ステーション・滝井		
事業所番号	2763290257		
事業所所在地	大阪府守口市滝井西町3丁目4番10号		
電話番号	06-4397-7640	FAX	06-4397-7680
通常の事業実施地域	守口市の一部・門真市の一部・大阪市の一部		

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	疾病又は負傷により居宅において継続して療養を受ける状態にあるご利用者の状況に応じた適切な指定訪問看護サービスを提供することにより、心身の機能の維持または向上を図り、ご利用者が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支援することを目的とします。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none">・主治医との密接な連携および訪問看護計画書に基づき、ご利用者の心身機能の維持回復を図ります。・療養上必要な事項について懇切丁寧に指導または説明致します。・ご利用者の心身の状況や環境を的確に把握し、常に医学の進歩に対応しながら適切な訪問看護サービスを提供します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日 (ただし 第2、第4土曜、祝日、12/29～1/3を除く)
営業時間	月～金曜日 9:00 ～ 17:00 土曜日 9:00 ～ 13:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～土曜日 (ただし第2、第4土曜、祝日、12/29～1/3を除く)
サービス提供時間	月～金曜日 9:15 ～ 16:45 土曜日 9:15 ～ 12:45

*24時間対応の契約をされた方には、上記時間外もサービス提供が可能です。

(5) 事業所の職員体制

管理者	寺口 めぐみ (看護師)
-----	--------------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 主治医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。 3 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常勤 1 名
看護師等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 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。 8 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。 	常勤 4 名以上
看護職員	<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報告書を作成します。 	常勤 2 名以上
理学療法士等	訪問看護計画に基づき、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に、看護職員の代わりに訪問します。	常勤 2 名以上
職員事務	訪問看護療養費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 1 名以上

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 (全てのご利用者様に 作成します)	主治医の指示に基づき、ご利用者様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いた看護を提供します。 また、ご利用者様が、住み慣れた地域やご家庭で、その人らしく療養生活を送れるように、病状や療養生活を看護の専門家の目で見守り、適切な判断に基づいた看護ケアとアドバイスを提供し、自立への援助を促しながら、療養生活を支援します。 1. 療養上の世話 食事（栄養）薬の管理・援助、排泄の管理・援助、清潔の管理・援助（清拭等）、ターミナルケア 2. 診療の補助 褥瘡の処置、カテーテル管理等の医療処置 3. リハビリテーションに関すること 4. 精神的なケアに関すること 5. 家族支援に関すること 家族への療養上の指導、相談、家族の健康管理

(2) 看護職員等の禁止行為

看護職員等はサービスの提供にあたって、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
 訪問看護を提供した場合の利用料の額は法で定める診療報酬額告示上の額
 とします。

医療保険	負担割合
後期高齢者医療	1割または3割
国民健康保険 健康保険 船員保険 共済組合	各種負担割合

項目 資格	訪問看護 管理療養費	訪問看護 基本療養費 (i)	訪問看護基本療養費(ii)		訪問看護 基本療養 費(iii)
看護師	月の初日 10,030円 2日目以降 3,000円	週3日まで 5,550円/日 週4日目以降 6,550円/日	同一日に2人 週3日まで 5,550円/日 週4日目以降 6,550円/日	同一日に3人以上 週3日まで 2,780円/日 週4日目以降 3,280円/日	8,500円
理学療法士等		5,550円/日	5,550円/日	2,780円/日	
専門研修受講 の看護師		悪性腫瘍の緩和ケア・褥瘡ケアまたは人工肛門・人工膀胱に関わる専門看護師が対応した場合には 12,850円/月（月1回）			

