

重要事項説明書

(介護予防訪問看護用)

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、「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（令和3年4月1日施行）」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 指定介護予防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	社会医療法人杏和会		
代表者氏名	理事長 黒田 健治		
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府堺市中区八田南之町277番地 社会医療法人杏和会 阪南病院	(電話) 072-278-0381 (FAX) 072-277-2261	
法人設立年月日	昭和31年11月12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「ふれあい」		
介護保険指定 事業者番号	大阪府指定（指定事業者番号）2760190401		
事業所所在地	大阪府堺市中区八田南之町267番地2		
連絡先 相談担当者名	(連絡先) 電話番号 072-279-1631 FAX番号 072-279-1675 (相談担当者氏名) 辻林 由紀子		
事業所の通常の 事業の実施地域	堺市		
サテライトの名称	訪問看護ステーション「ふれあい」 浜寺石津		
サテライトの住所	大阪府堺市堺区石津北町33番2 堺木材協同組合 1 階		
サテライトの通常の事業 の実施地域	堺市		
サテライトの名称	訪問看護ステーション「ふれあい」 和泉府中		
サテライトの住所	大阪府和泉市府中町6丁目11-6 スカイトウンⅡ203号		

サライトの通常の事業の実施地域	堺市・和泉市・高石市・泉大津市
-----------------	-----------------

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会医療法人杏和会が設置する訪問看護ステーション「ふれあい」において実施する、指定介護予防訪問看護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、要支援状態の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事を目的とする。
運営の方針	ステーションの看護師等は、利用者の心身の特性を踏まえて、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、その療養生活及び、心身の機能の維持回復を支援する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（祝日、12/31～1/3を除く）
営業時間	午前9時～午後5時まで

(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～土曜日（祝日、12/31～1/3を除く）
サービス提供時間	午前9時～午後5時まで

(5) 事業所の職員体制

管理者	（看護師） 辻林 由紀子
-----	--------------

職	職務内容	人員数
管理者（看護師）	1. 主治の医師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。 2. 介護予防訪問看護計画書及び介護予防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 のうち主計 画として従 事する者	1. 指定介護予防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介護予防訪問看護計画書及び介護予防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介護予防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. 利用者へ介護予防訪問看護計画を交付します。 4. 指定介護予防訪問看護の実施状況の把握及び介護予防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、介護予防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介護予防訪問看護報告書を作成します。	常勤10名以上 (内1名管理者兼務)
看護師等	1. 介護予防訪問看護計画に基づき、指定介護予防訪問看護のサービスを提供します。 2. 介護予防訪問看護の提供に当たっては、適切な技術をもって行います。	常勤10名以上 (内1名管理者兼務)
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
介護予防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介護予防支援事業者が作成した介護予防サービス計画（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介護予防訪問看護計画を作成します。
介護予防訪問看護の提供	介護予防訪問看護計画に基づき、介護予防訪問看護を提供します。 具体的な介護予防訪問看護の内容

(2) 看護師等の禁止行為

看護師等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

◇ 医療費の負担軽減措置として【自立支援医療】の申請が可能です。ご相談ください。

対象者：精神疾患の治療のために通院医療を受ける方

負担金：自己負担1割～3割 ⇒ 1割

※所得によって自己負担上限額が定められます

◇ 生活保護受給者の方、及びお持ちの公費制度によっては負担金はありません。

※当事業所ではサービス提供体制強化加算（Ⅰ）を算定しています。

サービス提供体制強化加算（Ⅰ）（6単位×訪問回数）とは、厚生労働大臣が定める基準に適合しているとして都道府県知事に届け出た指定訪問看護ステーションが指定訪問看護を行う場合算定可能です。以下の基準のいずれにも適合するものとします。

- ① 指定訪問看護事業所の全ての看護師等に対し、看護師等ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い、研修（外部における研修を含む。）を実施又は実施を予定していること。
- ② 利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は当該指定訪問看護事業所における看護師等の技術指導を目的とした会議を定期的に開催すること。
- ③ 当該指定訪問看護事業所の全ての看護師等に対し、健康診断等を定期的に実施すること。
- ④ 当該指定訪問看護事業所の看護師等の総数のうち、勤続年数7年以上の者の占める割合が100分の30以上であること。

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

※自己負担1割及び2割の方を対象にした金額です。3割の方は、別紙ご説明いたします。

サービス提供時間数	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満	
	利用料	利用者負担額 上段：1割負担 下段：2割負担	利用料	利用者負担額 上段：1割負担 下段：2割負担	利用料	利用者負担額 上段：1割負担 下段：2割負担
昼 間	4,889円	489円 978円	8,560円	856円 1,712円	11,727円	1,173円 2,346円

理学療法士、作業療法士、言語療法士による訪問

サービス提供回数	1週間に6回までを限度に算定	
	利用料	利用者負担額 上段：1割負担 下段：2割負担
昼 間	3,103円	311円 621円

加 算	利用料	利用者負担額 上段：1割負担 下段：2割負担	算 定 回 数 等
初 回 加 算（Ⅰ）	3,745円	375円 749円	病院、診療所又は介護保険施設から退院又は退所した日に訪問看護を行った場合、1月に一回加算
初 回 加 算（Ⅱ）	3,210円	321円 642円	初回の訪問看護を行なった場合、1月に一回加算
退院時共同指導 加算	6,420円	642円 1,284円	1月に1回加算
口腔連携強化加算	535円	54円 107円	1月に1回に限り加算

