

訪問看護サービス重要事項説明書



アステラ株式会社



重要事項説明書 (訪問看護・介護予防訪問看護・医療保険訪問看護・精神科訪問看護兼用)

あなた又はあなたの家族が利用しようと考えている(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、遠慮なく質問してください。

この「重要事項説明書」は、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例」その他関係法令に基づき、指定(介護予防)訪問看護の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。また、当事業所が医療保険による訪問看護又は精神科訪問看護を提供する場合についても、利用者がサービス内容、利用料、相談窓口その他必要な事項を理解したうえでサービスを利用できるよう、本書により説明します。

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	アステラ株式会社
代表者氏名	代表取締役 土井 継義
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府岸和田市大町三丁目6番23号1階 電話番号 072-486-5844 ファックス番号 072-486-9668
法人設立年月日	令和6年2月26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	あすてら訪問看護ステーション
介護保険指定事業所番号	第 2761190871 号
医療保険指定番号	第 1190871 号
事業所所在地	大阪府岸和田市大町三丁目6番23号1階
連絡先 相談担当者名	電話 072-477-8023 ファックス番号 072-486-9668 相談担当者 岡本 洋志
事業所の通常の 事業の実施地域	岸和田市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	アステラ株式会社が設置する訪問看護ステーションにおいて実施する指定(介護予防)訪問看護事業について、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、事業の円滑な運営管理を図ることを目的とします。
基本姿勢	利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態又は要支援状態にある利用者の立場に立って、主治医の指示に基づく適切な(介護予防)訪問看護サービスを提供します。
介護保険における方針	利用者が要介護状態又は要支援状態となった場合においても、可能な限り居宅において、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、療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図ります。
医療保険における方針	医療保険による訪問看護を提供する場合は、主治医の訪問看護指示書に基づき、利用者の病状、心身の状況、療養環境等を踏まえ、必要な看護、医療処置、療養上の支援及び家族等への支援を行います。
精神科訪問看護における方針	精神科訪問看護を提供する場合は、主治医の精神科訪問看護指示書に基づき、精神症状の観察、服薬支援、生活リズムの調整、再発予防、家族等への支援及び関係機関との連携を行い、地域で安定した療養生活を継続できるよう支援します。
関係機関との連携	事業の実施にあたっては、主治医、医療機関、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域包括支援センター、薬局、相談支援専門員、その他の保健医療福祉サービス提供者と密接に連携します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日
営 業 時 間	午前9時から午後6時まで
休 日	年末年始12月31日～1月3日

(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
サービス提供時間	24時間
緊急時対応	契約内容、主治医の指示及び職員体制に応じて対応します。

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	岡本 洋志
-------	-------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1. 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。 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. 従業者に法令等を遵守させるため、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	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、居宅介護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 1 名
看 護 職 員	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 3 名 非 常 勤 7 名
理 学 療 法 士 作 業 療 法 士 言 語 聴 覚 士	看護業務の一環として、主治医の指示及び(介護予防)訪問看護計画に基づき、リハビリテーションを行います。	非 常 勤 5 名
事 務 職 員	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。	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
(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又は介護予防支援事業者等が作成した居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に基づき、利用者の意向、心身の状況、生活環境等を踏まえ、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	健康状態の観察	血圧、体温、脈拍、呼吸状態、酸素飽和度等の確認を行い、病状や心身の状態の変化を観察します。必要に応じて、主治の医師や関係機関へ報告・相談します。
	日常生活の看護	清潔保持、食事、排泄、睡眠、服薬状況等を確認し、療養生活を継続するために必要な看護及び支援を行います。
	在宅リハビリテーション看護	主治の医師の指示及び(介護予防)訪問看護計画に基づき、心身機能の維持回復、拘縮予防、歩行訓練、日常生活動作の維持向上等を目的とした支援を行います。
	相談・指導	利用者又は家族等に対し、療養生活、介護方法、服薬、食事、排泄、清潔保持、感染予防、緊急時対応等について、必要な相談及び指導を行います。
	認知症の介護、悪化防止や事故防止の相談	認知症の症状や生活状況を確認し、症状悪化の予防、事故防止、生活環境の調整、家族等への対応方法の助言を行います。
	医師の指示に基づく医療処置及び管理	カテーテル類、胃ろう、ストーマ、在宅酸素、人工呼吸器等の管理、褥瘡の予防及び処置、創傷処置、点滴、吸引その他主治の医師の指示に基づく医療処置を行います。
	生活用具や在宅サービス利用についての相談	福祉用具、住宅環境、在宅サービス、社会資源の利用等について、必要に応じて助言し、関係機関と連携します。
	終末期の看護	利用者又は家族等の意向を尊重し、主治の医師及び関係機関と連携しながら、苦痛の緩和、療養生活の支援、家族等への支援、看取りに関する支援を行います。
	精神科訪問看護	主治の医師が精神科訪問看護の必要性を認め、精神科訪問看護指示書が交付されている場合に、精神症状の観察、服薬支援、生活リズムの調整、再発予防、家族等への支援及び関係機関との連携を行います。
	その他	その他、主治の医師の指示に基づき、利用者の療養生活に必要な看護及び支援を行います。

