重要事項説明書

訪問看護ステーションパーソナルライフ兵庫

利用者名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

訪問看護（介護保険・医療保険）　重要事項説明書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下、利用者と言います）又は利用者の家族が利用しようと考える訪問看護（介護保険・医療保険）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ご遠慮なく質問してください。

この「重要事項説明書」は、介護保険法、健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律その他関係法令、および「指定訪問看護の事業の人員及び運営に関する基準」に基づき、訪問看護サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

※要介護・要支援の認定を受けている方は、原則として介護保険で訪問看護を行います。ただし、厚生労働大臣が定める疾病等の方、特別訪問看護指示書の交付を受けた期間、精神科訪問看護の対象となる方などは、医療保険で訪問看護を行います。要介護・要支援の認定を受けていない方は、医療保険で訪問看護を行います。

1,　訪問看護（介護保険・医療保険）サービスを提供する事業者について

事業者名	株式会社パーソナルライフ
代表者名	代表取締役　　中村 泰延
所在地	大阪府大阪市中央区安土町二丁目3番13号 大阪国際ビルディング8階
電話番号	06-6755-8953
法人設立年月日	2019年10月10日
法人番号	4122001033054

2,　訪問看護（介護保険・医療保険）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	訪問看護ステーションパーソナルライフ兵庫
所在地	兵庫県尼崎市瓦宮2丁目13-26 アムールたかはし107号室
電話番号	06-6439-7566
FAX番号	06-6439-7567
相談担当者	松本　香
通常事業実施地域	尼崎市
指定事業所番号（指定訪問看護）	2863091613
訪問看護ステーションコード（医療保険）	3091613
指定年月日	2026年5月1日

(2)　事業の目的・運営方針

事業の目的	要介護状態・要支援状態になられた利用者や、疾病や負傷により居宅で療養を必要とする利用者とそのご家族に対し、主治医の指示に基づき訪問看護・介護予防訪問看護・指定訪問看護を提供し、療養生活を支援するとともに、心身の機能の維持、回復を図ることを目指します。
運営方針	主治医の訪問看護指示書に基づき（介護保険の場合は「居宅サービス計画」に沿って）「訪問看護計画」を作成し、その有する能力に応じて自立した日常生活が営めるように、療養上の世話及び必要な診療の補助を行います。 また、利用者の同意を得て、主治医、居宅介護支援事業者及び関係機関と密接に連携します。

(3)　営業日および営業時間

［ 営業日 ］

平日（月～金）　９：００～１８：００

休日：土日・祝祭日

お盆（８月１３日～８月１６日）
年末年始（１２月２８日～１月４日）

［ サービス提供時間 ］

平日（月～金）及び、土日・祝祭日（年末年始含む）
２４時間対応

(4)　事業所の職員体制

事業所の管理者　　：　松本　香

職種	業務内容	人員数
管理者	職員の管理・監督 利用者の苦情・要請の処理	1名（常勤）
訪問看護師	訪問看護計画に基づき居宅における診療の補助と療養上の世話	2.5名以上（常勤換算）
理学療法士	リハビリテーション	実情に応じた適当数

3,　提供するサービスの内容と料金及び利用料について

(1)　提供するサービスの内容

サービスの種類	内容
日常生活援助	清潔に関する援助（清拭・洗髪等） 食事、排泄等の日常生活の世話 環境整備 安楽に関する援助 リハビリテーション
治療に関する援助	病状・障害の観察 人工呼吸器の管理 在宅酸素療法の管理 経管栄養の管理 膀胱カテーテルの管理 浣腸・摘便 褥瘡（床ずれ）の管理 人工肛門の管理 医療的処置、服薬管理 点滴
その他	認知症利用者の看護 療養生活の指導 家族の介護指導 精神的支援　その他

(2)　提供するサービスの料金と利用料

［ 介護保険 ］

介護報酬告示上の額とし、法定代理受領サービスの場合は、介護保険負担割合証に記載の負担割合（１割～３割）に応じた額をお支払いいただきます。

項目	区分	単位数	利用者負担額（1割）	利用者負担額（2割）	利用者負担額（3割）
看護師	20分未満	314	336 円	672 円	1,008 円
	30分未満	471	504 円	1,008 円	1,512 円
	30分～60分未満	823	881 円	1,761 円	2,642 円
	60分～90分未満	1,128	1,207 円	2,414 円	3,621 円
理学療法士等	1回（20分以上）	294	315 円	629 円	944 円
	1日に2回を超えて実施する場合（1回につき）	265	284 円	567 円	851 円

