

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、「兵庫県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、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（法人）について

法人名称	ヘルスケアリンク阪神株式会社
代表者職・氏名	代表取締役 西村 健一
本社所在地	兵庫県伊丹市池尻1丁目12 KT-1伊丹2階
法人連絡先	TEL：072-767-6169 FAX：072-767-6190
法人設立年月日	1月20日令和2年

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	リンク訪問看護ステーション伊丹		
介護保険事業所番号	2863390619		
事業所所在地	兵庫県伊丹市池尻1丁目12 KT-1伊丹2階		
電話番号	072-767-6169	FAX	072-767-6190
通常の事業実施地域	伊丹市、宝塚市、西宮市、芦屋市、尼崎市、川西市、豊中市		

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ヘルスケアリンク阪神株式会社が設置するリンク訪問看護ステーション伊丹（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問看護及び指定老人訪問看護（以下「指定訪問看護等」という。）事業の適正な運営を確保する為に必要な人員及び運営管理に関する事項を決め、指定訪問看護の円滑な運営管理を図るとともに、その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事ができるよう、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指し利用者の立場に立った適切な指定訪問看護等の提供を確保する事を目的とする。
運営の方針	① 事業所が実施する事業は、その利用者が可能な限りその居宅において、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する。 ② 利用者の心身の特性を踏まえて、利用者の療養上妥当適切に行い、日常生活の充実に資するようにするとともに、漫然かつ画一的なものとならないよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。 ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 ④ 事業にあたっては、利用者の所在する市町村、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 ⑤ 指定訪問看護等の提供に当たっては、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、適切な指導を行うものとする。 ⑥ 前5項のほか、「指定居宅看護及び指定老人訪問看護の事業の人員及び運営に関する基準」平成12年厚生省令第80号に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(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、12/30～1/3を除く）
営業時間	8：30～17：30

上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とします。

(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、12/30～1/3を除く）
サービス提供時間	9：00～17：00

(5)事業所の職員体制

管理者氏名	佐仲 未希
-------	-------

職	職務内容	人員数
管理者	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
看護職員	訪問看護計画に基づき、訪問看護サービスを提供します。 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。	看護師 常 勤 5名 非常勤 5名 理学療法士等 常 勤 9名 非常勤 5名
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。	※業務都合による訪問担当者変更のご相談をさせていただきます。場合がございます。 事務職員 1名

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	利用者の希望、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、療養上の目標、具体的な指定訪問看護等の内容等を記載した訪問看護計画書を作成します。
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の例 ① 病状・障害の観察 ② 清拭・洗髪等による清潔の保持 ③ 食事及び排泄等日常生活の世話 ④ 床ずれの予防・処置 ⑤ リハビリテーション ⑥ ターミナルケア ⑦ 認知症患者の看護 ⑧ 療養生活や介護方法の指導 ⑨ カテーテル等の管理 ⑩ 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 身体的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（介護保険を適用する場合）について

■ 基本報酬（訪問看護ステーションの場合）

区分	サービス料金	
① 訪問看護基本療養費	所要時間及び内容	看護師・理学療法士等による訪問
	30分～1時間30分 (1回につき)	5,550円×訪問日数 (週3日まで)
		6,550円×訪問日数 (週4日目以降)
② 訪問看護管理療養費 (1日につき)	月の初日	7,670円
	2日目以降	3,000円×訪問日数
③ ベースアップ評価料	月1回	780円

