

# 重要事項説明書

利用者： \_\_\_\_\_ 様

事業者： 訪問看護ステーションなとり



## 訪問看護ステーション なとり 重要事項説明書

(訪問看護 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訪問看護サービス（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、「大阪市指定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等を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 26 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	医療法人 博悠会
代表者氏名	理事長 西原 文現
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府大阪市西淀川区大野二丁目 1 番 3 2 号 電話番号 06-6474-8781 FAX番号06-6474-2457
法人設立年月日	平成 7 年 6 月 13 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なとり
介護保険指定 事業所番号	大阪市指定第 2761090204 号
事業所所在地	大阪府大阪市西淀川区大野二丁目 2 番 32 号
連絡先 相談担当者名	TEL06-4862-5608 FAX06-4862-5662 相談担当者 桃津 満美
事業所の通常の 事業の実施地域	西淀川区

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

法人の方針	・利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、自立した日常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。
事業の目的	医療法人博悠会（以下「事業者」という。）が設置する訪問看護ステーションなとり（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問看護事業及び介護予防訪問看護事業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、要介護状態（介護予防にあたっては要支援状態）にあり、主治医が指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護の必要をみとめた高齢者に対し、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことにより、その利用者が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に支援することを目的とします。

(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（ただし祝日、12/31～1/3を除く）
営業時間	午前8：45～午後5：15

(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（ただし祝日、12/31～1/3を除く）
サービス提供時間	午前8：45～午後5：15 ※緊急時はこの限りではありません。

(5) 台風・地震等の自然災害および感染症等の対応について

<台風・地震等の自然災害時について>

午前7時の時点で暴風雨警報が発令されている場合	訪問サービスを待機とさせていただきます。
午前8時までに暴風雨警報が解除された場合	解除され、安全確認が終了次第、順次訪問を開始し、通常のサービスを行います。ただし、訪問時間を変更する場合があります。
午前8時までに暴風雨警報が解除されていない場合	臨時休業させていただきます。
営業中に暴風警報が発令された場合	訪問を中止させていただき、ご家庭に連絡いたします。
地震等が発生したとき	安全確保を優先し、地域行政の指導に従います。情報が入り次第ご家庭へ連絡いたします。

<感染症等の発生時について>

利用者が感染症等に罹患された場合	訪問体制を整え、主治医の指示の下、訪問させていただきます。
従業者が感染症等に罹患した場合	感染状況によって変化いたしますが、訪問サービスを中止または変更させていただく場合があります。

(6) 事業所の職員体制

管理者	看護師 桃津 満美
-----	-----------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護（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>2 訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）及び訪問看護報告書（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。</li> <li>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。</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>1 指定訪問看護（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訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）及び訪問看護報告書（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。</li> <li>2 主治の医師の指示に基づく訪問看護計画（介護予防訪問看護計画書）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>3 利用者へ訪問看護計画（介護予防訪問看護計画書）を交付します。</li> <li>4 指定訪問看護（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（介護予防訪問看護計画書）の変更を行います。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>8 訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書（介護予防訪問看護報告書）を作成します。</li> </ol>	常勤 5名
看護職員 （看護師・ 准看護師）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問看護計画（介護予防訪問看護計画）に基づき、指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）のサービスを提供します。</li> <li>2 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。</li> </ol>	常勤 5名 非常勤 3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（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居宅介護支援事業者・居宅介護予防支援事業者が作成した居宅サービス計画・介護予防居宅サービス計画（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（介護予防訪問看護計画）を作成します。
訪問看護の提供	<p>訪問看護計画（介護予防訪問看護計画）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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.           <ol style="list-style-type: none"> <li>①健康状態の観察（血圧・体温・呼吸・脈拍）</li> <li>②清潔についての指導援助（清拭・洗髪・入浴介助）</li> <li>③褥瘡の予防・処置</li> <li>④食事についての指導・援助</li> <li>⑤排泄についての指導介助</li> <li>⑥医療機具等の管理</li> <li>⑦リハビリテーション</li> <li>⑧本人や家族への療養相談</li> <li>⑨その他必要な療養上の世話</li> </ol> </li> <li>2.           <ol style="list-style-type: none"> <li>①訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）の作成及び交付、利用者又は家族への説明。利用者の希望、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載。</li> <li>②訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）に基づく指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）及び緊急時の訪問看護。</li> <li>③訪問看護報告書（介護予防訪問看護報告書）の作成</li> </ol> </li> <li>3. 利用者の同意を得た場合は、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います。</li> <li>4. 特別な管理を必要とする利用者（別に厚生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（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います。</li> </ol>

#### (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) サービス利用者の禁止行為

- ① 当事業所の職員に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ② 当事業所の職員へのハラスメント行為（身体的・精神的な暴言、暴力や嫌がらせ、誹謗中傷、長時間に及ぶ拘束、背信行為等の著しい迷惑行為）

\* 上記禁止行為により、健全な信頼関係を築くことが困難と判断した場合は、サービス中止や契約を解除する事があります。

(4) 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

別紙参照

(5) 費用の改定

- ・ 共通費用および有料サービスの単価については、消費者物価指数及び人件費、また諸種の経済状況の変化などを勘案し、事業の安定的継続の視点から、運営懇談会の意見を聞いて、改定する場合があります。
- ・ 介護保険給付費については、介護保険の介護給付基準が変更される場合には、それに応じて変動します。
- ・ 介護保険給付費以外の費用には消費税が課税されます。消費税率が改定になった場合は、改定の内容及び法令等の定めにしたがい、利用料も変更になります。

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は、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の交通費は、1回の利用につき300円を請求致します。	
② キャンセル料	キャンセル料は請求致しません。	
③ サービス提供に当た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		利用者の別途負担となります。
④ 複写物の交付	実費をいただきます。	