サービス提供時間数 サービス提供時間帯	30分未満		30分以上	
	利用料	利用者負担額 上段：1割負担 下段：2割負担	利用料	利用者負担額 上段：1割負担 下段：2割負担
複数名訪問看護加算 (Ⅰ)	2,717円	272円 544円	4,301円	431円 861円
複数名訪問看護加算 (Ⅱ)	2,150円	215円 430円	3,391円	340円 679円

- サービス提供時間数：実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び介護予防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介護予防訪問看護計画の見直しを行ないます。
- 初回加算（Ⅰ）：新規に介護予防訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院、診療所又は介護保険施設から退院又は退所した日に指定訪問看護事業所の看護師が初回の指定訪問看護を行った場合は、1月に月所定単位数を加算します。ただし、初回加算（Ⅱ）を算定している場合は、算定しません。
初回加算（Ⅱ）：指定訪問看護事業所において、新規に介護予防訪問看護計画書を作成した利用者に対して、初回の指定介護予防訪問看護を行った場合は、1月につき所定単位数を加算します。ただし、初回加算（Ⅰ）を算定している場合は、算定しません。
- 退院時共同指導加算：指定介護予防訪問看護を受けようとする者であって、保険医療機関又は介護老人保健施設若しくは介護医療院に入院中又は入所中のものの退院又は退所に当たり、当該訪問看護ステーションの看護師等が、当該保険医療機関、介護老人保健施設又は介護医療院の主治医又は職員と共同し、利用者又はその看護に当たっている者に対して、在宅での療養上必要な指導を行い、その内容を文書により提供した場合には、退院又は退所につき1回に限り所定額に加算します。
- 口腔連携強化加算：口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護予防支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときは、口腔連携強化加算として、1月に1回に限り所定単位数を加算します。
- 複数名介護予防訪問看護加算（Ⅰ）：複数の看護師等が同時に指定介護予防訪問看護を行った場合
- 複数名介護予防訪問看護加算（Ⅱ）：看護師等が看護補助者と同時に指定介護予防訪問看護を行った場合に加算されます。
 - ①末期の悪性腫瘍等、厚生労働大臣の定める疾病等（別表第7）の者
 - ②真皮を超える褥瘡の状態にある者等（別表第8）の者
 - ③特別介護予防訪問看護指示書に係る指定介護予防訪問看護を受けている者
 - ④暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる者
 - ⑤利用者の身体的理由により一人の看護師等による介護予防訪問看護が困難と認められる者（看護師が看護補助者と同時に指定介護予防訪問看護を行う場合に限る。）
 - ⑥その他利用者の状況から判断して、①～⑤までのいずれかに準ずると認められる者（看護師が看護補助者と同時に指定介護予防訪問看護を行う場合に限る。）
- 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。（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地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合は堺市を超えて1kmごとに100円を請求いたします。
② キャンセル料	請求いたしません。

③ 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	利用者の別途負担になります。
--	----------------

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等	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計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 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日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
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	ア 請求書受け取り後、いずれかの方法によりお支払い下さい。 ① 病院窓口にて現金支払い ② コンビニ窓口にて現金支払い イ 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です） ※コンビニ窓口で支払われる方は、窓口支払い時にコンビニから受け取る《払込受領証》を、領収書と合わせて必ず保管ください。

※ 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3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 担当する看護師等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、担当する看護師等の変更をご希望される場合は、相談担当者までご相談ください。

相談窓口	ア 相談担当者氏名 辻林 由紀子 イ （電話）072-279-1631 （FAX）072-279-1675 ウ 受付日及び受付時間 平日：月曜～土曜 午前9時～午後5時
------	---

※ 担当する看護師等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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）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所にお知らせください。
- 利用者が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、介護予防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支援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。
- 利用者に係る介護予防支援事業者が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」に基づき、主治の医師の指示や利用者の心身の状況、また利用者や家族の意向を踏まえて、「介護予防訪問看護計画」を作成します。なお、作成した「介護予防訪問看護計画」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「介護予防訪問看護計画」に基づいて行ないます。なお、「介護予防訪問看護計画」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. 看護師等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。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

1. 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 辻林 由紀子
-------------	------------

2. 虐待防止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っています。
3. 虐待防止のための指針の整備をしています。
4. 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
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。

9 身体拘束等の原則禁止について

事業者は、サービスの提供にあたっては、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等という。」）を行わない。
- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、機関等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとします。

10 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

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 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	ア 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 イ 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。 ウ 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）
---------------	---

- 11 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。

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄
	住 所	
	電話番号	
	携帯番号	
【主 治 医】	勤 務 先	
	医療機関名	
	氏 名	
	電話番号	