■ 加算

加算名称	利用料
難病等複数訪問加算	4,500円（1日2回の訪問日数）、8,000円（1日3回以上の訪問日数）
緊急訪問看護加算	イ（月14日目まで）2,650円、ロ（15日目以降）2,000円
長時間訪問看護加算	5,200（週3回）
24時間対応体制加算（イ）	6,800円（月1回）
複数名訪問看護加算（看護師等）	4,500円（週1回まで）
複数名訪問看護加算（看護補助者）	3,000円（週3回まで）
特別管理加算	2,500円、重症度の高い利用者については5,000円（月1回）
特別管理指導加算	2,000円
乳幼児加算	1,300円、厚生労働大臣が定める者の場合は1,800円
退院時共同指導加算	8,000円
退院支援指導加算	6,000円、90分を越えた場合は8,400円（該当月）
在宅患者連携指導加算	3,000円（該当月に1回）
在宅患者緊急時カンファレンス加算	2,000円（該当月に2回）
訪問看護情報提供療養費	1,500円（月1回）
夜間・早朝訪問看護加算	2,100円（午後6時～午後10時又は午前6時～午前8時）
深夜訪問看護加算	4,200円（午後10時～午前6時）
訪問看護ターミナルケア療養費1	25,000円（該当月に1回）
訪問看護ターミナルケア療養費2	10,000円（該当月に1回）
① + ② + （加算※対象者のみ） 費用合計額の1～3割が利用者負担金（被保険者証等で確認します。）	

※ 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師より訪問看護指示書料3,000円に対する利用者負担額の請求があります。

主治の医師が変更になりましたら、担当のスタッフにお知らせください。

※ ご利用回数は、週3回までを原則とします。

別に厚生労働大臣が定める疾病等の対象者には、週7回以上の訪問、3ヶ所の訪問ステーションからの訪問が可能です。

※ 難病等複数訪問加算は、厚生労働大臣が定める疾病等の利用者・特別訪問看護指示期間の利用者に対して1日に複数回訪問した場合に算定します。

※ 緊急訪問看護加算は利用者又はその家族等の求めに応じて、その主治医の指示に基づき、訪問看護ステーションの看護師等が緊急に指定訪問看護を実施した場合に加算します。

※ 長時間訪問看護加算は、厚生労働大臣が定める長時間に訪問を要するものに対して、1回で90分を越える訪問看護を実施した場合に算定します。

※ 24時間対応体制加算（イ）は、利用者の同意を得て、利用者・家族から電話等で看護に関する意見を求められてた場合に常に対応でき、必要に応じて緊急訪問看護を行うことができます。

※ 特別管理加算は、厚生労働大臣が定める状態等にあるものとその家族に対して、電話等により常時対応できる体制にある訪問看護ステーションが、利用者に計画的な管理を行った場合に算定します。

【特別管理加算の対象者】

在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅人工呼吸指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態、人工肛門又は人工膀胱を設置している状態、真皮を越える褥瘡の状態、点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態。

⇒1か月2,500円を加算

在宅麻薬等注射指導管理、在宅腫瘍化学療法注射指導管理又は在宅強心剤持続投与指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態。

⇒1か月5,000円を加算

※ 特別管理指導加算は、退院時共同指導加算に該当するものが特別な管理を要する場合（特別管理加算に該当）において算定します。

※ 退院時共同指導加算とは、主治医の属する保険医療機関または介護老人保健施設に入院・入所中の利用者又は家族に対して、主治医または施設職員とともに、訪問看護ステーションの看護師等が療養上の指導を行い、その内容を文書により提供した場合に1回に限り算定します。

※ 退院支援指導加算は厚生労働大臣が定める疾病等、厚生労働大臣が定める状態等にある利用者が保険医療機関から退院するに日訪問看護ステーションの看護師等が療養上の指導を行った場合に算定します。

※ 主治の医師(介護老人保健施設の医師を除く)から、急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別の指示を受けた場合は、その指示の日から14日間に限って、介護保険による訪問看護費は算定せず、別途医療保険による訪問看護の提供となります。

※ 在宅患者連携指導加算は、利用者の同意を得て、訪問診療をしている医療機関・歯科・薬局と文書等により情報共有を行い、訪問看護ステーションの看護師等がそれを踏まえた療養上の指導を行った場合に月1回に限り算定します。