(4) 加算について

名称	費用 (10 割)	備 考
24 時間対応体制加算	6,800 円/月	本人家族から電話で相談対応でき、必要に応じて緊急訪問を行う体制のある場合
特別管理加算(重度)	5,000 円/月	留置カテーテル、気管カニューレ、気管切開等(※)
特別管理加算	2,500 円/月	重度以外でその他厚生労働大臣が定める状態にある者(※)
緊急訪問看護加算 (月 14 日目まで)	2,650 円/回	利用者・家族の求めに応じて、診療所または在宅療養支援病院の指示により緊急の訪問を行った場合
緊急訪問看護加算 (月 15 日目以降)	2,000 円/回	
長時間訪問看護加算	5,200 円/回	厚生労働大臣が定める長時間の訪問を要する者に対して 1 回の訪問時間が 90 分を越えた場合
複数名訪問看護加算	①4,500 円/回	①看護師・理学療法士と同時訪問
	②3,800 円/回	②准看護師と同時訪問
	③3,000 円/回	③看護補助者と同時訪問
退院時共同指導加算	8,000 円	入院中、病院側とのカンファレンスに同席し、退院後の生活を指導した場合
退院支援指導加算	6,000 円 (初回時に算定)	厚生労働省が定める疾病及び、状態等にある利用者が退院する日に訪問し療養上の指導を行った場合
退院支援指導加算 (長時間)	8,400 円	厚生労働省が定める疾病及び、状態等にある利用者が退院する日に訪問し(複数回も可)療養上の指導を 90 分以上行った場合
特別管理指導加算 (退院時指導加算に上乘せ)	2,000 円 (1 回限り)	特別な管理が必要となり、退院時共同指導を行った場合
乳幼児加算	1,500 円/回	6 歳未満の乳幼児に対し、訪問看護ステーションの看護師等が訪問看護を行った場合
	1,800 円/回	別に厚生労働大臣が定める者(※)に該当する場合の 6 歳未満の乳幼児に対し、訪問看護ステーションの看護師等が訪問看護を行った場合
訪問看護情報提供 療養費	1,500 円/月	利用者の同意を得て、市町村(自治体)や義務教育諸学校、保険医療機関などに対して、訪問看護に関する情報を提供した場合
在宅患者連携指導加算	3,000 円/月	医療関係職種間で共有した情報を踏まえて、訪問看護ステーションの看護師等が、患者又は家族へ指導等行うとともに、その指導内容や療養上の留意点について多職種に情報提供した場合。

ターミナルケア療養費	25,000 円	死亡日及び死亡前 14 日以内に 2 回以上の訪問看護を実施しターミナルケアを行った場合
夜間・早朝/深夜 訪問看護加算	2,100 円/ 4,200 円/回	夜間・早朝：18 時～22 時、6 時～8 時の訪問 深夜：22 時～6 時の訪問
難病等複数回訪問加算	①4,500 円/日 ②8,000 円/日	① 2 回訪問看護を実施した場合 ② 3 回以上訪問看護を実施した場合 厚生労働大臣が定める疾病等の利用者 (*）、(*-1)特別訪問看護指示期間中の利用者
訪問看護ベースアップ 評価料 I	780 円/月	主として医療に従事する職員の賃金の改善を図る体制にある場合
訪問看護DX情報活用加算	50 円/月	健康保険法第 3 条第 13 項の規定による電子資格確認により、利用者の診療情報を取得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

※乳幼児加算に係る厚生労働大臣が定める者とは、①超重症児又は準超重症児②厚生労働大臣が定める状態等（*）③厚生労働大臣が定める疾病等（*-1）いずれかに該当する児を指します。

（*）特別管理加算は、下記に示す厚生労働大臣が定める状態にある方が対象です。

特別管理加算 I（1 回 5,000 円/月）：重度

- ①在宅麻薬等注射指導管理、在宅悪性腫瘍化学療法注射指導管理料または在宅強心剤持続投与指導管理料もしくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態にあるもの
- ②在宅気管切開患者指導管理を受けている状態にあるもの
- ③気管カニューレを使用している状態にあるもの
- ④留置カテーテルを使用している状態にあるもの

特別管理加算 II（1 回 2,500 円/月）

- ①在宅自己腹膜還流指導管理
- ②在宅血液透析指導管理
- ③在宅酸素療法指導管理
- ④在宅中心静脈栄養法指導管理
- ⑤在宅成分栄養経管栄養法指導管理
- ⑥在宅自己導尿管理
- ⑦在宅人工呼吸指導管理
- ⑧在宅持続要圧呼吸療法指導管理
- ⑨在宅自己疼痛管理指導管理
- ⑩在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
- ⑪人工肛門また人工膀胱を留置している状態
- ⑫真皮を超える褥瘡の状態
- ⑬在宅患者訪問点滴注射管理指導料を算定している者