## 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

<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者にお渡しします。</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、原則として請求月の25日に指定の郵便口座より引き落とし致します。 <u>現金等のお支払いをご希望の場合はご相談下さい</u></p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、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、支払い期日から二月以上遅延し、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 サービスの利用等について

### <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と介護保険負担割合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、要介護（要支援）認定の有効期間及び利用者負担割合）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（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、居宅介護支援等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) 利用者に係る居宅介護支援事業者（居宅介護予防支援事業者）が作成する「居宅サービス計画・介護予防サービス計画（ケアプラン）」に基づき、主治の医師の指示並びに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、「訪問看護計画（介護予防訪問看護計画）」を作成します。なお、作成した「訪問看護計画（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「訪問看護計画（介護予防訪問看護計画）」に基づいて行います。なお、「訪問看護計画（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せん。
- (6) 利用者は、利用期日前日においてサービスの利用を中止、変更もしくはサービスの利用を追

加することができます。この場合には、原則としてサービスの実施日の前日までに事業者に申し出るものとします。

- (7) 事業者は、前項に基づく利用者からのサービス利用の変更の申し出に対して、従業員の稼働状況により、利用者の希望する日時にサービスが提供できない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するものとします。

#### 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、右のご相談担当者までご相談ください。	ア	相談担当者氏名	管理者 桃津 満美
	イ	連絡先電話番号	06-4862-5608
		同ファックス番号	06-4862-5662
	ウ	受付日及び受付時間	月～土 8:45～17:15

※ 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。

#### <サービスの利用をやめるにあたって>

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護（要支援）認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 事業所の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ 利用者から解約又は契約解除の申出があった場合（詳細は以下をご参照ください）
- ⑦ 事業所から契約解除を申出た場合（詳細は以下をご参照ください）

#### (1) ご契約者からの解約・契約解除の申出

契約者の有効期間であっても、利用者（契約者）から利用契約を解除することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約をする旨を申出て下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 利用者が入院された場合
- ③ 利用者の「居宅サービス計画・介護予防居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める介護予防通所介護サービスを実施しない場合

- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦ 他の利用者が利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの契約解除の申出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴又は不法薬物等の利用等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② 利用者による、サービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 利用者が、サービス利用期間に軽犯罪等で法に触れる行為があった場合

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うように努めます。

## 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 桃津 満美
-------------	-----------

- (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) 介護相談員を受入れます。
- (6) 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。
- (7) 虐待の防止のための指針を作成します。
- (8) 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。

## 8 身分証携行義務

訪問看護従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

## 9 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	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ul>
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"><li>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ん。</li><li>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。</li><li>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。）</li><li>④ 大災害、大事故・事件の場合は、監督官庁等の定めに基づき個人情報等の開示を行うことがあります。</li></ul>

## 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。

主治医	利用者の主治医	西原 文現
	所属医療機関名	医療法人博悠会 名取病院
	所在地及び電話番号	大阪市西淀川区大野二丁目1番32号 電話番号 06-6474-0506 FAX番号 06-6474-0155
家族等①	緊急連絡先の家族等	
	電話番号	
家族等②	緊急連絡先の家族等	
	電話番号	

## 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（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（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。

市町村	市町村名	大阪市
	担当部・課名	福祉局高齢者施策部介護保険課
	電話番号	06-6241-6310
居宅介護支援事業者	事業所名	
	担当介護支援専門員	
	住所及び電話番号	

## 1 2 心身の状況の把握

指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）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。

## 1 3 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の提供に当り、居宅介護支援事業者（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（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。

## 1 4 サービス提供の記録

- ① 指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の実施ごとに、サービスの提供内容の記録を行います。この記録は、利用者の求めに応じていつでも確認することができます。
- ② 指定訪問看護（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再交付を請求することができます。（実費が発生します）

## 1 5 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。

## 1 6 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 従業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。
- 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。

- このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅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 7 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（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・相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握する必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施、事情の確認を行います。
  - ② 特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら事業者側の責任者に事業関係の特定を慎重に行います。
  - ③ 管理者は検討を行い、時下の対応を決定します。
  - ④ 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います(時間を要する内容もその旨翌日までに連絡する)

## (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> 訪問看護ステーションなとり 管理者 桃津 満美	所在地 大阪市西淀川区大野二丁目2番32号 電話番号 06-4862-5608 F A X 番号 06-4862-5662 受付時間 月～土 8:45～17:15
<b>【市町村（保険者）の窓口】</b>	
<b>【公的団体の窓口】</b> 大阪府国民健康保険団体 連合会	所在地 大阪府中央区常磐町1丁目3-8 電話番号 06-6586-0126 F A X 番号 06-6949-5417 受付時間 月～金 9:00～17:00
<b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課	所在地 大阪府中央区船場中央3-1-7-331 電話番号 06-6241-6310 F A X 番号 06-6241-6608 受付時間 月～金 9:00～17:30

## 18 その他運営に関する留意事項

事業所は、従業員の資質向上のために研修の機会を設け、また、業務の執行体制についても検証し、整備いたします。

2 従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持いたします。

3 従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容といたします。

4 事業所は、指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕に関する設備や備品、会計等に関する記録およびサービスに関する記録を整備し、規定の期間保存します。

5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は医療法人博悠会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

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	年	月	日
-----------------	---	---	---

上記内容について、「大阪市指定居宅サ～ビス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 26 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	大阪府大阪市西淀川区大野二丁目 2 番 32 号	
	法人名	医療法人 博悠会	
	代表者名	理事長 西原 文現	印
	事業所名	訪問看護ステーション なとり	
	説明者氏名	管理者 桃津 満美	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	印