- 12 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、利用者に係る介護予防支援事業者（地域包括支援センターより、介護予防支援の業務を
受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）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	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補償制度
保障の概要	訪問看護事業者賠償責任保険 管理者・職員傷害保険 管理者・職員感染症見舞金補償

- 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。
- 14 心身の状況の把握
指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、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、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ます。
- 15 介護予防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当たり、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「介護予防訪問看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で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介護予防支援事業者に送付します。
- 16 サービス提供の記録
- (1) 指定介護予防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) 指定介護予防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、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。
- 17 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。
 - (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における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ヶ月に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。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施しています。
- 18 業務継続計画の策定等について
- (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介護予防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の実施します。
 - (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 災害時の訪問看護サービスの取り扱いについて
- (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、訪問看護の義務の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせていただく場合があります。
 - (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義務の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、ステーションはそれによる損害賠償責任を負いません。
- 20 指定介護予防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、あなたの介護予防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) 介護予防訪問看護計画を作成する者

氏 名 _____ 連絡先：訪問看護ステーション「ふれあい」 TEL：072-279-1631

- (2) 提供予定の指定介護予防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	利用料	利用者負担額
月					
火					
水					
木					
金					
土					
1週当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					

(3) その他の費用

①交通費の有無	（ 有・無 ） サービス提供1回当り…¥
②キャンセル料	重要事項説明書 4－②記載のとおりです。
③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	重要事項説明書 4－③記載のとおりです。

(4) 1ヶ月当りのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護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、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。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

21 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。

- ① 苦情又は相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握する為必要に応じ、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ② 管理者は、訪問看護師等に事実関係の確認を行う。
- ③ 把握した状況を管理者、関係者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ④ 対応内容にもとづき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に、利用者へ必ず対応方法を含め、結果報告する。
- ⑤ 内容に関して対応に時間を要する場合は、経過報告をする。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問看護ステーションふれあい 管理者 辻林 由紀子	所在地 堺市中区八田南之町267番地2 電話番号 072-279-1631 FAX番号072-279-1675 受付時間 月～土 午前9時～午後5時
【法人の窓口】 社会医療法人杏和会 担当者 池田 孝司	所在地 堺市中区八田南之町277 電話番号 072-278-0381 FAX番号072-277-2261 受付時間 月～土 午前9時～午後5時

【市町村（保険者）の窓口】 （堺市堺区役所 地域福祉課）	所在地 堺市堺区南瓦町3番地1号 電話番号 072-228-7477 FAX番号072-228-7870 受付時間 月～金 午前9時～午後5時30分
【市町村（保険者）の窓口】 （堺市中区役所 地域福祉課）	所在地 堺市中区深井沢町2470-7 電話番号 072-270-8195 FAX番号072-270-8103 受付時間 月～金 午前9時～午後5時30分
【市町村（保険者）の窓口】 （堺市東区役所 地域福祉課）	所在地 堺市東区日置荘原寺町195-1 電話番号 072-287-8112 FAX番号072-287-8117 受付時間 月～金 午前9時～午後5時30分
【市町村（保険者）の窓口】 （堺市西区役所 地域福祉課）	所在地 堺市西区鳳東町6丁600 電話番号 072-275-1918 FAX番号072-275-1919 受付時間 月～金 午前9時～午後5時30分
【市町村（保険者）の窓口】 （堺市南区役所 地域福祉課）	所在地 堺市南区桃山台1丁1-1 電話番号 072-290-1811 FAX番号072-290-1818 受付時間 月～金 午前9時～午後5時30分
【市町村（保険者）の窓口】 （堺市北区役所 地域福祉課）	所在地 堺市北区新金岡町5丁1-4 電話番号 072-258-6771 FAX番号072-258-6836 受付時間 月～金 午前9時～午後5時30分
【市町村（保険者）の窓口】 （堺市美原区役所 地域福祉課）	所在地 堺市美原区黒山167-1 電話番号 072-363-9316 FAX番号072-362-0767 受付時間 月～金 午前9時～午後5時30分
【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丁目3番8号 （中央大通りFNビル内 5階） 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室 介護保険課 苦情相談係 電話番号 06-6949-5418 FAX番号06-6949-5417 受付時間 月～金 午前9時～午後5時

22 サービス利用に当たっての禁止事項

当事業所では、職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

- (1) 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- (2) 利用者という立場によるパワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音などを無断でSNSに掲載する等
（ハラスメント内容は別紙に詳しく記載）

上記のようなハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

23 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、「堺市介護保険事業等の人員、設備に関する基準を定める条例（令和3年4月1日施行）」に基づき、利用者に説明を行いました。」

所在地	大阪府堺市中区八田南之町277番地
-----	-------------------

事業者	法人名	社会医療法人杏和会
	代表者名	黒田 健治 ⑩
	事業所名	指定訪問看護 訪問看護ステーション「ふれあい」
	説明者氏名	⑩

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	⑩

上記署名は代筆者が署名しました。

代筆者	住 所	
	氏 名	⑩
	(本人との関係)	
	(代筆理由)	

上記署名は代理人が署名しました。

代理人	住 所	
	氏 名	⑩