

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている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（平成 11 年厚生省令第 37 号）（令和 6 年厚生労働省令第 16 号）」第 8 条の規定に基づき、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について

事業者名称	医療法人 ハートフリーやすらぎ
代表者氏名	理事長 後岡 晃一郎
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市住吉区帝塚山東 5 丁目 8-3 TEL 06-6678-2511 FAX 06-6678-1384
法人設立年月日	平成 16 年 4 月 1 日

2 利用者に対しての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	訪問看護ステーション ハートフリーやすらぎ
介護保険指定 事業者番号	大阪府指定 2762090104
事業所所在地	大阪市住吉区帝塚山東 5 丁目 6 番 15 号 2 階
連絡先 相談担当者名	TEL 06-6678-2501 FAX 06-6678-2503 管理者 田端 支普
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市 住吉区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者に対し、適切なサービスを提供することにより、利用者の在宅における療養生活を支援し、その心身の機能の維持及び回復を図ることを目的とする。
運営の方針	利用者の在宅療養生活を支援するに当たっては地域との結び付きを重視し、他の医療・保健・福祉サービスの展開を目指した良質の在宅ケアサービスを提供するものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日までの各日とする。 ただし、祝日、8月のお盆及び12月29日から1月3日までを除く。
営 業 時 間	午前9時～午後5時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供時間	24時間（午後5時～翌午前9時までは緊急時訪問対応） 上記の営業日、営業時間のほか電話等により24時間対応可能な体制とする。
----------	---

(5) 事業所の職員体制

管理者	田端 支普
-----	-------

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
看護職員のうち主として計画作成等に従事する者	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。	常 勤 21 名 非常勤 1 名
看護職員 看護師 看護助手 理学療法士 作業療法士	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。	看護師 常 勤 21 名 非常勤 1 名 看護助手 2 名 理学・作業療法士 常 勤 4 名 非常勤 1 名
事務職員	1 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 2 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	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した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者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き、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 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 褥瘡の予防・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なう宗教活動、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

※ 指定訪問看護ステーションの場合（要介護）

【1 単位 11.12 円】

サービス提供時間帯	～20 分 (I 1)		～30 分 (I 2)		～1 時間 (I 3)		1 時間超過 (I 4)	
	利用料	負担額 1 割	利用料	負担額 1 割	利用料	負担額 1 割	利用料	負担額 1 割
昼間（看護師）	3,558円 (320単位)	355円	5,304円 (477単位)	530円	9,218円 (829単位)	921円	12,610円 (1,134単位)	1,261円
早朝・夜間 (看護師)	4,436円 (399単位)	443円	6,616円 (595単位)	661円	11,509円 (1,035単位)	1,150円	15,745円 (1,416単位)	1,574円
深夜（看護師）	5,304円 (477単位)	530円	7,928円 (713単位)	792円	13,799円 (1,241単位)	1,379円	18,881円 (1,698単位)	1,888円
リハビリ (理学療法士)	20 分 (I 5)		40 分 (I 5 × 2 回)		1 時間 (I 5 × 3 ・ 2 超)			
	3,336円 (300単位)	333円	6,672円 (600単位)	667円	9,040円 (813単位)	904円		

※ 指定訪問看護ステーションの場合（要支援）

【1 単位 11.12 円】

サービス提供時間数 サービス提供時間帯	～20 分 （Ⅰ1）		～30 分 （Ⅰ2）		～1 時間 （Ⅰ3）		1 時間超過 （Ⅰ4）	
	利用料	負担額 1 割	利用料	負担額 1 割	利用料	負担額 1 割	利用料	負担額 1 割
昼間（看護師）	3,436円 (309単位)	343円	5,081円 (457単位)	508円	8,896円 (800単位)	889円	12,187円 (1,096単位)	1,218円
早朝・夜間 （看護師）	4,281円 (385単位)	428円	6,338円 (570単位)	633円	11,108円 (999単位)	1,110円	15,223円 (1,369単位)	1,522円
深夜（看護師）	5,126円 (461単位)	512円	7,594円 (683単位)	759円	13,310円 (1,197単位)	1,331円	18,247円 (1,641単位)	1,824円
リハビリ (理学療法士)	20 分 （Ⅰ5）		40 分 （Ⅰ5×2 回）					
	3,224円 (290単位)	322円	6,449円 (580単位)	644円				

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時 間 帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 午前 6 時まで

