

重要事項説明書

(訪問看護用) <介護予防保険用>

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(2013年3月4日大阪市条例第26号)」の規定に基づき、指定介護予防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	社会医療法人 景岳会
代表者氏名	理事長 柿本 祥太郎
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市住之江区東加賀屋1丁目18番18号 TEL 06-6685-0221(代表)

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	南大阪訪問看護ステーション
介護保険指定事業者番号	大阪市指定 (2765990045号)
事業所所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒559-0017 大阪市住之江区中加賀屋2-1-19 TEL 06-6685-6001 TEL/FAX 06-7664-3939
相談担当者名	看護師 : 流谷 由美
事業所の通常の事業の実施地域	住之江区・西成区・住吉区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ご利用者様の心身の特性を踏まえて、日常生活活動の維持、回復を図ると共に、生活の質の確保を重視した在宅医療が継続できるように支援致します。
運営の方針	事業の実施にあたっては、関係市町村、居宅支援事業所、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的な看護サービスの提供に努めます。

(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(国民の祝日、12月30日～1月3日を除きます)
営業時間	午前8時30分から午後5時

(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～金曜日(国民の祝日、12月30日～1月3日を除きます)
サービス提供時間	午前8時30分から午後5時

(5) 事業所の職員体制

管理者	看護師 : 流谷 由美
-----	-------------

職	職務内容	人員数
管理者	1 主治の医師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 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。	常勤 1名
看護職員 計画作成等に主として従事する者	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 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 1名
看護職員 (看護師・准看護師)	1 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 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 2名 非常勤 0名
事務職員	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 健康状態の観察(血圧・体温・呼吸・脈拍) ② 清拭・洗髪・入浴介助・爪切り等清潔の援助 ③ 食事及び排泄等日常生活の援助 ④ 褥瘡予防の指導及び処置 ⑤ リハビリテーション ⑥ ターミナルケア・認知症ケア ⑦ 療養生活や介護方法の指導 ⑧ カテーテル類及び医療機器などの管理 ⑨ その他医師の指示による医療的処置

(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
- ※以上の行為について利用者または利用者の家族からの強要、加えて厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されているカスハラに該当する行為があった場合、訪問の中止や契約の解除をする場合があります。

(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

※ 指定介護予防訪問看護ステーションの場合

サービス提供時間帯 サービス提供時間数		昼間				夜間・早朝				深夜			
		単位数 (単位)	利用者負担額			単位数 (単位)	利用者負担額			単位数 (単位)	利用者負担額		
			1割	2割	3割		1割	2割	3割		1割	2割	3割
20分未満	看護師	303	337円	674円	1011円	379	422円	843円	1265円	455	506円	1012円	1518円
	准看護師	273	304円	607円	911円	341	380円	759円	1138円	410	456円	912円	1368円
30分未満	看護師	451	502円	1003円	1505円	564	628円	1255円	1882円	677	753円	1506円	2259円
	准看護師	406	452円	903円	1355円	508	565円	1130円	1695円	609	678円	1355円	2032円
30分以上	看護師	794	883円	1766円	2649円	993	1105円	2209円	3313円	1191	1325円	2649円	3973円
1時間未満	准看護師	715	795円	1590円	2385円	894	995円	1989円	2983円	1073	1194円	2387円	3580円
1時間以上	看護師	1090	1212円	2424円	3636円	1363	1516円	3032円	4547円	1635	1819円	3637円	5455円
1時間30分未満	准看護師	981	1091円	2182円	3273円	1226	1364円	2727円	4090円	1472	1637円	3274円	4911円

※ リハビリテーション

サービス提供時間帯 サービス提供時間数		昼間				夜間・早朝				深夜			
		単位数 (単位)	利用者負担額			単位数 (単位)	利用者負担額			単位数 (単位)	利用者負担額		
			1割	2割	3割		1割	2割	3割		1割	2割	3割
(理学療法士、 作業療法士、 言語聴覚士 による場合)	20分	284	316円	632円	948円	355	395円	790円	1185円	426	474円	948円	1422円
	40分	568	632円	1264円	1895円	710	790円	1579円	2369円	852	948円	1895円	2843円
	60分	710	790円	1579円	2369円	887	987円	1973円	2959円	1065	1185円	2369円	3553円

