

重要事項説明書

(医療保険)

Y's株式会社

こあ+(プラス)訪問看護ステーション

こあ+(プラス)訪問看護ステーション 重要事項説明書 (医療保険)

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。

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	Y's株式会社
代表者名	代表取締役 隅田 優
本社所在地	〒591-8008 大阪府堺市北区東浅香山町2丁231-20 3F
連絡先	TEL 072-242-7773
法人設立年月日	令和2年2月27日

2 ご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	こあ+(プラス)訪問看護ステーション
介護保険指定事業者番号	2766590505
事業所所在地	〒591-8002 大阪府堺市北区東浅香山町2丁231-20 3F
連絡先	TEL 070-1200-0359
相談担当者名	管理者 小坂 知子
事業所の通常の実施地域	堺市全域、松原市 その他の地域は、要相談

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的

Y's株式会社が設置するこあ+(プラス)訪問看護ステーション（以下「事業所」という）において実施する指定訪問看護事業[指定予防訪問看護事業]（「事業」という）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ることにより、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、利用者の立場にたった適正な指定訪問看護の提供をすることを目的とする。

運営管理

- ①この事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態・要支援状態となった場合においても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た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。
- ②利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、要支援状態の維持もしくは改善を図り、又は要介護状態となることの予防を資するよう、療養上の目標を設定し、計画的に行う。
- ③利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたったサービスの提供に努める。
- ④事業にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努める。
- ⑤指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行い、主治の医師及び居宅介護支援事業者へ情報提供を行う。
- ⑥前5項のほか「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（平成11年厚生労働令第37号）」・「指定介護予防サービス等の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年3月14日厚生労働省令第35号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日 (但し 土日祝 12月30日～1月3日 8月13日～8月15日、までの間は休業日とする)
営業時間	基本 9時00分～18時00分

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～日曜日
サービス提供時間	基本9時00分～18時00分 ※24時間緊急体制

(5)事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	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。 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。 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	訪問看護計画・主治医からの文書による指示に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。	常勤 2名
看護師 准看護師	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。	非常勤 1名
理学 療法士	訪問リハビリ計画・主治医からの文書による指示に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。	常勤 3名
作業 療法士	訪問リハビリ計画・主治医からの文書による指示に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。	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
訪問看護計画の作成	主治医の指示に基づき、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	主治医の指示に基づき、訪問看護を提供します。
	① 病状、障害の観察
	② 入浴、清拭、洗髪などによる清潔の保持
	③ 食事及び排泄など日常生活の世話
	④ 床ずれの予防、処置
	⑤ 機能訓練
	⑥ 精神的支援
	⑦ カテーテルなどの管理
	⑧ 利用者及び家族へ療養上の指導、助言
	⑨ その他主治医の指示による医療処置
	⑩ ターミナルケア
	⑪ 各種相談の対応
⑫ リハビリテーション	

(2) 看護職員の禁止行為について

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
- ⑥ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、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（医療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

訪問看護基本療養費

■ 訪問看護基本療養費（Ⅰ）、精神科訪問看護基本療養費（Ⅰ）

（1人の利用者様）

リハビリテーションは基本40分とする				利用料	自己負担額の目安							
					1割	2割	3割					
精神科 以外	看護師	週3日目まで		1日に つき	5,550円	555円	1,110円	1,665円				
	准看護師				5,050円	505円	1,010円	1,515円				
	看護師	週4日目以降			6,550円	655円	1,310円	1,965円				
	准看護師				6,050円	605円	1,210円	1,815円				
	理学療法士, 作業療法士		5,550円		555円	1,110円	1,665円					
精神科	看護師	30分未満	週3日目まで	1日に つき	4,250円	425円	850円	1,275円				
	作業療法士											
	看護師	30分以上	週3日目まで						5,550円	555円	1,110円	1,665円
	作業療法士											