加 算	利用料	負担額 1 割	算 定 回 数 等
初 回 加 算	(Ⅰ)3,892円 (350単位) (Ⅱ)3,336円 (300単位)	(Ⅰ)389円 (Ⅱ)333円	(Ⅰ) 退院日当日の初回訪問 (Ⅱ) 初回訪問 (Ⅰ)以外
緊急時訪問看護加算	6,672円 (600単位)	667円	1 ヶ月に 1 回
特 別 管 理 加 算	(Ⅰ)5,560円 (500単位) (Ⅱ)2,780円 (250単位)	(Ⅰ)556円 (Ⅱ)278円	1 ヶ月に 1 回
専 門 管 理 加 算	2,780円 (250単位)	278円	1 ヶ月に 1 回
ターミナルケア加算	27,800円 (2500単位)	2,780円	

※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

※ 緊急時訪問看護加算は、利用者又はその家族等に対して 24 時間連絡体制にあって、かつ、計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に応じて行う体制にある旨を説明し、同意を得た場合に加算します。

※ 特別管理加算は、指定訪問看護に関し特別な管理を必要とする利用者（別に厚生労働大臣が定める状態にあるものに限る）に対して、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に加算します。なお、「別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの」とは次のとおりです。

- ① 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管理、在宅気管切開患者指導を受けている状態。気管カニューレ、ドレーンチューブ又は留置カテーテルを使用している状態
- ② 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、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理、在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
- ③ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- ④ 真皮を超える褥瘡の状態
- ⑤ 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

※ 専門管理加算は、①緩和ケア、褥瘡ケア、人工肛門ケア及び人工膀胱ケアに係る専門の研修を受けた看護師、又は②特定行為研修を修了した看護師が、計画的に管理を行った場合に加算します。対象者、及び対象の特定行為は次のとおりです。

- ① 緩和ケア、褥瘡ケア、人工肛門ケア及び人工膀胱ケア対象者
 - ・ 悪性腫瘍の鎮痛療法、化学療法を行っている利用者
 - ・ 真皮を越える褥瘡の状態にある利用者
 - ・ 人工肛門若しくは人工膀胱を造設している者で管理が困難な利用者
- ② 対象の特定行為
気管カニューレの交換、胃ろうカテーテル、腸ろうカテーテル、胃ろうボタンの交換、膀胱ろうカテーテルの交換、褥瘡又は慢性創傷の治療における血流のない壊死組織の除去、創傷に対する陰圧閉鎖療法、持続点滴中の高カロリー輸液の投与量の調整、脱水症状に対する輸液による補正

※ ターミナルケア加算は、看取り期において利用者ご家族の意向に沿い「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」の内容を踏まえ、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上ターミナルケアを実施した場合（ターミナルケアを行った後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合を含む）に加算します。

※ 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。

4 その他の費用について

① サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。
② 処置に係る衛生材料（ゴム手袋・ガーゼ等）	
③ エンゼルケア	自費 22,000 円（税込）

5 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、あなたの居宅サービス計画に沿って、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：06-6678-2501)

(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（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用者負担額
月		バイタルサイン測定（体温・脈拍・呼吸・ 血圧・酸素飽和度）		円
火		全身状態の観察		円
水				円
木				円
金				円
土				円
日				円
1週当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額				円

(3) その他の費用

①サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で 使用する電気、ガス、水道の費用 ②処置に係る衛生材料(ゴム手袋・ガーゼ等)	重要事項説明書 4－①②記載のとおりです。
--	-----------------------

(4) 1か月当りのお支払い額の目安(介護保険を適用する場合)

お支払い額の目安	円
----------	---

※ 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、サービス実施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。

(5) キャンセル料金

- ① サービスのキャンセルについては、前日までにご連絡ください。
- ② 訪問時に不在の場合や連絡なく急にキャンセルとなった場合、キャンセル料として基本利用料の60%を徴収させていただきます。キャンセル料につきましては、保険や公費は利用できません。実費にて徴収させていただきます。
- ③ 止むを得ない事情により、当日のサービス変更・キャンセルはその都度ご相談させていただきます。

6 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

(1) 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>① 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）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。</p> <p>② 上記に係る請求書は、利用明細書を添えて利用月の翌月中旬以降に郵送、又は訪問時に持参でのお渡しとなります。</p>
(2) 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>① 請求月に下記のいずれかの方法によりお支払いください。 (ア) 指定口座からの自動振替 (イ) 業者指定口座への振り込み (ウ) 現金支払</p> <p>② お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、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となることがあります。）</p>

※ 利用料、利用者負担額（介護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きます。

7 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

利用者のご事情により、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。	①相談担当者氏名	田端 支普
	②連絡先電話番号	06-6678-2501
	FAX 番号	06-6678-2503
	③受付日及び受付時間	月～金曜日・9-17 時