(2) 保険制度ごとの取扱いについて

訪問看護サービスの内容は、利用者の状態や主治の医師の指示に基づいて決まりますが、利用する保険制度は、要介護認定又は要支援認定の有無、疾病名、主治の医師の指示内容、特別訪問看護指示書、精神科訪問看護指示書、公費負担制度の利用状況等により異なります。

区 分	対 象 と な る 主 な 場 合	内 容
介護保険による訪問看護	要介護認定を受けている利用者で、介護保険による訪問看護の対象となる場合	居宅サービス計画及び主治の医師の指示に基づき、訪問看護を提供します。
介護予防訪問看護	要支援認定を受けている利用者で、介護予防訪問看護の対象となる場合	介護予防サービス計画及び主治の医師の指示に基づき、介護予防を目的とした訪問看護を提供します。
医療保険による訪問看護	医療保険の対象となる疾病や状態に該当する場合、又は主治の医師から特別訪問看護指示書が交付された場合など	主治の医師の訪問看護指示書又は特別訪問看護指示書に基づき、病状の観察、医療処置、療養上の支援、家族等への支援等を行います。
精神科訪問看護	主治の医師が精神科訪問看護の必要性を認め、精神科訪問看護指示書が交付されている場合	精神症状の観察、服薬支援、生活リズムの調整、再発予防、家族等への支援及び関係機関との連携を行います。

※ 介護保険の認定を受けている場合でも、主治の医師から特別訪問看護指示書が交付された場合や、制度上医療保険での訪問看護が優先される場合は、医療保険による訪問看護となることがあります。

※ 医療保険による訪問看護では、原則として訪問回数に制限がありますが、利用者の疾病や状態、主治の医師の指示内容等により、週4日以上又は複数回の訪問が可能となる場合があります。

※ 精神科訪問看護は、精神科訪問看護指示書に基づいて提供します。介護保険による訪問看護とは、対象者、指示書、算定方法、利用料の取扱いが異なります。

(3) 提供するサービスの利用料について

- ・介護保険の適用がある場合は、介護報酬に基づき算定したサービス費のうち、介護保険負担割合証に記載された負担割合に応じて、1割、2割又は3割を利用者に負担していただきます。
- ・医療保険による訪問看護及び精神科訪問看護の場合は、訪問看護療養費、精神科訪問看護基本療養費、訪問看護管理療養費、各種加算、公費負担制度等に基づき算定します。
- ・具体的な利用料、利用者負担額、加算及び減算については、別表「訪問看護料金表」及び別紙「加算・減算の説明」に定めます。
- ・本料金表又は別紙に記載された加算であっても、当事業所が届出を行っていない加算、又は算定要件に該当しない加算については算定しません。

(4) 保険給付として適切でないサービスへの対応について

次に掲げるように、訪問看護として保険給付の対象又は適切な範囲を超えていると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

- ・主治の医師の指示に基づかない医療処置又は看護
- ・利用者本人以外を主たる対象とする看護、相談又は支援
- ・家事援助、掃除、洗濯、調理、買い物等を主目的とする支援
- ・外出の付き添い、通院介助、送迎等を主目的とする支援
- ・医療上又は療養上の必要性が認められないサービス
- ・その他、関係法令又は保険制度上、訪問看護として算定できない内容

保険給付の対象外となるサービスの利用を希望される場合は、主治の医師、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、市町村その他関係機関と必要に応じて連携し、利用者の希望内容に応じたサービスや制度の利用について助言を行います。

(5) 看護職員等(以下「職員」という。)の禁止行為

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 利用者又は家族等の金銭、預貯金通帳、証書、重要書類等の預かり
- ② 利用者又は家族等からの金銭、物品、飲食その他利益の授受
- ③ 利用者以外の者に対するサービス提供
- ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、私的な飲食
- ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為。ただし、利用者又は第三者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除きます。
- ⑥ 利用者又は家族等に対する宗教活動、政治活動、営利活動その他迷惑行為
- ⑦ 主治医の指示に基づかない医療行為
- ⑧ その他、(介護予防)訪問看護サービスとして不適切な行為