■ 訪問看護基本療養費（Ⅱ）、精神科訪問看護基本療養費（Ⅲ）

（同一建物居住者・30分以上訪問）

*** 割合負担により負担金額は異なります**

	訪問回数	2人		3人以上 9人以下		訪問回数	10人以上 19人以下		20人以上 49人以下		50人以上
看護師等	週3日目まで	5,550円	2,780円	月20日目まで	2,760円	2,710円	2,610円				
	週4日目以降	6,550円	3,280円	月21日目以降	2,660円	2,610円	2,510円				
准看護師等	週3日目まで	5,050円	2,530円	月20日目まで	2,520円	2,470円	2,370円				
	週4日目以降	6,050円	3,030円	月21日目以降	2,420円	2,370円	2,270円				
理学 療法士等		5,550円	2,780円	月20日目まで	2,760円	2,710円	2,610円				
				月21日目以降	2,660円	2,610円	2,510円				

■訪問看護基本療養費（Ⅲ），精神科訪問看護基本療養費（Ⅳ）

（入院患者が、在宅療養に備えて外泊をする際）

（入院中1回、難病2回）

	利用料	自己負担額の目安		
		1割	2割	3割
1日につき	8,500円	850円	1,700円	2,550円

訪問看護管理療養費

		利用料	自己負担額の目安				
			1割	2割	3割		
月の初日の訪問日	月1回	7,710円	771円	1,542円	2,313円		
2日以降	1日につき	単一建物居住利用者が20人未満	3,010円	301円	602円	903円	
		単一建物居住利用者が20人以上50人未満	月15日目まで	2,510円	251円	502円	753円
			月16日目～24日目	2,310円	231円	462円	693円
			月25日目以降	2,210円	221円	442円	663円
		単一建物居住利用者が50人以上	月15日目まで	2,410円	241円	482円	723円
			月16日目～24日目	2,210円	221円	442円	663円
月25日目以降	2,010円		201円	402円	603円		

		利用料	自己負担額の目安			
			1割	2割	3割	
訪問看護情報提供療養費	1.市町村、相談支援	月1回	1,500円	150円	300円	450円
	2.学校・保育所等					
	3.入院・入所時					
訪問看護遠隔診療補助料	1日につき	2,650円	265円	530円	795円	
訪問看護ベースアップ評価料Ⅰ	月1回	1,050円	105円	210円	315円	
訪問看護物価対応料1	月の初日の訪問日	月1回	60円	6円	12円	18円
	2日目以降	1日につき	20円	2円	4円	6円
訪問看護ターミナルケア療養費	1.施設側で看取り介護加算を算定していない場合 2.算定している場合					
1.在宅または施設で死亡された場合	必要時	25,000円	2,500円	5,000円	7,500円	
2.施設で死亡された場合	必要時	10,000円	1,000円	2,000円	3,000円	

●訪問看護情報提供療養費

訪問看護ステーションが、医師や関係機関に対して、利用者の状態や看護の内容などの情報を文書で提供したときに算定する費用です。

●訪問看護遠隔診療補助料

看護師等が患者宅などに訪問して、医師のオンライン診療を現場で補助した場合に評価される診療報酬です。

●訪問看護ベースアップ評価料

安定して訪問看護を続けられるようにする処遇改善を進めるための評価料です。

●訪問看護物価対応料

物価上昇によって増えた訪問看護ステーションの負担を補うための評価料です。

●訪問看護ターミナルケア療養費

終末期の利用者に対して、訪問看護ステーションが主治医と連携しながら、死亡前のケアを行った場合に算定できる療養費です。

加算等		利用料	自己負担額の目安			
			1割	2割	3割	
24時間対応体制加算	月1回	6,800円	680円	1,360円	2,040円	
特別管理加算(重症度高い)	月1回	5,000円	500円	1,000円	1,500円	
特別管理加算(その他)	月1回	2,500円	250円	500円	750円	
退院時共同指導加算	月1回	8,000円	800円	1,600円	2,400円	
退院支援指導加算(退院日)		6,000円	600円	1,200円	1,800円	
在宅患者連携指導加算	月1回	3,000円	300円	600円	900円	
在宅患者緊急時等カンファレンス加算	月2回 まで	2,000円	200円	400円	600円	
訪問看護医療DX情報活用加算	月1回	50円	5円	10円	15円	
(精神科)緊急訪問看護加算	月14日目まで		2,650円	265円	530円	795円
	月15日目以降		2,000円	200円	400円	600円
訪問看護医療情報連携加算	月の初日の訪問日	月1回	1,000円	100円	200円	300円
長時間(精神科)訪問看護加算	1日に つき	5,200円	520円	1,040円	1,560円	