※ 担当する看護職員については、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。

8 サービスの提供にあたって

- サービスの提供に先立って、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間が終了する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

- (4) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行ないます。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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (6) 当事業所は、看護学生の実習や継続研修等教育の協力機関となっております。学生等の実習の際はご理解ご協力をお願いします。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ul style="list-style-type: none"> 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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り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。 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。 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"> 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。）

10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、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るとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	
所属医療機関・所在地・電話番号	
緊急連絡先の家族	
住所・電話番号	

11 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。

【市町村（保険者）の窓口】 大阪市住吉区役所 健康福祉サービス課 介護保険係	所 在 地 大阪市住吉区南住吉 3 丁目 15-55 Tel 番号 06-6694-9859 Fax 番号 06-6692-5535 受付時間 午前 9 時～午後 5 時
【居宅介護支援事業者】 事業所名 介護支援専門員氏名	

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 管理者・職員障害保険、管理者・職員感染症補償制度
保障の概要	対人・人格権侵害共通、対物、管理受託物、初期対応費用

12 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。

13 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、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。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問看護の提供に当り、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な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問看護計画」の写しを、利用者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。
- (3) サービスの内容が変更された場合また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また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。

15 サービス提供の記録

- (1) 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。
- (2) 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。

16 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 田端 支普
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 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。
- (5) 虐待防止のための対策を検討する委員会を開催しています。
- (6) 虐待防止のための指針を作成しています。

17 ハラスメント対策について

事業者はマニュアルを作成し、研修を行うなどハラスメント対策に取り組んでいます。

- (1) 次に掲げる事由が発生した場合は、事業所はサービス提供の中断や本契約を解除できるものとします。

① 利用者、又は家族等(内縁関係含む)関係者による、脅迫、威嚇、大声、悪質・不当・過剰・一方的な要求、優越的な関係を利用した要求、要求の繰り返し、長時間の拘束、不必要な電話・メール等、迷惑着信、名誉毀損、誹謗中傷、いじめ、いやがらせ、差別、暴言・暴力行為、見返り・金品の要求等のカスタマーハラスメント。

② 体を触るやひわいな言動等のセクシャルハラスメント。

これらのハラスメント行為が確認され、その行為を止めるように注意しても、聞き入れることなく同様の行為を続け、職員に精神的な苦痛を与え、事業者の運営に支障を来し、就業環境が害された場合。

③ 利用者と事業者の信頼関係が損なわれ、健全かつ円滑なサービスの提供が困難となった場合。

- (2) サービス提供中の職員の撮影・録画・録音等し、無断で SNS 等に掲載する行為はご遠慮ください。

18 業務継続計画 (BCP) の策定について

自然災害、感染症対策には、業務継続計画、ガイドラインに基づき、家族・地域・行政と協力し、利用者の安全の確保に努めていきます。

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年 1 回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

19 衛生管理等

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 看護職員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。
- (5) 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。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定訪問看護に係る利用者及びその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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
- ・ 苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため、担当の訪問看護員が状況の確認を行なう。
 - ・ 管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行なう。必要とあれば、管理者が訪問を行なう。
 - ・ 担当者は、把握した状況をもとに今後の対応を決定する。
 - ・ 対応内容に基づき、必要に応じて介護支援専門員等関係者への連絡調整を行なうとともに、利用者及びその家族に対し対応方法を含めた結果報告

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーション ハートフリーやすらぎ 田端 支普	所在地 大阪市住吉区帝塚山東 5 丁目 6 番 15 号 2 階 Tel 番号 06-6678-2501 Fax 番号 06-6678-2503 受付時間 午前 9 時～午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 大阪市住吉区役所 健康福祉サービス課 介護保険係	所在地 大阪市住吉区南住吉 3 丁目 15-55 Tel 番号 06-6694-9859 Fax 番号 06-6692-5535 受付時間 午前 9 時～午後 5 時
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府中央区常盤町 1-3-8 中央大通りビル Tel 番号 06-6649-5418 Fax 番号 06-6949-5417 受付時間 午前 9 時～午後 5 時

21 その他

地震・台風・大雪などの自然災害発生時にはサービスの変更・休止などの急なお願いをする場合がございます。また、災害発生時や暴風雨警報発令時、積雪時など安全で円滑な訪問が困難と認められる場合は、サービスの提供は中止とさせていただきますので、ご了承ください。

22 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、「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（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市住吉区帝塚山東 5-8-3
	法人名	医療法人 ハートフリーやすらぎ
	代表者名	後岡 晃一郎 印
	事業所名	訪問看護ステーション ハートフリーやすらぎ
	説明者氏名	田端 支普 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	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印