4 その他の費用について

① 交通費	運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたしません。	
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する場合があります。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日のご連絡の場合	2,000円
※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。		
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。	

5 利用料、利用者負担額、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、その他の費用の請求方法等	ア 利用料、利用者負担額及びその他の費用は、利用月ごとの合計金額により請求します。 イ 請求書には利用明細を添付し、原則として利用月の翌月26日までに利用者又は家族等へお渡し又は郵送します。
② 利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法等	ア 行われたサービス提供と請求書の内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 (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 イ お支払いを確認した場合は、領収証を発行します。領収証は、医療費控除等で必要となる場合がありますので、大切に保管してください。

※ 利用料、利用者負担額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か月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内に支払いがない場合には、契約を解除したうえで、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

利用者の事情により、担当する看護職員等の変更を希望される場合は、下記の相談窓口までご相談ください。

相 談 担 当 者 氏 名	岡本 洋志
連 絡 先 電 話 番 号	080-3125-2294
同 フ ァ ッ ク ス 番 号	072-486-9688
受 付 日 及 び 受 付 時 間	9:00~18:00

※ 担当する看護職員等の変更については、利用者の希望を尊重して調整しますが、職員体制、訪問時間、サービス内容等により、希望に添えない場合があります。

7 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立ち、介護保険被保険者証、介護保険負担割合証、医療保険証又は資格確認書、公費受給者証等を確認します。住所、連絡先、保険証、公費受給者証、主治の医師、緊急連絡先等に変更があった場合は、速やかに事業所へお知らせください。
- (2) 訪問看護の提供には、主治の医師の訪問看護指示書又は精神科訪問看護指示書が必要です。
- (3) 居宅サービス計画又は介護予防サービス計画、主治の医師の指示、利用者及び家族等の意向、心身の状況、生活環境等を踏まえて、(介護予防)訪問看護計画を作成します。
- (4) 作成した(介護予防)訪問看護計画は、利用者又は家族等に内容を説明し、同意を得たうえで交付します。
- (5) サービス提供は、(介護予防)訪問看護計画に基づいて行います。利用者の心身の状況、主治の医師の指示、生活環境、利用者又は家族等の意向の変化により、必要に応じて計画を変更します。
- (6) 主治の医師から特別訪問看護指示書が交付された場合など、制度上、介護保険ではなく医療保険による訪問看護となる場合があります。
- (7) 看護職員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、すべて当事業所が行います。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配慮します。
- (8) 暴言、暴力、威嚇、性的言動、過度な要求、職員の人格を傷つける言動、職員の安全を脅かす行為等は固くお断りします。職員へのハラスメント等により、安全なサービス提供が困難と判断される場合は、関係機関と協議のうえ、サービス内容の見直し、担当者の変更、サービスの一時中止又は契約の解除を検討する場合があります。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護及び虐待防止のため、次に掲げる措置を講じます。

- (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	岡本 洋志
-------------	-------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、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を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的に実施します。
- (5) 成年後見制度の利用を支援します。
- (6) 苦情解決体制を整備しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所の従業者又は養護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、速やかに市町村へ通報します。

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	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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 イ 事業者及び従業者は、サービス提供上知り得た利用者及び家族等の秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。 ウ 秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後及び従業者の退職後も継続します。 エ 事業者は、従業者に対し、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 個人情報の保護及び使用について	ア 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、退院時カンファレンス、主治の医師、医療機関、薬局、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、相談支援専門員、他サービス事業者等との連携において、利用者の個人情報を使用しません。 イ 利用者の家族等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、関係機関との連携において使用しません。 ウ 事業者は、利用者及び家族等に関する個人情報が含まれる記録物について、紙媒体及び電磁的記録を問わず、善良な管理者の注意をもって管理し、処分の際にも第三者への漏えいを防止します。 エ 事業者が管理する利用者に関する情報について、利用者から開示を求められた場合は、法令及び事業所の規程に基づき対応します。開示に際して複写料等が必要な場合は、利用者の負担となる場合があります。
③ 医療DX推進体制	当事業所は、オンライン資格確認等を活用し、利用者の診療情報等を取得したうえで、質の高い訪問看護の提供に努めます。取得した情報は、関係法令及び個人情報保護方針に基づき適切に管理します。

10 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事が考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げる事に留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行い、5年間保管致します。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