難病等複数回訪問看護加算		*割合負担により負担金額は異なります							
同一建物内 人数	1人又は 2人	3人以上 9人以下	10人以上 19人以下	20人以上 49人以下	50人以上				
1日に2回	4,500	4,000	3,700	3,500	3,300				
3回以上	8,000	月20日まで	7,200円	月20日まで	6,300円	月20日まで	4,800円	月20日まで	4,100円
		月21日以降	6,900円	月21日以降	5,200円	月21日以降	3,500円	月21日以降	3,000円
早朝・夜間看護加算(早朝6時～8時、夜間18時～22時)		*割合負担により負担金額は異なります							
同一建物内 人数	1人又は 2人	3人以上 9人以下	10人以上 19人以下	20人以上 49人以下	50人以上				
利用料	2,100	月15日まで	2,100円	月15日まで	1,800円	月15日まで	1,200円	月15日まで	1,000円
		月16日以降	1,900円	月16日以降	1,300円	月16日以降	950円	月16日以降	800円
深夜訪問看護加算(深夜22時～6時)		*割合負担により負担金額は異なります							
同一建物内 人数	1人又は 2人	3人以上 9人以下	10人以上 19人以下	20人以上 49人以下	50人以上				
利用料	4,200	月15日まで	4,200円	月15日まで	3,900円	月15日まで	2,100円	月15日まで	1,800円
		月16日以降	4,000円	月16日以降	2,300円	月16日以降	1,500円	月16日以降	1,300円

複数名(精神科)訪問看護加算

* 割合負担により負担金額は異なります

指定訪問看護の 実施者	同時に訪問する者	算定 日数等	1人又は 2人	3人以上 9人以下	10人以上 19人以下	20人以上 49人以下	50人以上
看護職員	看護師等 (準看護師を除く)	週1回	4,500円	4,000円	3,400円	3,000円	2,700円
看護職員	准看護師	週1回	3,800円	3,400円	2,800円	2,500円	2,200円
看護職員	その他職員	週3回	3,000円	2,700円	2,100円	1,900円	1,600円
看護職員	その他職員	1日に1回	3,000円	2,700円	2,100円	1,900円	1,600円
		1日に2回	6,000円	5,400円	3,800円	3,450円	3,300円
		1日に3回	10,000円	9,000円	5,500円	4,800円	4,500円

●24時間対応体制加算

24時間対応体制加算は、訪問看護ステーションが利用者や家族からの電話相談に365日24時間対応でき、必要に応じて緊急訪問看護を実施する体制を評価する診療報酬の加算です。

●特別管理加算

- ・気管カニューレ、ドレーンチューブ又は留置カテーテルを使用している状態
- ・在宅悪性腫瘍患者指導管理、もしくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態にあるもの
- ・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、在宅肺高血圧症患者指導管理、在宅難治性皮膚疾患処置指導管理を受けている状態
- ・人工肛門又は人工膀胱を設置している状態など

●退院時共同指導加算

病院や介護老人保健施設などに入院・入所中の利用者が退院して自宅に戻る際、訪問看護ステーションの看護師等が主治医や施設職員と共同で、療養上の必要な指導を行うことを評価する加算です。