(*-1) 厚生労働省の定める疾病等の利用者

①末期の悪性腫瘍	②多発性硬化症	③重症筋無力症
④スモン	⑤筋萎縮性側索硬化症	⑥脊髄小脳変性症
⑦ハンチントン病	⑧進行性筋ジストロフィー症	
⑨パーキンソン病関連疾患（進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症、パーキンソン病（ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ3以上であって、生活機能障害度がⅡ度またはⅢ度のものに限る））		
⑩多系統萎縮症（線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症およびシャイ・ドレーガー症候群）		
⑪プリオン病	⑫亜急性硬化性全脳炎	⑬ライソゾーム病
⑭副腎白質ジストロフィー	⑮脊髄性筋萎縮症	⑯球脊髄性筋萎縮症
⑰慢性炎症性脱髄性多発神経炎	⑱後天性免疫不全症候群	
⑲頸髄損傷	⑳人工呼吸器を使用している状態及び急性増悪期の場合	

4 その他の費用について

①交通費	通常の事業実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車、バイクを使用した場合は、事業所から8kmを超えるごとに200円を請求いたします。	
②キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	当日の朝 9:15 までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	当日の朝 9:15 までにご連絡のない場合	2,000円を請求いたします。
③エンゼルケア	エンゼルケアをご希望される場合は11,000円（税込）を請求いたします。	
④自費サービス	保険対象にならないサービスをご希望される際は別途自費訪問看護サービス契約書にてご案内させていただきます。	

★ただし、ご利用者様の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。

5 ご利用料金等の請求及び支払い方法について

① ご利用料金その他の費用の請求方法等	<p>利用料利用者負担額及びその他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日頃に利用者あてにお届けします。</p>
② お支払い方法等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 下記のいずれかの方法でお支払い下さい。 (1) 事業者指定口座への振り込み (2) 利用者指定口座からの自動振替 (3) 現金払い ・ サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合下さい。 ・ 自動振替の場合、<u>請求月の20日に引落とし(土・日・祝日にあたる場合は翌営業日)</u>になります。 ・ お支払いの確認をしましたら、領収書を送付いたしますので、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。)

※ 利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

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、医療保険被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。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、ご利用者様又はご家族様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。
- (3) 「訪問看護計画」は主治医に報告します。
- (4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。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、必要に応じて変更することができます。
- (5) 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います。実際の提供にあたっては、ご利用者様の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (6) リハビリ職員のサービス提供にあたっては、看護師の定期的な訪問を行ったう

えで同サービスの提供を行います。

(7) 指定訪問看護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。サービス提供の開始に際し、「訪問看護計画」の写しを、ご利用者様の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。また、サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

(8) 以下の場合、サービスの提供を中止します。

- ① ご利用者様が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内に支払われない場合。
- ② ご利用者様やご家族の方などが、当ステーションや職員に対してサービスを継続し難いほどの背信行為（信用や信頼を失わせる行為、例えばパワーハラスメント等）を行った場合。当ステーションにより文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます。
- ③ 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。速やかに当ステーションに申告して下さい。治癒するまでの時間はサービスの利用を中止させていただきます。

(9) 利用者さまへのお願い

- ① 訪問時の喫煙、飲酒はお控えください。
- ② 動物からの危害防止のため、訪問時はペットの放し飼いをお控えください。
- ③ 訪問時間が多少前後する場合がありますことをご了承ください。15分以上の場合はご連絡させていただきます。
- ④ 台風や雪、豪雨等天候不良時または地震等の災害時は、ご利用者様の了解を得た上で、訪問時間や訪問日の変更を行います。

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	管理者・看護師 寺口 めぐみ
-------------	----------------

(2) 虐待防止のための委員会を開催し、その結果について従業者に周知徹底を行います。

(3) 成年後見制度の利用を支援します。

(4) 苦情解決体制を整備しています。

(5) 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。

(6) 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 感染症・災害発生時の業務継続計画について

事業者は、感染症や災害が発生した場合であっても、必要なサービスが継続的に提供できる体制を構築するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 感染症・災害対策マニュアルの策定、定期的な見直しを行います。