※1単位あたり地域単価　　10.70円　　で計算しています。

※利用料金計算における端数処理については、法令等に基づき処理します。

※保険対象サービスについて、早朝（6～8時）・夜間（18～22時）は25%、深夜（22～6時）は50%増し

※介護予防訪問看護（要支援1・2の方）の単位数・利用者負担額は、別紙1「訪問看護料金表」のとおりです。

［ 加算料金 ］

項目		単位数	利用者負担額（1割）	利用者負担額（2割）	利用者負担額（3割）
特別管理加算	（Ⅰ）	500	535 円	1,070 円	1,605 円
	（Ⅱ）	250	268 円	535 円	803 円
退院時共同指導加算		600	642 円	1,284 円	1,926 円
初回加算	（Ⅰ）退院日当日	350	375 円	749 円	1,124 円
	（Ⅱ）上記以外	300	321 円	642 円	963 円
複数名訪問加算	（Ⅰ）30分未満	254	272 円	544 円	815 円
	（Ⅰ）30分以上	402	430 円	860 円	1,290 円
長時間訪問看護加算		300	321 円	642 円	963 円
口腔連携強化加算		50	54 円	107 円	161 円
ターミナルケア加算		2,500	2,675 円	5,350 円	8,025 円
緊急時訪問看護加算	（Ⅰ）	600	642 円	1,284 円	1,926 円
	（Ⅱ）	574	614 円	1,228 円	1,843 円
看護体制強化加算	（Ⅰ）	550	589 円	1,177 円	1,766 円
	（Ⅱ）	200	214 円	428 円	642 円
介護職員等処遇改善加算（所定単位数の1.8%）※看護師30分未満1回の例		8	9 円	17 円	26 円
同一建物減算（所定単位数の90/100）※看護師30分未満1回の例		－47	－50 円	－101 円	－151 円

※1単位あたり地域単価　　10.70円　　で計算しています。

※各種加算は、法令に定める算定要件を満たした場合に算定します。

※同意が必要な加算は、説明のうえ、「加算同意書」又は覚書により文書で同意を得て算定します。

※上記以外の加算・減算を含む全項目の単位数は、別紙1「訪問看護料金表」のとおりです。

※上記以外にも、法令改正その他により、新たな加算等を算定する場合があります。

［ 医療保険 ］

訪問看護の利用料は、健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律及びその他関係法令に基づき、厚生労働大臣が定める額（訪問看護療養費）とし、利用者は、加入されている医療保険の自己負担割合（１割～３割）に応じた額をお支払いいただきます。

