

# 訪問看護ステーションなないろ 重要事項説明書（介護保険）

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている指定（介護予防）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頂きたい内容を説明いたします。わかenらいこと、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（介護予防）サービス等の人員、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、指定（介護予防）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	ideal株式会社
代表者氏名	石谷 彰吾
本社所在地 (連絡先等)	岡山県倉敷市林 808-3 電話番号：086-441-1634 FAX：086-441-1643
法人創立年月日	平成30年8月8日

## 2 利用者に対するサービス提供を実地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なないろ
事業者番号	3360290500
事業所所在地	岡山県倉敷市林 808-3
連絡先 相談担当者名	電話番号：086-441-1634 FAX：086-441-1643 相談担当者：駒牧 美香
実施区域	倉敷市

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ideal株式会社（以下「本事業者」という）が設置する訪問看護ステーションなないろ（以下「本事業所」という）において、実地する指定（介護予防）訪問看護の適正な運営を確保するために、必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定（介護予防）訪問看護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定（介護予防）訪問看護の提供を確保する。
運営方針	1 本事業所が実地する指定（介護予防）訪問看護は、利用者が要介護（要支援）状態等となった場合においても、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 利用者の要介護（要支援）状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護（要支援）状態となることの予防に資するよう、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権を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提

	<p>供に努めるものとする。</p> <p>4 指定（介護予防）訪問看護の実地に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めるものとする。</p> <p>5 指定（介護予防）訪問看護の提供の終了に際しては、利用者またはその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護（予防）支援事業者等への情報の提供を行うものとする。</p> <p>6 全5項のほか、「指定（介護予防）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）に定める内容を遵守し、事業を実地するものとする。</p>
--	---

（3）事業所窓口の営業日および営業時間

営業日	月曜日から金曜日 ただし、12月31日から1月3日までを除く
営業時間	午前9時から午後5時30分

（4）サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日
サービス提供時間	午前9時30分から午後5時まで

（5）事業所の職員体制

管理者	看護師 駒牧 美香
-----	--------------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>主治医の指示に基づき適切な指定（介護予防）訪問看護が行われるよう必要な管理を行います。</li> <li>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。</li> </ol>	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>指定（介護予防）訪問看護の提供の開始に際し、主治医からの文章による指示を受けるとともに、主治医に対して訪問看護計画及び報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。</li> <li>主治医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。</li> <li>利用者への訪問看護計画を交付します。</li> <li>指定（介護予防）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。</li> <li>利用者またはその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導または説明を行います。</li> <li>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、利用者またはその家族に対し、適切な指導を行います。</li> </ol>	常勤 名

	7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護（予防）支援事業者と連携を図ります。	
看護職員（看護師・准看護師） 理学療法士等	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 名 非常勤 名
事務職員	1 介護（予防）給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	

### 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	主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護（予防）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、利用者の移行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。

訪問看護の提供は訪問看護計画に基づき提供します

具体的な訪問看護の内容	
① 病状の観察	病気や障害の状態、血圧・体温・脈拍等のチェック、異常の早期発見
② 在宅療養のお世話	身体への清拭、洗髪、入浴介助、食事や排せつ等の介助・指導
③ 薬の相談・指導	薬の作用・副作用の説明、飲み方の指導、残薬の確認など
④ 医師の指示による医療処置	点滴・カテーテル管理（胃ろう、尿道留置カテーテルなど）、インスリン注射など
⑤ 医療機器の管理	在宅酸素、人工呼吸などの管理
⑥ 床ずれ予防・処置	床ずれ予防の工夫や指導、床ずれの手当
⑦ 認知症・精神疾患ケア	利用者と家族の精神的な支援、対処方法の助言など
⑧ 介護予防	健康管理・低栄養や運動機能低下を防ぐアドバイスなど
⑨ ご家族等への介護支援・相談	介護方法の助言。病気や介護の不安の相談など
⑩ 在宅でのリハビリテーション	拘縮予防や機能回復、嚥下機能訓練など
⑪ ターミナルケア	癌末期や終末期を自宅で過ごせるよう支援

#### (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利用者または家族の金銭、預金通帳、証書、書類などの預かり
- ②利用者または家族からの金銭、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（利用者また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その他利用者また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

地域単価（基本単位×10.0×1割負担）（令和3年4月改定）

〈要介護〉

サービス内容	単位数	1割負担	備考
20分未満（訪問看護1）	314	314円	20分未満の利用は、24時間体制があることと、週に1回は20分以上の定期的訪問看護が行われている場合に可能
30分未満（訪問看護2）	471	471円	
30分以上60分未満（訪問看護3）	823	823円	
60分以上90分まで（訪問看護4）	1.128	1.128円	
早朝・夜間加算	基本単位の25%増		早朝（6時～8時） 夜間（18時から22時）
深夜加算	基本単位の50%増		深夜（22時～6時）
理学療法士等による訪問	294	294円（20分）	1日2回を超えて行う場合10%減算