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
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	単位数 (単位)	利用者負担額			算定回数等
		1割	2割	3割	
初回加算Ⅰ(退院日に初回訪問)	350	390円	779円	1168円	初回月に1回
初回加算Ⅱ	300	334円	668円	1001円	初回月に1回
緊急時訪問看護加算Ⅰ	600	668	1335	2002	ひと月に1回
緊急時訪問看護加算Ⅱ	574	639円	1277円	1915円	ひと月に1回
特別管理加算Ⅰ	500	556円	1112円	1668円	ひと月に1回
特別管理加算Ⅱ	250	278円	556円	834円	ひと月に1回
看護体制強化加算(Ⅰ)	600	668円	1335円	2002円	ひと月に1回
看護体制強化加算(Ⅱ)	300	334円	668円	1001円	ひと月に1回
ターミナルケア加算	2500	2780円	5560円	8340円	死亡月に1回
複数名訪問看護加算(Ⅰ)	254	283円	565円	848円	1回当たり(30分未満)
	402	447円	894円	1341円	1回当たり(30分以上)
複数名訪問看護加算(Ⅱ)	201	224円	447円	671円	1回当たり(30分未満)
	317	353円	705円	1058円	1回当たり(30分以上)
長時間訪問看護加算	300	334円	668円	1001円	1回当たり
退院時共同指導加算	600	668円	1335円	2002円	1回当たり
看護・介護職員連携強化加算	250	278円	556円	834円	ひと月当たり
口腔連携強化加算	50	56円	112円	167円	ひと月に1回
遠隔死亡診断補助加算	150	167円	334円	501円	死亡月に1回
処遇改善加算	1ヶ月の総報酬に、1.8%を乗じて算定します				ひと月ごと
サービス提供体制強化加算	6	7円	14円	20円	1回当たり

※ **部分は令和8年6月の介護報酬改定により、改定もしくは新設された加算です。**

※利用者様負担額につきましては、訪問回数等に応じて計算しますので、小数点の以下の処理から誤差が発生する事がありますので、多少上記の金額が変わる場合があります。

※ 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。

※ (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。

※ 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常時対応でき、必要に応じて緊急訪問を行うことができる体制にある、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。なお、同意書面は別添のとおりです。

※ 特別管理加算は、指定介護予防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「かっこ内に記載しています。))に対して、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った場合に加算します。なお、「別に厚生労働大臣が定め状態にあるもの」とは次のとおりです。

(特別管理加算Ⅰ)

- ① 在宅悪性腫瘍患者指導管理を受けている状態
- 在宅気管切開患者指導管理を受けている状態
- 気管カニューレを使用している状態
- 留置カテーテルを使用している状態

(特別管理加算Ⅱ)

- ② 在宅自己腹膜灌流指導管理を受けている状態
- 在宅血液透析指導管理を受けている状態
- 在宅酸素療法指導管理を受けている状態
- 在宅中心静脈栄養法指導管理を受けている状態
- 在宅成分栄養経管栄養法指導管理を受けている状態
- 在宅自己導尿指導管理を受けている状態
- 在宅持続陽圧呼吸療法指導管理を受けている状態
- 在宅自己疼痛管理指導管理を受けている状態
- 在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
- ③ 人工肛門また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

※ 看護体制強化加算は、中重度の要介護者様の在宅生活を支える訪問看護体制の評価要件を満たす月に算定します。

※ 長時間訪問看護加算は、特別管理加算(Ⅰ・Ⅱ)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。

※ 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、その死亡日前14日以内に2回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。)に算定します。

※ 複数名訪問看護加算は、1人で看護を行うのが困難な場合、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士が2人以上で看護を行った場合、算定します。

※ 退院時共同指導加算は、病院、診療所または介護老人保健施設に入院中、または入所中の者が退院または退所するに当たり、指定介護予防訪問看護ステーションの看護師等が、退院時共同指導を行った後に、退院または退所後に初回の訪問看護を行った場合に加算を算定します。

※ 看護・介護職員連携強化加算は喀痰吸引行為などの特定行為業務を円滑に行う目的で、介護職員と同行し連携を図る場合に算定します。

※ 口腔連携強化加算とは、歯科専門職と連携し口腔衛生状態や口腔機能の評価を行い、歯科医療機関やケアマネジャーへ情報提供をした場合に算定します。

※ 遠隔死亡診断補助加算は、情報通信機器を用いた在宅での看取りに係る研修を受けた看護師が、在宅患者訪問診療料(Ⅰ)の死亡診断加算を算定する利用者(※)について、その主治医の指示に基づき、情報通信機器を用いて医師の死亡診断の補助を行った場合に算定します。

※ サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして都道府県知事に届け出た訪問看護事業所が、利用者に対し、訪問看護を行った場合に算定します。

※ 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訪問看護の提供となります。(このことについては、別途説明します。)