●退院支援指導加算

病院等を退院する当日に、看護師がその施設へ出向いて直接指導を行ったことを評価する加算です。

●在宅患者連携指導加算

訪問看護ステーションの看護師等が、主治医や薬剤師などの多職種と文書等で月に2回以上情報を共有し、それに基づいた指導を行うことを評価する加算です。

●在宅患者緊急時等カンファレンス加算

在宅で療養を行っている利用者の病状が急変した際などに、多職種が連携してカンファレンスを行い、必要な指導を行うことを評価する医療保険の加算です。

●訪問看護医療DX情報活用加算

訪問看護ステーションがオンライン資格確認システムを使って患者さんの診療情報や薬剤情報を取得・活用し、質の高い看護計画を立てることを評価する加算です。

●(精神科)緊急訪問看護加算

医療保険の訪問看護で、主治医の指示に基づく計画外の緊急訪問を行った場合に算定できる加算です。

●長時間(精神科)訪問看護加算

訪問看護ステーションの看護師等が、訪問看護計画に基づき、長時間にわたる指定訪問看護を行った場合に、所定額に加算します。

●難病等複数回訪問看護加算

医療保険適用で難病患者（別表第7・第8の疾患）や特別指示書期間中の利用者に対し、1日に2回以上訪問看護を実施した場合に算定できる加算です。

●夜間・早朝訪問看護加算

指定の時間外（夜間18:00～22:00、早朝6:00～8:00）に利用者・家族の要望に応じて訪問した場合に算定できる加算です。

●深夜訪問看護加算

午後10時から午前6時までの深夜時間帯に利用者・家族の要望に応じて訪問した場合に算定できる加算です。

●複数名(精神科)訪問看護加算

1人の利用者に対し複数の看護師等が同時に訪問し、単独では困難なケアが必要な場合に算定できる加算です。

●訪問看護医療情報連携加算

専用のICT（ビジネスチャット等）を用いて、医師やケアマネジャーと診療情報をリアルタイムに共有・活用した場合の評価です。

※1ヶ月あたりのお支払額の目安は

$$\left((\text{基本療養費} \times \text{訪問回数}) + \text{管理療養費} + \text{加算} \right) \times \text{負担割合} = \text{円程度です}$$

$$\left((\text{円} \times (\text{回})) + \text{円} + \text{円} \right) \times \text{負担割合}$$

*月額の上限金額が設定されている場合はこの限りではありません。

※加算の項目は上記のみに限りません（頻度の高い加算項目を挙げています）

他の加算に該当する場合、加算内容と費用の説明をさせていただきます。

自立支援医療受給者証や指定難病受給者証等をお持ちの方においては、自己負担額計算のため、当月の最終訪問日に自己負担上限額管理票をご提示ください。写真かコピーをとらせて頂きます。

重度心身者障害者医療等の受給者証をお持ちの方は医療証上限負担額相当となります。

その他公費負担医療をご利用されている場合はお知らせ下さい。
交通費は頂いておりません。

4 その他の費用について

(1)サービス提供にあ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
ガーゼ等の衛生材料や介護用品等の費用は、利用者様の負担となります。

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10日前後に利用者あてにお届けします。
利用料、利用者負担額 その他の費用の支払い方法等	ア 請求書に記載の内容をご確認のうえ、請求月の月末日までに下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者・ご家族様口座より引き落とし (ウ)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しま。 (医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)

※ 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、払い期日から2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。

5 キャンセル料について

当日にサービスをキャンセルをされる場合、キャンセル料が発生いたします。
尚、金額は下記の通りです。

- ・ 2時間前までにご連絡があった場合 キャンセル料不要
- ・ 2時間前までにご連絡が無い場合 サービス1提供当たり料金の50%
- ・ ご連絡の無い場合 サービス1提供当たり料金の100%

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

相談担当者氏名	小坂 知子
連絡先	T E L 070-1200-0359
受付曜日及び受付時間	月～金曜日 基本9時00分～18時00分

※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ので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、保険証に記載された内容（被保険者資格など）を確認させていただきます。保険証内容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) 主治の医師の指示に基づき、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。
- 3) サービス提供は「訪問看護計画」に基づいて行います。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。
- 4) 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・虐待の防止等の為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

虐待防止に関する責任者	管理者	小坂 知子
-------------	-----	-------

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (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) 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

1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

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">・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。・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。・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も継続します。
------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。）

