

重要事項説明書 (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、「奈良市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例(平成30年3月30日条例第10号)」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	株式会社 a i
代表者氏名	代表取締役 中西 優梨
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	奈良県奈良市東九条町292番地の1 TEL 0742-95-6822 FAX 0742-95-6832
法人設立年月日	平成23年5月18日

2 利用者に対する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つばき
介護保険指定 事業所番号	奈良市指定(指定事業所番号)2960199525
事業所所在地	奈良市東九条町292番地の1ユニティ奈良2番館1階
連絡先 相談担当者名	TEL 0742-95-6822 FAX 0742-95-6832 管理者 中西 優梨
事業所の通常の 事業の実施地域	奈良市(山間部を除く)、大和郡山市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 a i が開設する訪問看護ステーションつばきが行う指定訪問看護の適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、ステーションの看護師その他従業員が、要介護の状態にあり、かかりつけの医師が指定訪問看護の必要を認めた高齢者に対し、適切な訪問看護を提供することを目的とする。
運営の方針	ステーションの従業者は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援する。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(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とする。 ただし、夏期 8 月 13 日から 8 月 15 日及び年末年始 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く。
営業時間	午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分 電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制とする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日までとする。 ただし、夏期 8 月 13 日から 8 月 15 日及び年末年始 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く。
サービス提供時間	午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分

(5) 事業所の職員体制

管理者	中西 優梨
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none">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。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">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 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。5 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。6 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。7 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。8 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 1名

看護師等 (保健師・ 看護師・ 准看護師)	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。	常勤換算 2.5名以上
--------------------------------	---	----------------

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	主治の医師の指示及び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) 褥創の予防・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 】

サービス提供区分	算定項目	介護報酬額	ご利用者様負担額		
			1割	2割	3割
昼間（8時～18時）					
20分未満（314単位）	看護師による場合	3,271円	328円	655円	982円
20分未満（283単位）	准看護師による場合	2,948円	295円	590円	885円

30分未満 (471単位)	看護師による場合	4,907円	491円	982円	1,473円
30分未満 (424単位)	准看護師による場合	4,418円	442円	884円	1,326円
30分以上 (823単位)	看護師による場合	8,575円	858円	1,715円	2,573円
1時間未満 (741単位)	准看護師による場合	7,721円	773円	1,545円	2,317円
1時間以上 (1,128単位)	看護師による場合	11,753円	1,176円	2,351円	3,526円
1時間30分未満 (1,015単位)	准看護師による場合	10,576円	1,058円	2,116円	3,173円
早期 (6時～8時)、 夜間 (18時～22時) 25%加算					
20分未満 (393単位)	看護師による場合	4,095円	410円	819円	1,229円
20分未満 (354単位)	准看護師による場合	3,688円	369円	738円	1,107円
30分未満 (589単位)	看護師による場合	6,137円	614円	1,228円	1,842円
30分未満 (530単位)	准看護師による場合	5,522円	553円	1,105円	1,657円
30分以上 (1,029単位)	看護師による場合	10,722円	1,073円	2,145円	3,217円
1時間未満 (926単位)	准看護師による場合	9,648円	965円	1,930円	2,895円
1時間以上 (1,410単位)	看護師による場合	14,692円	1,470円	2,939円	4,408円
1時間30分未満 (1,269単位)	准看護師による場合	13,222円	1,323円	2,645円	3,967円
深夜 (22時～6時) 50%加算					
20分未満 (471単位)	看護師による場合	4,907円	491円	982円	1,473円
20分未満 (424単位)	准看護師による場合	4,418円	442円	884円	1,326円
30分未満 (707単位)	看護師による場合	7,366円	737円	1,474円	2,210円
30分未満 (636単位)	准看護師による場合	6,627円	663円	1,326円	1,989円
30分以上 (1,235単位)	看護師による場合	12,868円	1,287円	2,574円	3,861円
1時間未満 (1,112単位)	准看護師による場合	11,587円	1,159円	2,318円	3,477円
1時間以上 (1,692単位)	看護師による場合	17,630円	1,763円	3,526円	5,289円
1時間30分未満 (1,523単位)	准看護師による場合	15,869円	1,587円	3,174円	4,761円

加算名称	介護報酬額	利用者負担額			算定回数等
		1割	2割	3割	
緊急時訪問看護加算(Ⅰ) (訪問看護ステーション) (600単位)	6,252円	626円	1,251円	1,876円	1月につき
特別管理加算(Ⅰ) (500単位)	5,210円	521円	1,042円	1,563円	1月につき
特別管理加算(Ⅱ) (250単位)	2,605円	261円	521円	782円	1月につき
ターミナルケア加算 (2500単位)	26,050円	2,605円	5,210円	7,815円	死亡月に1回
初回加算(Ⅰ) (350単位)	3,647円	365円	730円	1,095円	初回のみ、1回につき
初回加算(Ⅱ) (300単位)	3,126円	313円	626円	938円	初回のみ、1回につき
退院時共同指導加算 (600単位)	6,252円	626円	1,251円	1,876円	1回につき

複数名訪問加算(Ⅰ) (254単位)(402単位)	2,646円	265円	530円	794円	1回につき(30分未満)
	4,188円	419円	838円	1,257円	1回につき(30分以上)
複数名訪問加算(Ⅱ) (201単位)(317単位)	2,094円	210円	419円	629円	1回につき(30分未満)
	3,303円	331円	661円	991円	1回につき(30分以上)
長時間訪問看護加算 (300単位)	3,126円	313円	626円	938円	1回につき