要 件	内 容
緊 急 性	直ちに身体拘束等を行わなければ、利用者本人又は第三者の生命又は身体に危険が及ぶ可能性が高い場合に限ります。
非 代 替 性	身体拘束等以外に、利用者本人又は第三者の生命又は身体に対する危険を防止する方法がない場合に限ります。
一 時 性	危険がなくなった場合は、直ちに身体拘束等を解除します。

1 1 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者の病状急変その他必要な場合は、速やかに主治の医師へ連絡し、必要な指示を受けるとともに、利用者があらかじめ指定する家族等の緊急連絡先へ連絡します。必要に応じて、救急搬送、医療機関への連絡、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、相談支援専門員、その他関係機関への連絡等を行います。

主治医	所属医療機関名称	
	所在地	
	電話番号	
	利用者の主治医	
家族等	緊急連絡先の家族	
	住所	
	電話番号	
事業所名		あすてら訪問看護ステーション
事業所への緊急連絡先		072-486-5844

1 2 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、主治の医師、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、相談支援専門員その他関係機関へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際して行った対応について記録し、再発防止に努めます。

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、事業者の責めに帰すべき事由によって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：東京海上日動火災保険株式会社 保険名：メディカル保険サービス 損害賠償保険・介護保険事業者・社会福祉施設特別約款
--

1 3 身分証携行義務

看護職員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は家族等から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

1 4 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、主治の医師、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域包括支援センター、医療機関、薬局、相談支援専門員、他サービス事業者等との連携を通じて、利用者の心身の状況、生活環境、家族状況、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。

1 5 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、主治の医師、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域包括支援センター、医療機関、薬局、相談支援専門員、その他の保健医療福祉サービス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、必要に応じて、利用者の同意を得たうえで、(介護予防)訪問看護計画の写し又は内容を居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、主治の医師その他関係機関へ提供します。
- ③ (介護予防)訪問看護計画書及び(介護予防)訪問看護報告書を主治の医師へ提出し、必要な指示及び助言を受けます。
- ④ サービス内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、必要に応じて関係機関へ情報提供を行います。
- ⑤ 情報提供にあたっては、利用者又は家族等の同意に基づき、必要な範囲で行います。

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、提供日、提供時間、提供した看護内容、利用者の状態、その他必要事項を記録します。
- ② サービス提供記録は、法令及び事業所の規程に基づき保存します。
- 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又は写し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。
- ② 事業所の設備、備品、物品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③ 感染症の発生及びまん延を防止するため、感染症対策に関する指針の整備、委員会の開催、職員への研修及び訓練の実施、手指衛生、標準予防策、必要な防護具の使用等に努めます。

18 サービス内容、利用料及び利用者負担額の説明について

訪問看護サービスの利用料及び利用者負担額は、利用する保険制度、負担割合、公費負担制度の適用状況、訪問回数、訪問時間、サービス内容並びに加算及び減算の適用状況等に基づいて算定します。

介護保険による訪問看護の場合は、介護報酬に基づいて算定し、介護保険負担割合証に記載された負担割合に応じた額を利用者に負担していただきます。

医療保険による訪問看護及び精神科訪問看護の場合は、訪問看護療養費、精神科訪問看護基本療養費、訪問看護管理療養費その他関係する療養費等に基づいて算定します。

具体的な利用料、利用者負担額並びに加算及び減算の金額については、別表「訪問看護料金表」及び別紙「加算・減算の説明」に定めます。

実際の請求額は、利用実績に基づいて算定し、請求時に利用明細を添付してお知らせします。

19 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

- ① 提供した指定(介護予防)訪問看護に係る利用者及び家族等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 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. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置等

相 談 担 当 者 氏 名	岡本 洋志
連 絡 先 電 話 番 号	080-3125-2294
同 フ ァ ッ ク ス 番 号	072-486-9688

ア 相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成します。

イ 担当者が不在の場合でも対応可能な体制を整え、確実に担当者へ引き継ぎます。

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

ア 苦情又は相談があった場合は、必要に応じて状況の聞き取りや事情の確認を行います。

イ 管理者は、職員に事実関係の確認を行います。

ウ 管理者及び職員と検討し、対応方針を決定します。

エ 対応内容及び結果について、利用者又は家族等へ説明します。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)