② 業務継続に向けた計画（BCP：業務継続計画）の策定、定期的な見直しを行います。

③ 感染症・災害発生時の研修と訓練（シミュレーション）を実施しています。

9 身体拘束等の適正化について

事業者は、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号）を遵守するため、次のとおり規定します。

① 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこと。

② やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならないこと。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>1. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、個人情報保護委員会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扱いのためのガイダンス」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又は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>2. 個人情報の保護について</p>	<p>① 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ん。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ん。</p> <p>② 事業者は、利用者又は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>③ 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。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

11 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 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を提供した日から5年間保存します。
- (3) 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。ただし、複写物にかかる費用については実費相当額を利用者またはその家族が支払います。
- (4) 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。

12 緊急時の対応について

サービス提供中に、ご利用者様に病状の急変が生じた場合、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じ、ご利用者様が予め指定する連絡先にも連絡します。なお、看護師は病院へ同行することはできませんのでご了承ください。

【緊急連絡先】

家族等氏名 (続柄)	連絡先 ①電話番号 ②携帯番号
家族等氏名 (続柄)	連絡先 ①電話番号 ②携帯番号
医療機関・診療所名	
主治医名	連絡先 電話番号

13 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、利用者に係る居宅介護支援事業者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。

【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員
--------------	----------------------------------

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	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	訪問看護事業者総合保障制度
補償の概要	対人・対物・管理財物賠償補償その他事業者が法律上の賠償責任を負った場合の補償

14 身分証携行義務

訪問看護師等は、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。

15 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、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。

16 居宅介護支援事業者等との連携

訪問看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

17 衛生管理等

- (1) 看護職員等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。
- (3) 感染症予防及びまん延防止に関する注意事項を利用者及び家族に周知します。
- (4) 感染症予防及びまん延防止に関する委員会の開催、指針の整備及び従業者に対し研修と訓練（シミュレーション）を実施しています。

18 訪問看護サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) 訪問看護計画を作成する者

氏 名 _____ (連絡先： 06-4397-7640)

- (2) 提供予定の訪問看護の内容と利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）は重要事項説明書 3-(4)記載のとおりです。

(3) 1ヶ月当りのお支払い額

利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）とその他の費用の合計の目安

お支払い額の目安	
----------	--

- ※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、ご利用状況などにより変動します。
- ※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

< 苦情処理の体制、手順 >

- (1) ご利用者様またはご家族様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。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。
- (5) 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業員全員で検討します。

■ 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】 関医訪問看護ステーション・滝井</p>	<p>所在地 大阪府守口市滝井西町3丁目4番10号 電話番号 06-4397-7640 ファックス番号 06-4397-7680 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00 第1・3・5土曜日 9:00～13:00 (ただし、祝日、12/29～1/3を除く)</p>
<p>【守口市・門真市の窓口】 大阪府守口保健所</p>	<p>電話番号 06-6993-3131 ファックス番号 06-6993-3136 受付時間 9:15～12:15 13:00～16:00 (土日祝、年末年始を除く)</p>
<p>【大阪市の窓口】 大阪市保健所 保健医療対策課内</p>	<p>所在地 大阪市阿倍野区旭町1-2-7-1000 あべのメッセ10階 電話番号 06-6647-0939 受付時間 10:00～12:00 13:00～16:00 (土日祝、年末年始は除く)</p>

20 重要事項の説明年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例」の規定に基づき、ご利用者様に説明を行いました。

なお、重要事項説明書に変更があった場合は、ご利用者様に書類の交付により通知し、同意の確認をいたします。

事業者	所在地	大阪府枚方市新町2丁目5番1号	
	法人名	学校法人 関西医科大学	
	代表者名	理事長 山下 敏夫	
	事業所名	関医訪問看護ステーション・滝井	印
	説明者氏名		印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

ご利用者様	住所		
	氏名		
代筆の場合の代筆者氏名 (ご利用者様との続柄等)			続柄等

代理人 (成年後見人等)	住所		
	氏名		