※ 在宅患者緊急時カンファレンス加算は、在宅療養を行っている利用者の状態の急変等に伴い、在宅療養を担う医師の求めにより、その医師、訪問診療をしている歯科医師や薬局の薬剤師、介護支援専門員、若しくは相談支援専門員と訪問看護ステーション看護師等とで患家に行きカンファレンスに参加し、療養上必要な指導を行った場合に算定します。

※ 訪問看護ターミナルケア療養費1は、在宅等で死亡された利用者について、主治医の指示により、その死亡日及び死亡前14日以内に2回指定訪問看護を行った場合に算定します。

訪問看護ターミナルケア療養費2は、特別養護老人ホーム等で死亡された利用者について、主治医の指示により、その死亡日及び死亡前14日以内に2回指定訪問看護を行った場合に算定します。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合 事業所から片道 5 k m未満 0 円 事業所から片道 5 k m以上 1 0 k m未満 2 2 0 円 事業所から片道 1 0 k m以上 5 5 0 円
②衛生材料等	実費相当額
③保険外の利用料	看護師 15分以下 2, 3 3 7 円 以降 15分毎 2, 3 3 7 円 リハビリ 20分 3, 4 1 0 円 ①通常の訪問看護サービス 介護保険・医療保険対象外の訪問・入院中で外泊など（保険を使わない、使えない場合） ②長時間訪問看護サービス 定期的なものでなく、臨時に長時間訪問看護師が自宅に滞在して看護を行う場合 ※状況によりお受けできない場合がありますのでご了承ください。
④エンゼルケア (希望時)	11,000円 ※ただし、訪問看護の提供と連続して行われた在宅での死後の処置であること

※上記の金額はすべて税込み表示になります。

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	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。
② お支払い方法等	(ア) 銀行振替 翌月 2 2 日に自動振替いたします。（所定の申込用紙にご記入ください） (イ) 郵便振替 翌月 2 2 日に自動振替いたします。（所定の申込用紙にご記入ください） (ウ) 現金支払い 翌月の 1 0 日前後に前月分を請求します。（3 0 日以内にお支払ください）

6 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

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。	相談担当者氏名	佐仲 未希
	連絡先電話番号	072-767-6169
	同ファックス番号	072-767-6190
	受付日及び受付時間	事業所の営業日時（2ページ(3)）と同じ

※ 担当する訪問看護員の変更に関しては、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。

7 サービスの提供に当たって

- (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（被保険者資格、負担額割合）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します。
- (3) 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。
- (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います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (5) 訪問看護ステーションからのリハビリスタッフによる訪問は看護職員の代わりにさせる訪問であり、看護職員とリハビリスタッフが情報を共有・連携し、訪問計画を作成する為に、定期的な看護職員による訪問が必要となります。

8 社会情勢及び天災

- (1) 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、当事業所の義務の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合があります。
- (2) 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、当事業所の義務の履行が遅延、もしくは不能になった場合、それによる損害賠償責任は負いかねます。

9 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・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (3) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (4) 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。
- (6) 事業所は、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、身体的拘束等を行いません。

- (7) やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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いたします。
- (8) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者：佐仲 未希
-------------	-----------

10 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 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。 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。 ③ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	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。 ② 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。 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、追加又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。）

11 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

緊 急 連 絡 先			
医療機関・診療所名	ごとう内科クリニック		
主治医	後藤 充晴	連絡先	072-770-5600

※契約締結後に追加記入いたします。

協 力 医 療 機 関			
医療機関名	かねこ脳神経外科リハビリクリニック		
住所	伊丹市山田5丁目3番3号 スギ薬局2F	連絡先	072-764-5560

12 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。

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	訪問看護事業者賠償責任保険

13 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又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。

14 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、指定訪問看護を受ける者の心身の状況、病歴、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。

15 保険医療サービス提供者との連携

指定訪問看護の提供に当たっては、保険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。

16 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、内容等を記録し、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。
- (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提供の日から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。
- (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。