〈要支援〉

サービス内容	単位数	1割負担	備考
20分未満（訪問看護1）	303	303円	20分未満の利用は、24時間体制があることと、週に1回は20分以上の定期的訪問看護が行われている場合に可能
30分未満（訪問看護2）	451	451円	
30分以上60分未満（訪問看護3）	794	794円	
60分以上90分まで（訪問看護4）	1.090	1.090円	
早朝・夜間加算	基本単位の25%増		早朝（6時～8時） 夜間（18時から22時）
深夜加算	基本単位の50%増		深夜（22時～6時）
理学療法士等による訪問	284	284円（20分）	1日2回を超えて行う場合10%減算

〈加算〉

（単位数）

緊急訪問加算 I	600	1月に1回
緊急訪問加算 II	574	1月に1回
特別管理加算 I	500	1月に1回
特別管理加算 II	250	1月に1回
ターミナル加算	2.500	死亡月に1回（予防なし）
長時間訪問加算	300	訪問時間が1時間30分を超えた場合、1回につき
複数名訪問看護加算 I（30分未満）	254	2人の看護師等が同時に訪問看護を行う場合
複数名訪問看護加算 I（30分以上）	402	

	複数名訪問看護加算 II (30分未満)	201	看護師と看護補助者が同時に訪問看護を行う場合
	複数名訪問看護加算 II (30分以上)	317	
	初回加算 I	350	新規初回月に1回
	初回加算 II	300	新規初回月に1回
	退院時共同指導加算	600	退院・退所1回あたり (特別な管理を要する場合は2回) ※ただし初回加算を算定する場合は、これを算定しない
	専門管理加算	250	1月に1回
	口腔連携強化加算	50	1月に1回
	看護体制強化加算 I	550	1月に1回
	看護体制強化加算 II	200	1月に1回
	サービス提供体制強化加算 I	6	1回につき
	サービス提供体制強化加算 II	3	1回につき

※サービス提供時間は、実際にサービスを提供した時間ではなく、居宅(介護予防)サービス計画及び訪問看護計画に位置付けられた時間数(計画時間数)によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに、訪問看護計画の見直しを行います。

※(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、金額をいったんお支払いいただきます。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(予防)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。

※緊急訪問看護加算は、利用者の同意を得て、利用者また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訪問を必要時に応じて行う場合に加算します。緊急訪問看護Iは以下の①②を条件としており、IIは①のみに該当する際算定します。

- ① 利用者又はその家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合に常時対応できる体制にあること
- ② 緊急時訪問における看護業務の負担軽減に資する十分な業務管理等の体制の整備が行われている事  
なお、同意書面は別添のとおりです。

※特別管理加算は、指定(介護予防)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(介護予防)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、在宅強心剤持続投与指導管理、在宅自己腹膜還流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅静脈栄養療法指導管理、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、在宅持続陽圧呼吸法指導管理、在宅悪性腫瘍患者指導管理、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または在宅気管切開患者指導管理を受けている状態
- ②気切カニューレ、ドレーンチューブまたは留置カテーテルを使用している状態
- ③人工肛門または人工膀胱を設置している状態
- ④真皮を越える褥瘡の状態

※ターミナルケア加算は、在宅で死亡された利用者について、利用者またはその家族等の同意を得て、その死亡日前14日以内に2回以上ターミナルケアを行った場合(ターミナルケアを行った後、24

- 時間以内にご自宅以外で死亡された場合も含む)に加算します。
- ※長時間訪問加算は、特別管理加算の対象者に対して、1回の時間が1時間30分を超える訪問看護を行った場合、訪問看護の所定サービス費(1時間以上1時間30分未満)に加算します。なお、当該加算を算定する場合は、別途定めた1時間30分を超過する部分の利用料は徴収しません。
- ※複数名訪問看護加算は、二人の看護師等(両名とも保健師、看護師、准看護師または理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士であることを要する)が同時に訪問看護を行う場合(利用者の身体的理由により1人の看護師等による訪問看護が困難と認められる場合等)に加算します。
- ※初回加算Ⅰは、病院・診療所または介護保険施設から退院または退所した日に、事業所の看護師が初回の訪問看護を行った場合に算定します。初回加算Ⅱは、退院退所の翌日以降に初回の訪問看護を行った場合に算定します。
- ※専門管理加算は、緩和ケア・褥瘡ケア又は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が計画的な管理を行った場合に算定します。
- ※口腔連携強化加算は、事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を経て歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に加算します。
- ※看護体制強化加算は、別に厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして都道府県知事に届け出た指定訪問看護事業所が、医療ニーズの高い利用者への指定訪問看護の提供体制を強化した場合は、当該基準に掲げる区分に従い算定します。
- ※サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして都道府県知事に届け出た訪問看護事業所が、利用者に対し、訪問看護を行った場合に算定します。
- ※主治医(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。(このことについては、別途説明します。)

#### 4 その他の費用について

①交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施区域以外の場合、運営規定の定めに基づき、実施区域を超えた時点から1kmにつき概ね100円の交通費の実費を請求いたします。	
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頂いた時間に応じて、下記よりキャンセル料を請求させていただきます。	
	当日訪問時間までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日訪問時間までに連絡がない場合	1提供あたりの料金の100%を請求いたします。