3. 事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 あすてら訪問看護ステーション	所在地：大阪府岸和田市大町三丁目6番23号1階 電話番号：072-477-8023 FAX番号：072-486-9668 受付時間：9：00～18：00
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地：大阪市中央区常盤町1丁目3番8号中央大通FNビル 電話番号：06-6949-5418 FAX番号：06-6949-5417 受付時間：9：00～17：00（土日祝休み）
【市町村（保険者）の窓口】	
岸和田市 福祉部介護保険課	所在地：岸和田市岸城町7-1 電話番号：072-423-9475
大阪市浪速区 浪速区保健福祉センター保健福祉課（高齢者支援担当）	所在地：浪速区敷津東1-4-20 電話番号：06-6647-9859
大阪市城東区 城東区保健福祉センター保健福祉課（介護保険）	所在地：城東区中央3-5-45 電話番号：050-3535-8688
大阪市住之江区 住之江区保健福祉センター保健福祉課（高齢・介護保険）	所在地：住之江区御崎3-1-17 電話番号：06-6682-9859
大阪市住吉区 住吉区保健福祉センター保健福祉課（介護保険）	所在地：住吉区南住吉3-15-55 電話番号：06-6694-9859
大阪市平野区 平野区保健福祉センター保健福祉課（介護保険）	所在地：平野区背戸口3-8-19 電話番号：06-4302-9859
寝屋川市 福祉部高齢介護室	所在地：寝屋川市池田西町24-5池の里市民交流センター内 電話番号：072-838-0518
富田林市 健康推進部高齢介護課	所在地：富田林市常盤町1-1 電話番号：0721-25-1000
泉大津市 健康福祉部高齢介護課	所在地：泉大津市東雲町9-12 電話番号：0725-33-1131
貝塚市 健康福祉部高齢介護課	所在地：貝塚市畠中1-17-1 電話番号：072-423-2151
泉佐野市 健康福祉部介護保険課	所在地：泉佐野市市場東1-1-1 電話番号：072-463-1212
泉佐野市 健康福祉部地域共生推進課	所在地：泉佐野市市場東1-1-1 電話番号：072-463-1212
和泉市 福祉部高齢介護室介護保険担当	所在地：和泉市府中町2-7-5 電話番号：0725-99-8131
和泉市 福祉部高齢介護室高齢支援担当	所在地：和泉市府中町2-7-5 電話番号：0725-99-8132
高石市 保健福祉部介護保険課	所在地：高石市加茂4-1-1 電話番号：072-275-6319 / 072-275-6329
【医療保険・医療安全に関する相談窓口】 大阪府医療相談コーナー	電話番号：06-6941-0351 受付時間：9：00～18：00
大阪市 大阪市保健所 医療安全相談窓口「患者ほっとライン」	所在地：阿倍野区旭町1丁目2番7-1000号 あべのメディックス10階 電話番号：06-6647-0939
富田林市 富田林保健所	所在地：富田林市寿町3丁目1番35号 電話番号：0721-23-2681
寝屋川市 寝屋川市保健所	所在地：寝屋川市池田西町28番22号 電話番号：072-829-7771
岸和田市、貝塚市 岸和田保健所	所在地：岸和田市野田町3-13-1 電話番号：072-422-5681
和泉市、高石市、泉大津市、忠岡町 和泉保健所	所在地：和泉市府中町6丁目12-3 電話番号：0725-41-1342
泉佐野市、泉南市、阪南市、田尻町、熊取町、岬町 泉佐野保健所	所在地：泉佐野市上瓦屋583-1 電話番号：072-462-7701

20 加算等に関する説明及び同意確認

事業者は、利用者又は代理人に対し、算定を予定している加算又は利用者の状態等により算定する可能性がある加算について、算定開始前に、その内容、算定要件、利用者負担額及び算定開始日を個別に説明します

利用者又は代理人は、説明を受けた項目について、次のとおり同意の有無を確認します。

保険区分	項目	個別に説明する内容	同意確認
医療保険	24時間対応体制加算	営業時間外の連絡・相談体制、必要に応じた緊急訪問、算定開始日及び利用者負担額	☐ 同意する ☐ 同意しない
介護保険	緊急時訪問看護加算	24時間の連絡体制、緊急時の相談対応、必要に応じた緊急訪問、算定開始日及び利用者負担額	☐ 同意する ☐ 同意しない

21 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、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成24年大阪府条例第115号）」第10条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府岸和田市大町三丁目6番23号1階
	法人名	アステラ株式会社
	代表者名	代表取締役 土井 継義 印
	事業所名	あすてら訪問看護ステーション
	説明者氏名	岡本 洋志

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

代筆者	住所	
	氏名	印
	本人との関係	

契約代理人	住所	
	氏名	印
	本人との関係	