17 衛生管理等

事業所において感染症等が発生し、又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 従業者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) 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) 事業所における感染症等の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (4) 事業所における感染症等の予防及び蔓延の防止のための指針を整備しています。
- (5) 従業者に対し、感染症等の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。
- (6) 感染予防の観点から、ご自宅への訪問の前後で手洗いをさせていただきますので、洗面所をお借りいたします。また、使用するペーパータオルとエプロンはご自宅にて破棄させていただきます。

18 業務継続に向けた取り組みについて

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的 to 実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

19 ハラスメントについて

事業者は、医療現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
 - ④事業所を通さず職員によるサービス提供や個人的な連絡
 - ⑤職員の自宅住所、電話番号などの個人情報に関する聞き取り
 - ⑥職員の写真や動画の撮影、録音など無断でSNSなどに掲載すること
 - ⑦その他厚生労働省で発表された参考資料に記載の行為
- (2) 上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- (3) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (4) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的な話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (5) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

20 指定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	佐仲 未希
----	-------

(2) 提供予定の指定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）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	基本療養費	利用者負担額
月	9:00～	訪問看護基本療養費（週3日以内）	5,550 円	1,110 円
火			円	円
水	9:00～	訪問看護基本療養費（週3日以内）	5,550 円	1,110 円
木			円	円
金	9:00～	訪問看護基本療養費（週3日以内）	5,550 円	1,110 円
土			円	円
日			円	円
一週間当たりの利用料等合計額			16,650 円	3,330 円

(3) その他の費用

訪問看護管理療養費	8,134 円
24時間対応体制加算	1,360 円
ベースアップ評価料	156 円
特別管理加算	円
難病等複数回訪問加算	円

(4) お支払いいただく額の目安

お支払い額の目安 （1月あたり）	（高額療養費負担限度額）18,000 円
---------------------	----------------------

※ 定期的な看護職員の訪問があった際は上記金額に看護の訪問サービス分が加算されます。

※ 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、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ 訪問時間は、交通事情により多少前後する可能性がありますので、ご了承ください。

※ 緊急の訪問があった場合に、お時間や曜日の変更をお願いすることもありますので、ご了承ください。

※ この見積りは契約当日の見積金額です。

21 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) 利用者または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。
- (2) 苦情や相談があった場合は、状況や事情を詳細に把握するため、必要に応じて訪問いたします。
- (3) 相談担当者は把握した状況を管理者と共に検討し、関係者への連絡調整を行い、早急に対応、結果を報告いたします。
- (4) 事業所内で処理しえない内容についても、下記行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討、対処いたします。
- (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者全員で検討します。

■ 苦情申立の窓口

事業者		リンク訪問看護ステーション伊丹	
担当者		佐仲 未希	
所在地		兵庫県伊丹市池尻1丁目12 KT-1伊丹2階	
TEL	072-767-6169		FAX072-767-6190
受付時間	月～土曜日（ただし、12/30～1/3を除く）8：30～17：30		

保険者（市町村等の代表電話番号）	
伊丹市	072-783-1234
宝塚市	0797-71-1141
西宮市	0798-35-3151
芦屋市	0797-31-2121
尼崎市	06-6375-5639
川西市	072-740-1111
豊中市	06-6858-5050

兵庫県国民健康保険団体連合会			
所在地	兵庫県神戸市中央区三ノ宮町1丁目9番1-1801号		
TEL	078-332-5617	FAX	078-332-5650
受付時間	8時45分から17時15分（土日祝および年末年始を除く）		

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	令和 7 年 8 月 6 日
-----------------	----------------

上記内容について、「兵庫県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、利用者に説明を行いました。

事業者	法人所在地	兵庫県伊丹市池尻1丁目12 KT-1伊丹2階
	法人名	ヘルスケアリンク阪神株式会社
	代表者名	代表取締役 西村 健一
	事業所名	リンク訪問看護ステーション伊丹
	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。

利用者	住 所	伊丹市安堂寺町6-354 ホンメル伊丹302		
	氏 名	印		
代筆の場合の代筆者氏名 (利用者との続柄等)			続柄等	

代理人 (成年後見人等)	住 所	
	氏 名	印