公費負担医療等の受給者証をお持ちの場合は、その負担割合・上限額によります。

自己負担額が高額となった場合は、高額療養費制度の対象となります。

［ 基本利用料 ］

項目	単位	金額 (10割)	1割	2割	3割
訪問看護基本療養費（Ⅰ）看護師等　週3日目まで	1日	5,550円	555円	1,110円	1,665円
訪問看護基本療養費（Ⅰ）看護師等　週4日目以降	1日	6,550円	655円	1,310円	1,965円
訪問看護基本療養費（Ⅰ）准看護師　週3日目まで	1日	5,050円	505円	1,010円	1,515円
訪問看護基本療養費（Ⅰ）准看護師　週4日目以降	1日	6,050円	605円	1,210円	1,815円
訪問看護基本療養費（Ⅰ）理学療法士等	1日	5,550円	555円	1,110円	1,665円
訪問看護基本療養費（Ⅰ）専門の研修を受けた看護師	月1回	12,850円	1,285円	2,570円	3,855円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）同一日2人　看護師等　週3日目まで	1日	5,550円	555円	1,110円	1,665円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）同一日2人　看護師等　週4日目以降	1日	6,550円	655円	1,310円	1,965円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）同一日3～9人看護師等　週3日目まで	1日	2,780円	278円	556円	834円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）同一日3～9人看護師等　週4日目以降	1日	3,280円	328円	656円	984円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）同一日10～19人看護師等　月20日目まで	1日	2,760円	276円	552円	828円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）同一日10～19人看護師等　月21日目以降	1日	2,660円	266円	532円	798円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）同一日20～49人看護師等　月20日目まで	1日	2,710円	271円	542円	813円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）同一日20～49人看護師等　月21日目以降	1日	2,610円	261円	522円	783円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）同一日50人以上看護師等　月20日目まで	1日	2,610円	261円	522円	783円
訪問看護基本療養費（Ⅱ）同一日50人以上看護師等　月21日目以降	1日	2,510円	251円	502円	753円
訪問看護基本療養費（Ⅲ）入院中の外泊時	1回	8,500円	850円	1,700円	2,550円
精神科訪問看護基本療養費（Ⅰ）看護師等　週3日目まで　30分以上	1日	5,550円	555円	1,110円	1,665円
精神科訪問看護基本療養費（Ⅰ）看護師等　週3日目まで　30分未満	1日	4,250円	425円	850円	1,275円
精神科訪問看護基本療養費（Ⅰ）看護師等　週4日目以降　30分以上	1日	6,550円	655円	1,310円	1,965円
精神科訪問看護基本療養費（Ⅰ）看護師等　週4日目以降　30分未満	1日	5,100円	510円	1,020円	1,530円

訪問看護管理療養費　月の初日	月初日	7,710円	771円	1,542円	2,313円
訪問看護管理療養費　月の2日目以降（単一建物居住利用者20人未満）	1日	3,010円	301円	602円	903円
訪問看護管理療養費　月の2日目以降（20～49人）　月15日目まで	1日	2,510円	251円	502円	753円
訪問看護管理療養費　月の2日目以降（20～49人）　月16～24日目	1日	2,310円	231円	462円	693円
訪問看護管理療養費　月の2日目以降（20～49人）　月25日目以降	1日	2,210円	221円	442円	663円
訪問看護管理療養費　月の2日目以降（50人以上）　月15日目まで	1日	2,410円	241円	482円	723円
訪問看護管理療養費　月の2日目以降（50人以上）　月16～24日目	1日	2,210円	221円	442円	663円
訪問看護管理療養費　月の2日目以降（50人以上）　月25日目以降	1日	2,010円	201円	402円	603円
訪問看護物価対応料　月の初日	1日	60円	6円	12円	18円
訪問看護物価対応料　月の2日目以降	1日	20円	2円	4円	6円

［ 加算等 ］

項目	単位	金額（10割）	1割	2割	3割
24時間対応体制加算（イ）	月1回	6,800円	680円	1,360円	2,040円
24時間対応体制加算（ロ）	月1回	6,520円	652円	1,304円	1,956円
特別管理加算（重症度等が高い状態）	月1回	5,000円	500円	1,000円	1,500円
特別管理加算（その他）	月1回	2,500円	250円	500円	750円
緊急訪問看護加算　月14日目まで	1日	2,650円	265円	530円	795円
緊急訪問看護加算　月15日目以降	1日	2,000円	200円	400円	600円
夜間・早朝訪問看護加算（同一建物内1人又は2人の場合）	1日	2,100円	210円	420円	630円
深夜訪問看護加算（同一建物内1人又は2人の場合）	1日	4,200円	420円	840円	1,260円
複数名訪問看護加算　看護師等と（同一建物内1人又は2人の場合）	1日	4,500円	450円	900円	1,350円
複数名訪問看護加算　准看護師と（同一建物内1人又は2人の場合）	1日	3,800円	380円	760円	1,140円
複数名訪問看護加算　看護補助者と（同一建物内1人又は2人の場合）	1日	3,000円	300円	600円	900円
難病等複数回訪問加算　1日2回（同一建物内1人又は2人の場合）	1日	4,500円	450円	900円	1,350円
難病等複数回訪問加算　1日3回以上（同一建物内1人又は2人の場合）	1日	8,000円	800円	1,600円	2,400円
長時間訪問看護加算	週1回等	5,200円	520円	1,040円	1,560円
退院時共同指導加算	退院等	8,000円	800円	1,600円	2,400円
特別管理指導加算	退院等	2,000円	200円	400円	600円
退院支援指導加算	退院時	6,000円	600円	1,200円	1,800円
退院支援指導加算（長時間）	退院時	8,400円	840円	1,680円	2,520円
在宅患者緊急時等カンファレンス加算	月2回まで	2,000円	200円	400円	600円