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

事業所は、利用者に対する訪問看護サービスにあたって、事故防止には細心の注意を払っておりますが、完全にすべての事故を未然に防げるものではありません。万が一、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なお、事業者は、次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
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険
保障の概要	訪問看護業務を遂行する上で、利用者様にケガをさせたり、物を壊してしまったりしたなど対人対物の損害賠償責任を負った場合に、損害賠償の保障をする保険です。また、不当な身体の拘束による自由の侵害・名誉棄損並びに口頭、文書、図画等の表示行為による名誉棄損・プライバシーの侵害が発生した場合に補償されます。

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社に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1)指定訪問看護の実施ごとに、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提供の日から5年間保存します。
- (2)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。
- (3)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 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。

苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状態を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。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を翌日までには連絡します。）

(2)苦情申立の窓口

利用者の居宅にある市町村の窓口にご連絡ください。

【事業者の窓口】

こあ+(プラス) 訪問看護ステーション (担当 小坂 知子)	所在地 堺市北区東浅香山町2丁231-20 3F 電話番号 070-1200-0359 受付時間 基本平日9:00~18:00
---------------------------------------	---

【市町村（保険者）の窓口】

堺市 長寿社会部 介護保険課	所在地 堺市堺区南瓦町3-1(本館7階) 電話番号 072-228-7513 (課直通) FAX 072-228-7853 受付時間 9:00~17:30
堺市 堺区役所 地域福祉課 介護保険係	所在地 堺市堺区南瓦町3-1(本館2階) 電話番号 072-228-7520 FAX 072-228-7870 受付時間 9:00~17:30
堺市 北区役所 地域福祉課 介護保険係	所在地 堺市北区新金岡町5-1-4 電話番号 072-258-6651 FAX 072-258-6836 受付時間 9:00~17:30
堺市 西区役所 地域福祉課 介護保険係	所在地 堺市西区鳳東町6-600 電話番号 072-275-1912 FAX 072-275-1919 受付時間 9:00~17:30
堺市 東区役所 地域福祉課 介護保険係	所在地 堺市東区日置荘原寺町195-1 電話番号 072-287-8123 FAX 072-287-8117 受付時間 9:00~17:30
堺市 中区役所 地域福祉課 介護保険係	所在地 堺市中区深井沢町2470-7 電話番号 072-270-8197 FAX 072-270-8103 受付時間 9:00~17:30
堺市 南区役所 地域福祉課 介護保険係	所在地 堺市南区桃山台1-1-1 電話番号 072-290-1812 FAX 072-290-1818 受付時間 9:00~17:30
堺市美原区役所 地域福祉課 介護保険係	所在地 堺市美原区黒山167-1 電話番号 072-363-9316 FAX 072-362-0767 受付時間 9:00~17:30
高石市役所 保険福祉部 地域包括ケア推進課	所在地 高石市加茂4-1-1 電話番号 072-265-1001 受付時間 9:00~17:30
泉大津市役所 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 受付時間 8:45~17:15
和泉市役所 生きがい健康部 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 072-599-8131 受付時間 9:00~17:15
岸和田市役所 保険部介護保険課	所在地 岸和田市岸城町7番1号 電話番号 072-423-2121 受付時間 9:00~17:30
貝塚市役所 福祉部高齢介護課	所在地 貝塚市島中1丁目17-1 電話番号 072-423-2151 受付時間 8:45~17:30

大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室 介護保険課	所在地 大阪市中央区常磐町1丁目3番8号 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00~17:00
-------------------------------	--

18 重要事項説明の年月日

この重要事項説明の年月日 令和 年 月 日

上記内容について、「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（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	大阪府堺市北区東浅香山町2丁231-20 3F
	法人名	Y's株式会社
	代表者名	代表取締役 隅田 優
	所在地	大阪府堺市北区東浅香山町2丁231-20 3F
	事業所名	こあ+(プラス)訪問看護ステーション
	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	印
代理人	住所	
	氏名	印

令和04年04月01日施行
令和06年08月26日改定
令和06年11月11日改定
令和08年6月1日改定