

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、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、「滋賀県介護保険法に基づく介護保険施設の施設、従業者ならびに設備および運営に関する基準」の規定に基づき、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	特定非営利活動法人 NPO 結の家
代表者氏名	太田 清藏
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	滋賀県東近江市愛東外町700番地の1 電話番号：0749-46-1740 ファックス番号：0749-46-8272
法人設立年月日	平成17年4月1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	結の家訪問看護ステーション
介護保険指定 事業所番号	第 2560590099 号 (滋賀県)
事業所所在地	滋賀県東近江市小倉町1975番地2
連絡先 相談担当者名	電話番号：0749-46-2165 fax 番号：0749-46-8272 管理者：辰巳 紀子
事業所の通常の 事業の実施地域	東近江市 愛東地区、湖東地区、永源寺地区（市原小学区、石谷町、上二俣町、甲津畑町、山上町、青野町、和南町、永源寺高野町、永源寺相谷町）、八日市地区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	実施する指定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訪問看護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	本人が要介護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、自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を図るものとする。また、本人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～土曜日（ただし、12/29～1/3を除く）
営業時間	8：30～17：30 ただし、土曜日は8：30～12：30

(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（ただし、12/29～1/3を除く）
サービス提供時間	9：00～17：00 ただし、土曜日は9：00～12：00

※ 緊急時訪問看護加算を算定する場合は、24時間の対応が可能。

(5) 事業所の職員体制

管理者	辰巳 紀子
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 主治医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、主治医から文書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書及び訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。 2 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。 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 3名 非常勤 8名
看護職員（看護師・准看護師）	<ol style="list-style-type: none"> 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 3名 非常勤 8名
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 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 0名 非常勤 1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	主治医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、本人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	<p>訪問看護計画に基づき、訪問看護を提供します。</p> <p>具体的な訪問看護の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 健康状態の観察・疾病予防・悪化の防止の支援 ② 栄養・食事摂取のケア ③ 排泄のケア ④ 清潔のケア ⑤ 療養環境の整備・療養生活への助言 ⑥ 寝たきり、床ずれ予防 ⑦ コミュニケーションの支援 ⑧ 医療的処置・管理 チューブ類の管理、服薬管理、床ずれや創傷の処置 医療機器の管理、その他医師の指示による処置・管理など ⑨ 認知症の看護や心理的看護 ⑩ リハビリテーション看護 ⑪ ターミナルケア ⑫ 介護者の支援 介護方法の指導や不安やストレスに対するケア 看取り後の遺族ケア

(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 本人又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 本人又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 本人の同居家族に対するサービス提供
- ④ 本人の居宅での飲酒、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 その他本人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

サービス提供時間数 利用料負担割合	20分未満		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	利用料	利用者 負担額	利用料	利用者 負担額	利用料	利用者 負担額
1割負担の方	3,130円	313円	4,700円	470円	8,210円	821円	11,250円	1,125円
2割負担の方		626円		940円		1,642円		2,250円
3割負担の方		939円		1,410円		2,463円		3,375円

★ 新型コロナウイルス感染症対応への特例的な評価

国の定めにより2021年9月末までの間、基本報酬に0.1%上乗せが実施いたします。

- 夜間または早朝に指定訪問看護に行った場合は、1回につき上記金額の100分の25に、深夜の場合は100分の50に相当する額を加算する。

提供時間帯名	早朝（125%）	昼間	夜間（125%）	深夜（150%）
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	利用者 負担額 1割	利用者 負担額 2割	利用者 負担額 3割	算定回数等
緊急時訪問看護加算	5,740円	574円	1,148円	1,722円	1月に1回
特別管理加算（Ⅰ）	5,000円	500円	1,000円	1,500円	1月に1階
特別管理加算（Ⅱ）	2,500円	250円	500円	750円	
ターミナルケア加算	20,000円	2,000円	4,000円	6,000円	死亡月に1回
初回加算	3,000円	300円	600円	900円	初回のみ
退院時共同指導加算	6,000円	600円	1,200円	1,800円	1回当たり
看護体制強化加算Ⅰ	5,500円	550円	1,100円	1,650円	1月に1回
看護体制強化加算Ⅱ	2,000円	200円	400円	600円	1月に1回
複数名訪問看護加算（Ⅰ）	2,540円	254円	508円	762円	1回当たり（30分未満）
	4,020円	402円	804円	1,206円	1回当たり（30分以上）
複数名訪問看護加算（Ⅱ）	2,010円	201円	402円	603円	1回当たり（30分未満）
	3,170円	317円	634円	951円	1回当たり（30分以上）
長時間訪問看護加算	3,000円	300円	600円	900円	1回当たり（1.5時間以上）
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	60円	6円	12円	18円	1回当たり
サービス提供強化加算（Ⅱ）	30円	3円	6円	9円	1回当たり

（注1） 介護保険法で定められた地域区分が東近江市においては「7級地」とされているため1単位を10円のところ「10.21円」にて計算することとなっております。

※ 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せん。

※ 緊急時訪問看護加算は、利用者の同意を得て、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。→下段のカッコ内に記載しています。）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。

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

- 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、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