訪問看護情報提供療養費1・3	月1回	1,500円	150円	300円	450円
訪問看護ターミナルケア療養費1	死亡時	25,000円	2,500円	5,000円	7,500円
訪問看護医療DX情報活用加算	月1回	50円	5円	10円	15円
訪問看護ベースアップ評価料（Ⅰ）	月1回	1,050円	105円	210円	315円

※1割～3割の金額は、各項目の額に負担割合を乗じた目安です。実際のご負担は、月ごとの合計額に負担割合を乗じて10円未満を四捨五入した額です（公費負担医療・高額療養費等がある場合はその額）。

※同一建物の人数別の額、機能強化型の管理療養費その他の詳細は、別紙1「訪問看護料金表」のとおりです。

※各種加算は、法令に定める算定要件を満たした場合に算定します。

※同意が必要な加算は、説明のうえ、「加算同意書」又は覚書により文書で同意を得て算定します。

※制度改正その他により、新たな加算等を算定する場合があります。その場合は事前に文書で通知し、同意が必要なものは覚書により同意を得ます。

［ 保険適用外（自費）のサービス ］

項目	内容・料金
訪問看護（日中・夜間問わず）	6，000円/時間

(3)　ご利用にあたっての確認事項

訪問看護のご利用にあたり、次の事項をご確認ください。

①主治医の訪問看護指示書が必要です。指示書には有効期間があり、更新が必要です。

②介護保険被保険者証・負担割合証、医療保険の被保険者証（資格確認書・マイナ保険証を含みます。）、公費負担医療の受給者証等をご提示ください。内容に変更があったときは、速やかにお知らせください。

③介護保険の場合は、居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って訪問看護を提供します。区分支給限度基準額を超える部分は、全額自己負担となります。

④要介護（要支援）認定を受けている方でも、厚生労働大臣が定める疾病等の方や、特別訪問看護指示書の期間中などは、医療保険による訪問看護となります。

⑤病状の急性増悪等により主治医が特別訪問看護指示書を交付した場合は、指示の期間中、頻回に訪問することがあります。

⑥介護保険と医療保険の間で適用される保険が切り替わる場合は、切替日と費用をご説明します。改めて契約を締結する必要はありません。

⑦当事業所は、オンライン資格確認等システムを通じて取得する診療情報・薬剤情報等を、適切な看護の提供のために活用しています。（利用者の同意を得て行います。）

⑧理学療法士・作業療法士・言語聴覚士による訪問は、看護業務の一環として行うものです。初回の訪問及び概ね3か月に1回程度は看護職員が訪問し、状態を評価します。訪問看護計画書・報告書は看護職員と連携して作成します。

(4)　利用料金の目安

※別紙2「訪問看護の料金早見表」参照

4,　その他の費用について

(1)　交通費は、ご請求いたしません。

但し、通常事業実施地域以外のサービス提供における交通費はその実費をご請求します。（自動車を使用した場合は、通常事業実施地域を越えた地点から16円/１kmとします。また、駐車料金が発生した場合は、その実費を申し受けます。）

(2)　キャンセル料は、ご請求いたしません。

(3)　サービス提供にあたり必要となる居宅で使用する水道、ガス、電気、電話の費用は利用者のご負担となります。

(4)　保険適用外のサービスをご希望の場合は、事前に内容と料金をご説明し、同意を得ます。保険適用外のサービスは、保険適用のサービスと区分して料金・会計を管理します。

(5) 訪問看護で使用する衛生材料（ガーゼ等）及び医師の処方による薬剤の費用を、当事業所が利用者から徴収することはありません。また、指名料・時間指定料等の上乗せ料金はいただきません。