- ※ 当事業所と同一の建物若しくは同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が20人以上居住する建物の利用者に対して訪問看護を行った場合は、上記金額の90/100となります。
当事業所と同一の建物若しくは同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者の人数が1月あたり50人以上の建物に居住する利用者に対して訪問看護を行った場合は上記金額の85/100となります。
- ※ サービス提供時間数は、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。
- ※ 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 在宅悪性腫瘍患者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
- 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又は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

なお、特別管理加算(Ⅰ)は①に、特別管理加算(Ⅱ)は②～⑤に該当する状態の利用者に対して訪問看護を行った場合に加算します。

- ※ 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、利用者又はその家族等の同意を得て、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日(末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものは1日)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を含む。)に加算します。

「その他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。

- イ 多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患(進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病(ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ3以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る。)をいう。)、他系統萎縮症(線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群をいう。)、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態
- ロ 急性増悪その他当該利用者の主治の医師が一時的に頻回の訪問看護が必要であると認める状態

- ※ 初回加算は新規に訪問看護計画を作成した利用者に対し、訪問看護を提供した場合に加算します。なお、退院時共同指導加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 退院時共同指導加算は入院若しくは入所中の者に対し、主治医等と連携し在宅生活における必要な指導を行い、その内容を提供した場合に加算します。なお、初回加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 複数名訪問加算Ⅰは、二人の看護師等(両名とも保健師、看護師、准看護師又は理学療法士、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、複数名訪問加算Ⅱは、看護師等が看護補助者と同時に訪問看護を行う場合に加算します。
- ※ 長時間訪問看護加算は、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。
- ※ 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提供となります。
- ※ 【利用料の支払いについて、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、利用者が全額を一旦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、利用者負担額を除いた居宅介護サービス費の支給申請を行ってください。

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、事業実施地域を越えた地点から1キロメートルあたり10円を請求いたします。
-------	--

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いただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	2 日前 18 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	上記以降	1 回 2,000 円を請求いたします。
※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等	<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>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日まで利用者あてお届け（郵送）します。</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>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の月末までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の</p> <p>ウ</p> <p>エ 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 3 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、右の相談担当者までご相談ください。	<p>管理者 中西 優梨</p> <p>TEL 0742-95-6822 FAX 0742-95-6832</p> <p>月曜日から金曜日 午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分</p> <p>ただし、夏期 8 月 13 日から 8 月 15 日及び年末年始 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く。</p>
--	--

※ 担当する看護職員は、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

- (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。
- (2) 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。
- (3) 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。

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) 虐待防止に関する担当者及び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 中西 優梨
-------------	-----------

- (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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。

虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、再発の防止策を講じるとともに、速やかに奈良市へ報告する。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

<ol style="list-style-type: none"> ① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について 	<ol 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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
--	--

	<p>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。</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。</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。）</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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

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。ただし、利用者等に故意または過失がある場合は、減額することがあります。

12 身分証携行義務

訪問看護師は、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、この重要事項説明書に基づき作成する「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、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を提供した日から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。

16 業務継続計画の策定等

- (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。

17 衛生管理等

- (1) 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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の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の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 看護職員等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。

18 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。

- ① 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、事情の確認を行う。

- ② 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ③ 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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

(2) 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】 訪問看護ステーションつばき</p>	<p>所在地 奈良市東九条町292番地の1 ユニティ奈良2番館1階 電話番号 0742-95-6822 ファックス番号 0742-95-6832 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時00分から午後6時00分 (土日祝及び12月30日から1月3日、8月13日から8月15日を除く)</p>
<p>【市町村の窓口】 奈良市役所 福祉部 介護福祉課</p>	<p>所在地 奈良県奈良市二条大路南1-1-1 電話番号 0742-34-5422(直通) ファックス番号 0742-34-2621(直通) 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時00分から午後5時00分 (土日祝及び12月29日から1月3日を除く)</p>
<p>【公的団体の窓口】 奈良県国民健康保険団体連合会 苦情・相談受付窓口</p>	<p>所在地 奈良県橿原市大久保町302番地1 奈良県市町村会館内 電話番号 0120-21-6899 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時00分から午後5時00分 (土日祝及び12月29日から1月3日を除く)</p>

19 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

<p>実施の有無</p>	<p>無し</p>
--------------	-----------

20 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	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「奈良市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 30 年 3 月 30 日奈良市条例第 10 号）」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	奈良県奈良市東九条町 2 9 2 番地の 1
	法人名	株式会社 a i
	代表者名	代表取締役 中西 優梨
	事業所名	訪問看護ステーションつばき
	説明者氏名	

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	
代理人	住所	
	氏名	続柄 ()

個人情報利用同意書

私（利用者）及びその家族の個人情報の利用については、以下に定めるとおり同意します。

記

1 利用する目的及び範囲

- (1) 事業者内部の管理運営業務において必要な場合。
- (2) サービスの提供を円滑に受けるために実施されるサービス担当者会議及び他の居宅サービス事業者や介護支援専門員、医療機関との調整等において必要な場合。

2 利用する期間

利用契約書で定める契約期間

3 利用する条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議においては、出席者、内容等を記録しておくこと。

令和 年 月 日

<利用者>

住 所

氏 名

印

<家族の代表>

住 所

氏 名

印

<署名代行者>

住 所

氏 名

印

本人との続柄