※ 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）、他系統萎縮症（綿糸体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群）、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。ただし、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、その内容を文書により提供した場合に加算します。ただし、初回加算を算定する場合は算定しません。

※ 看護体制強化加算（Ⅰ）、（Ⅱ）は、算定月の前6ヶ月において緊急時訪問看護加算の算定が全利用者の50%以上、特別管理加算の算定が全利用者の20%以上、（Ⅰ、Ⅱ共通）前12か月においてターミナルケア加算を算定した利用者数が（Ⅰ：5人以上、Ⅱ：1人以上）

であることを要件に算定します。

- ※ 複数名訪問看護加算（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。）、（Ⅱ）は一人の看護師等と看護補助者（訪問看護を担当する看護師等の指導の下に療養生活上の世話の他、居室内の環境、看護用品及び消耗品の整理整頓等といった看護業務の補助を行うもの）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。
- ※ 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。
- ※ サービス提供体制加算は、事業所に勤務する職員それぞれが研修計画を作成し研修の実施しているか定期的な健康診断を受けているか、定期的な情報共有のできる会議を開催しているか、職員の内30%以上が（Ⅰ）は7年以上（Ⅱ）は3年以上勤務しているか、の要件が整うことで算定しています。
- ※ 主治医から、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。

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、通常実施地域を超えた地点から1キロにつき38円	
② 死後のご遺体のお世話	在宅での看取り後、ご遺体をご家族と相談しながらきれいに整えます 8000円	
③ 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。	
	前日17時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日8時30分までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	訪問までにご連絡のない場合	1提供当りの料金の50%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

<p>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>	<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 10 日前後に利用者または家族宛てにお届けします。</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 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 20 日までに、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 JA バンクまたは湖東信用金庫の各支店 * 湖東信用金庫 永源寺支店 普通 0141726 * 湖東農業協同組合 愛東支所 普通 0008459 振込手数料は利用者様負担となります。</p> <p>(イ) 利用者指定口座からの自動振替 毎月 27 日に振り替えます。27 日が金融機関休日にあたる場合は翌営業日とします。 * 口座自動振替が可能な金融機関 滋賀銀行・関西アーバン銀行・滋賀中央信用金庫・長浜信用金庫・湖東信用金庫・滋賀県信用組合・滋賀県民信用組合・近畿労働金庫・大垣共立銀行 滋賀県信用農業協同組合連合会・滋賀県内農業協同組合</p> <p>(ウ) 現金支払い 訪問時にお支払いいただくか、事業所へご持参ください。</p> <p>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かかわらず、支払い期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 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

<p>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>	<p>ア 相談担当者氏名 辰巳 紀子</p> <p>イ 連絡先電話番号 0749 - 46 - 2165</p> <p>同ファックス番号 0749 - 46 - 8272</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 月～金 8 : 30～17 : 30</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) 主治医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。

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 : 辰巳 紀子
-------------	-------------

- (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) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。</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。</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、速やかに主治医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。（別紙 緊急時連絡先へ記載していただき、保管いたします）

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。なお、事業者は、損害賠償保険に加入しています。

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たり、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、ご希望に合わせて、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 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 非常災害対策について

- (1) 利用者の安全を第一に避難誘導を行います。
- (2) また利用者の安否確認を行うとともに在宅医療器機の管理を行い体制を整えます。
- (3) 年に一回定期的に避難、救出、その他の必要な訓練を行います。
- (4) 非常災害等の発生の際にはその事業が継続できるよう、他の事業所との連携および協力を行う体制を構築できるよう努めます。

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

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)

(2) 苦情申立の窓口

結の家訪問看護ステーション 担当者：辰巳 紀子	〒527-0165 東近江市小倉町 1975-2 電話：0749-46-2165 FAX：0749-46-8272 受付時間：8：30～17：30（土日休み）
東近江市役所 長寿福祉課	〒527-8527 東近江市八日市緑町 10-5 電話：0748-24-5678 FAX：0748-24-1052 IP 電話：0505-801-5641 受付時間：平日 8：30～17：15
滋賀県東近江健康福祉事務所	〒527-0023 東近江市八日市緑町 8-22 電話：0748-22-1253 FAX：0748-22-1617 受付時間：平日 8：30～17：15（土・日・祝日休み）
滋賀県国民健康保険団体連合会	〒520-0043 大津市中央 4 丁目 5-9 電話：077-510-6605 FAX：077-510-6606 受付時間：平日 9：00～17：00
滋賀県運営適正化委員会 （あんしん・なっとく委員会）	〒520-0072 草津市笠山 7 丁目 8-138 県立長寿社会福祉センター内 電話：077-567-4107 FAX：077-561-3061 受付時間：平日 9：00～17：00

19 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、「滋賀県介護保険法に基づく介護保険施設の施設、従業者ならびに設備および運営に関する基準」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	法人名	特定非営利活動法人 NPO 結の家
	所在地	滋賀県東近江市愛東外町 700 番地の 1
	代表者名	太田 清藏
	事業所名	結の家訪問看護ステーション
	所在地	滋賀県東近江市小倉町 1975 番地 2
	説明者氏名	辰巳 紀子 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	(続柄 : 印)