5, 利用料、その他の費用の請求及び支払方法について

(1) 利用料その他の費用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します。

(2) 請求書は利用明細を添えて利用月の翌月２０日までに利用者へ送付または手渡しします。

(3) サービスの利用票・提供記録と照合のうえ、請求月の２７日（金融機関の休業日の場合は翌営業日）にご指定の口座より引落しいたします。また、口座引落し開始までは下記のいずれかの方法によりお支払いください。

ア、事業者指定口座への振り込み

振込先口座	関西みらい銀行　八尾支店（店番０３８）
口座番号	普通預金　００１６４９３
口座名義	株式会社パーソナルライフ（カ）パーソナルライフ）

イ、現金支払い

(4) お支払いを確認しましたら、保険給付の対象となる額、その他の費用（費用ごとに区分）及び医療費控除の対象となる額を記載した領収証をお渡しします（医療保険の場合は明細書も併せてお渡しします）ので、保管をお願いします。

※利用料その他の費用の支払いについて、支払期日から２カ月以上遅延し、さらに支払いの督促から１４日以内に支払いがない場合には契約を解除したうえで未払い分をお支払いいただくことになります。

6, 担当看護師等の変更を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看護師等の変更を希望される場合は相談担当者に相談してください。

※担当看護師の変更につきましては、ご希望を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添えない場合もありますので予めご了承ください。

7, 虐待の防止について

事業者は利用者等の人権の擁護・虐待防止のために次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果を職員に周知徹底するとともに、虐待の防止のための指針を整備しています。

(2) 苦情解決体制を整備しています。

(3) 職員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。

(4) 虐待防止に関する担当者を選定しています。（担当者：管理者）

(5) サービス提供中に、当該事業者職員または養護者（利用者の家族等、利用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するものとします。

(6) 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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。緊急やむを得ず行う場合は、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに理由を記録します。

8, 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・親戚等に関する秘密の保持について

サービスを提供する上で知りえた利用者及びその家族・親戚等に関する情報を正当な理由なく第３者に漏らしません。この秘密を保持する義務は契約が終了した後も継続します。また、従業者が在職中及び退職後においても利用者及びその家族の秘密を漏らすことのないよう、就業規則への規定及び誓約書の提出等の措置を講じています。

(2) 個人情報の保護について

事業者は、利用者及びその家族・親戚等の個人情報を、主治医・医療機関・薬局・居宅介護支援事業者・地域包括支援センター等との連絡調整や、サービス担当者会議・カンファレンス等で用いる場合は、あらかじめ利用者及びその家族から、それぞれ文書（個人情報使用同意書）により同意を得ます。また、介護保険・医療保険の請求事務に必要な範囲でも使用します。個人情報及び映像が含まれ

る記録物は善良な管理者の注意をもって管理し、処分の際にも第３者への漏洩を防止するものとします。

(3) 記録の保存について

サービス提供の記録、訪問看護計画書・報告書等は、完結の日（訪問看護計画書にあっては、当該計画が完了した日）の属する年度の翌年度の4月1日から5年間保存します。訪問看護記録書には、訪問の日時、提供した看護の内容、利用者の状態等を記録し、電子的方法を含め適切に整備します。利用者は、自己の記録の閲覧及び複写を求めることができます。

9, 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行うサービスの提供により事故が発生した場合には速やかに利用者の家族・市町村・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、当事業所が利用者に対して行ったサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行います。

事故の状況及び処置、原因の分析、再発防止策を記録し、市町村の定めに従い報告します。また、安全管理に関する指針の整備、事故・ヒヤリハット事例の報告と分析、従業者への研修等により、安全な訪問看護の提供体制を確保します。

(1) 保険会社名　あいおいニッセイ同和損保
　保険名　介護保険・社会福祉事業者総合保険
　保障の概要　管理下財物賠償補償、業務遂行上の賠償補償　他
(2) 保険会社名　全国訪問看護事業協会
　保険名　訪問看護事業者賠償責任保険
　保障の概要　身体障害（医療事故等)、財物損壊、治療費　他

10, 緊急時の対応

事業者は現に訪問看護の提供を行っている時に利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じた時は速やかに主治医に連絡を取り、救急処置あるいは救急入院等の必要な措置を講じます。