※ 処遇改善加算は訪問看護職員の処遇改善(賃金改善等)を図るため、厚生労働省が定めた基準に基づき、すべての利用者様の総報酬に対して1.8%を加算するものです。

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、運営規程の定め(1.事業所からの片道2km未満 300円 2.事業所からの片道2～4km 500円 3.以降2km毎に500円加算)に基づき、交通費の実費を請求いたしません。なお、自動車を使用した場合もこれに準じ請求いたします。
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。サービス実施日の前営業日の午後17時半までの連絡の場合は、キャンセル料は発生しません。また、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 その他	1: 医療機器レンタル料(吸引器等) 1,100円/月 2: 死後の処置料等 11,000円/回 3: 特別管理加算以外(1回1.5時間以上の訪問看護) 3,300円/回

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	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。 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日までに利用者に手渡し、または郵送します。
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	ア 毎月のご利用料金のお支払い方法は、利用月の翌月27日(土日祝日にあたる場合は翌営業日)に、口座振替となりますので、ご契約時にご指定いただきましたお口座に予めご入金をお願い致します。 イ お支払いの確認をされましたら、領収書をお渡します。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。)

※ 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、担当する訪問看護職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 (氏名) 流谷 由美
	イ 連絡先電話番号 (電話番号) 06-6685-6001 同ファックス番号 (ファックス番号) 06-7664-3939
	ウ 受付日及び受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:00

※ 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

- 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所にお知らせください。
- 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・身体的拘束の防止について

- (1) 事業者は、利用者の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。身体拘束も緊急やむを得ない場合を除き、原則として行いません。事業者は、利用者の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ区市町村へ報告します。
- (2) 事業者は、虐待防止のための指針を整備するとともに、利用者の権利擁護、サービスの適正化に向けた定期的な職員研修等を実施するものとします。
- (3) 事業者は、前項の措置を適切に実施するために虐待防止担当者を配置します。

虐待防止に関する責任者	職:看護師	氏名:流谷 由美
-------------	-------	----------

- (4) 事業者が身体拘束を緊急やむを得ず実施する場合は、次の3つの要件を満たした時とし、実施した場合はすみやかに身体拘束を解除できるように努めるとともに適切に記録します。
 - ①切迫性:利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い。
 - ②非代替性(ひだいたいせい):身体拘束その他の行動制限に他に代わる対応方法がない。
 - ③一時性:身体拘束その他の行動制限が一時的なものである。

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"> 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ダンス」を遵守し、適切な取り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、第三者に漏らしません。 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。 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。
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。)

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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保 險 会 社 名	社団法人 全国訪問看護事業協会
保 險 名	訪問看護事業者賠償責任保険
保 障 の 概 要	身体障害・人格権侵害共通、財物損壊、管理受託物、初期対応費用

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。

14 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 指定介護予防訪問看護の提供に関する記録を整備し、当該サービスを提供した日から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 提供した指定介護予防訪問看護に関し、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 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 指定介護予防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

- ア 提供した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。
 - ◆ 苦情またはご相談がある場合は、ご利用者様の状況を把握するために必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、ご利用者様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。
 - ◆ 把握した状況を検討し、時下の対応を決定致します。
 - ◆ 必要に応じ関係者への連絡・調整を行うとともに、ご利用者様及びご家族様へは必ず対応内容を含めた結果をご報告致します。

(2) 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称) <南大阪訪問看護ステーション></p>	<p>所在地 大阪市住之江区中加賀屋2-1-19 電話番号 06-6685-6001 FAX番号 06-7664-3939 受付時間 月曜日～金曜日 8時半～17時 担当者 流谷 由美</p>
<p>【市町村(保険者)の窓口】 (利用者の居宅がある市町村(広域連合)の介護保険担当部署の名称)</p> <p><住之江区役所> <西成区役所> <住吉区役所> <大阪市福祉局></p>	<p><住之江区役所> 所在地 大阪市住之江区御崎3-1-7 電話番号 06-6682-9859 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時30分</p> <p><西成区役所> 所在地 大阪市西成区岸里1-1-64 電話番号 06-6659-9859 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時30分</p> <p><住吉区役所> 所在地 大阪市住吉区殿辻1-8-18 電話番号 06-6694-9859 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時30分</p> <p><大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課指定・指導グループ> 所在地 中央区船場中央3-1-7-331 船場センタービル7号館3階 電話番号 06-6241-6310 開庁時間 月曜日～金曜日 9時～17時30分</p>
<p>【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会</p>	<p>所在地 大阪府中央区常盤町1-3-8 中央大通りFNCビル11階 電話番号 06-6949-5418 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時30分</p>

18 業務継続計画の策定等について

- (1)事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- (2)事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- (3)事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

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(2013年3月4日)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	大阪市住之江区東加賀屋1丁目18番18号
	法人名	社会医療法人 景岳会
	代表者名	理事長 柿本 祥太郎
	事業所名	南大阪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	

代理人	住 所	
	氏 名	