※ただし、利用者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 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	<p>ア 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算定し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日頃までに利用者あてにお届けします。</p>
--------------------------------------	--

<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>	<p>ア 現金払いの場合、訪問時に集金し、領収書を発行します。</p> <p>イ 利用者の指定口座から自動振替の場合、当該月の利用料は翌月に、利用者が指定する口座から毎月 27 日振替ます。(27 日が土・日・休日の場合はその翌日) ※通帳には i d e a l 株式会社と印字されます。振込手数料は会社負担となります。</p> <p>ウ 振込手続きに 1 か月程度の時間を要するため、契約日によっては翌々月に 2 ヶ月分まとめて振込となる可能性があります。</p> <p>エ お支払いの確認をしましたら、支払いの如何によらず、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なことがあります。</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関わらず、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 1 か月以内に支払いがない場合には、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頂くことがあります。

## 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

<p>利用者のご事情により、担当する訪問看護職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。</p>	<table> <tr> <td>ア</td> <td>相談担当者氏名</td> <td>駒牧 美香</td> </tr> <tr> <td>イ</td> <td>連絡先電話番号</td> <td>086-441-1634</td> </tr> <tr> <td></td> <td>同ファックス番号</td> <td>086-441-1643</td> </tr> <tr> <td>ウ</td> <td>受付日及び受付時間</td> <td>月曜から金曜日 午前 9 時から午後 5 時 30 分まで</td> </tr> </table>	ア	相談担当者氏名	駒牧 美香	イ	連絡先電話番号	086-441-1634		同ファックス番号	086-441-1643	ウ	受付日及び受付時間	月曜から金曜日 午前 9 時から午後 5 時 30 分まで
ア	相談担当者氏名	駒牧 美香											
イ	連絡先電話番号	086-441-1634											
	同ファックス番号	086-441-1643											
ウ	受付日及び受付時間	月曜から金曜日 午前 9 時から午後 5 時 30 分まで											

※担当する看護職員に対しては、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、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

## 7 サービスの提供にあたって

(1) 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(要支援)認定の有無及び要介護(支援)認定の有効期限)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、速やかに当事業所にお知らせください。

(2) 利用者が要介護(要支援)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(要支援)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(要支援)認定の有効期限が終了する 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。

(3) 主治の医師の指示並びに利用者に係る居宅介護(予防)支援事業者が作成する「居宅(介護予防)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、利用者また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いたします。

(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、すべて当事業所が行いますが、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います。

## 8 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	駒牧 美香
-------------	-----	-------

(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) 介護相談員を受け入れます。

(6) サービス提供中に、当該事業所または養護者（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。

## 9 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。</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うえで知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。</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するため、従業者である期間およ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。</p>
<p>②個人情報の保護について</p>	<p>①事業者は、利用者からあらかじ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、あらかじ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。</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低政党を行うものとします。（開示に際して複写料など必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

## 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、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

## 1 1 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定（介護予防）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（予防）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（介護予防）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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	あんしん総合保険制度
保障の概要	訪問看護事業者やその従業員が、業務の実施に際して万一利用者やその家族等の第三者にけがをさせたり、財物を損壊させたために法律上の損害賠償責任を負った場合、その賠償によって生ずる損害を補償

## 1 2 身分証携行義務

訪問看護職員は、常に身分証を携帯し、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。

## 1 3 心身の状況の把握

指定（介護予防）訪問看護の提供にあたっては、居宅介護（予防）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、ほかの保健医療サービスまた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。

## 1 4 居宅介護支援事業者等との連携

- ①指定（介護予防）訪問看護の提供にあたり、居宅介護（予防）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。
- 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（予防）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（予防）支援事業所に送付します。

## 1 5 サービス提供の記録

- ①指定（介護予防）訪問看護の実施事に、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、事業者にたいして保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。
- ③提供した指定（介護予防）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。

## 1 6 衛生管理等

- 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指定（介護予防）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。

## 17 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（介護予防）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。（下記に記す【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。

- ・苦情又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必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ・管理者は、訪問看護職員に事実関係の確認を行います。
- ・相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、時下の対応を決定します。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。
- ・3日以内に相談苦情シートを基に対策会議を開き、記録を保存します。ステーションの対応方法を決定するとともに情報の共有を行い、再発防止に努めます。

### (2) 苦情申し立ての窓口

訪問看護ステーションなないろ 担当者 管理者 駒牧 美香	所在地 倉敷市林 808-3
	電話 086-441-1634
	FAX 086-441-1643
	受付時間 午前9時から午後5時30分（年末年始・土日以外）
倉敷市介護保険課	所在地 倉敷市西中新田 640
	電話 086-426-3343
	受付時間 午前8時半から午後5時15分（休日：土日・祝日）
岡山県国民健康保険団体連合会	所在地 岡山市北区桑田長17番5号
	電話 086-223-8811
	受付時間 午前8時半から午後5時（休日：土日・祝日）

## 18 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（介護予防）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、利用者説明を行いました。

事業者	所在地	岡山県倉敷市林 808-3
	法人名	i d e a l 株式会社
	代表者名	石谷 彰吾 (印)
	事業所名	訪問看護ステーションなないろ
	説明者氏名	(印)