＜緊急時連絡先＞

	氏名	住所・連絡先
利用者の主治医		〒
		電話
		FAX
緊急連絡先		〒
		連絡先
		携帯電話

11, 業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害発生時において、利用者に対する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い必要な措置を講じます。
(2) 職員に対し、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に実施します。
(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。

12, 衛生管理等について

(1) 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。
(2) 事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
(3) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。

(4)　職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練（シミュレーション）を年1回以上実施します。

13,　ハラスメント対策について

(1)　事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場における各種ハラスメント（セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントをいう。）を防止するために必要な措置を講じます。

(2)　事業者は、職員が利用者又はその家族等からハラスメントを受けることを防止するため、相談体制の整備その他必要な措置を講じます。

(3)　カスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含みます。ただし、これらに限られません。

ア　暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

イ　業務の範囲を超える過度又は不当な要求

ウ　合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

エ　その他、職員の就業環境を著しく害する行為

(4)　事業者は、職員が安心して相談できる体制を整備し、職員がハラスメントを受けたと感じた場合は、速やかに事業所内の相談窓口へ報告・相談できるようにします。また、職員研修や対応マニュアルを整備し、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応します。

(5)　事業者は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講じます。

(6)　カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、利用者又はその家族等に対して改善を求めます。なお改善されず、サービスの提供を継続することが困難であると判断したときは、サービス提供の中止又は契約の解除を行うことがあります。この場合、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、主治医等と連携し、利用者の療養の継続に支障が生じないよう配慮します。

14,　反社会的勢力の排除について

(1)　利用者及びその家族等は、暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます。）ではないことを確約していただきます。

(2)　次のいずれかに該当した場合、事業者は、催告なしに直ちに契約を解除することができます。

ア　利用者又はその家族等が、反社会的勢力であることが判明したとき、又は反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していることが判明したとき。

イ　暴力的な要求、不当な要求、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為をしたとき。

ウ　偽計又は威力を用いて、事業者の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為をしたとき。

(3)　上記により契約を解除した場合、解除により利用者に生じた損害について、事業者は責任を負いません。

15,　サービス提供に関する相談・苦情について

苦情が発生した場合は、ただちに担当者が状況の把握を行うとともに、必要に応じて主治医・居宅介護支援事業所等と連絡を取り、サービス内容の変更その他具体的な対応が必要と判断された場合には管理者と相談のうえ必要な措置を講じます。

(1)　苦情処理の体制及び手順

ア　提供した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【本社窓口】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。

・　苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。

・　相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、対応を決定します。

・　対応方法に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

・　苦情・相談の内容、対応の経過、原因の分析及び再発防止の取組みを記録し、保存します。

＜苦情相談窓口＞

※下表の市町村窓口のほか、お住まいの市町村の介護保険担当窓口にもご相談いただけます。

本社窓口	株式会社パーソナルライフ	住所　大阪府大阪市中央区安土町二丁目3番13号 大阪国際ビルディング8階 （担当：若林　浩司） 電話　06-6755-8953 FAX　06-6755-8963 受付時間　月～金曜日　9：00～18：00 （祝日及び8/13～8/16、12/28～1/4を除く）
市町村窓口	尼崎市福祉局法人指導課 介護事業所指定担当	住所　兵庫県尼崎市東七松町1丁目23番1号 本庁北館3階 電話　06-6489-6143 受付時間　9：00～17：00 （土曜・日曜・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く）
公的団体窓口	兵庫県国民健康保険 団体連合会 （介護サービス苦情相談窓口）	住所　神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話　078-332-5617 受付時間　月～金曜日　8：45～17：15 （祝日・年末年始を除く）

16,　サービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	なし（未実施）
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

17,　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、介護保険法、健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律その他関係法令に基づき、契約の締結及びサービス提供の開始に先立ち、利用者またはその家族に対し説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府大阪市中央区安土町二丁目3番13号 大阪国際ビルディング8階
	法人名	株式会社パーソナルライフ
	代表者名	代表取締役　　中村 泰延　　印
	事業所名	訪問看護ステーションパーソナルライフ兵庫
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	氏名	印
	住所	〒

※ご本人様による署名の場合、押印は不要です。

署名代行者	氏名	印
	続柄	
	住所	〒