

(医療保険)

重要事項説明書

詩音株式会社
訪問看護ステーション詩音

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

| | |
|-------|---------------------|
| 事業者名称 | 詩音株式会社 訪問看護ステーション詩音 |
|-------|---------------------|

| | |
|-----------------------|---|
| 代表者氏名 | 岩畑義和 |
| 本社所在地 (連絡先及び電話番号等) | 山口県下関市伊倉本町27-10 電話番号：083-249-5181 FAX番号：083-250-5143 |
| 法人設立年月日 | 令和6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 | 詩音株式会社 訪問看護ステーション詩音 |
| 介護保険指定 事業所番号 | 3560190492 |
| 事業所所在地 | 山口県下関市伊倉本町27-10 |
| 連絡先 相談担当者名 | 電話番号：083-249-5181 FAX番号：083-250-5143 管理責任者 岩畑義和 |
| 事業所の通常の 事業の実施地域 | 下関市（豊田町、豊北町を除く） |

(2) 事業の目的及び運営の方針

| | |
|-------|--|
| 事業の目的 | 主治医より訪問看護が必要と判断された利用者に対し、訪問看護のサービスを提供し、居宅において利用がより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にサービスを提供します。 |
| 運営の方針 | 利用者の心身の状態に応じた適切な訪問看護サービスを提供します。サービスの提供にあたり、サービス従事者の確保・教育・指導に努め、利用者個々の主体性を尊重し、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な訪問看護のサービス提供に努めます。 |

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

| | |
|------|-------------------------|
| 営業日 | 月～金曜日（定休日：土日、12/31～1/3） |
| 営業時間 | 9:00～18:00 |

(4) サービス提供可能な日と時間帯

| | |
|----------|-------------------|
| サービス提供日 | 月～金曜日（土日に関しては要相談） |
| サービス提供時間 | 9:00～18:00 |

(5) 事業所の職員体制

| | |
|-----|------------|
| 管理者 | 代表取締役 岩畑義和 |
|-----|------------|

| 職 | 職務内容 | 人員数 |
|---|------|-----|
|---|------|-----|

| | | |
|-------------------------------|--|--------------------------|
| <p>管理者</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 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。 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。 | <p>常 勤 1名</p> |
| <p>看護職員のうち主として計画作成等に従事する者</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 指定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。 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を作成します。 | <p>常 勤 3名</p> |
| <p>看護職員 (看護師・准看護師)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 訪問看護計画に基づき、訪問看護のサービスを提供します。 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。 | <p>常 勤 2名 非常勤 0名</p> |
| <p>事務職員</p> | <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。 | <p>非常勤 0名</p> |

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 日常生活の維持/生活技能の獲得・拡大 食生活、活動、整容、安全確保などのモニタリングおよび技能の維持向上のためのケア 2 対人関係の維持・構築 コミュニケーション能力の維持向上の援助、他者との関係性への援助 3 家族関係の調整 家族に対する援助、家族との関係性に関する援助 4 精神症状の悪化や増悪を防ぐ 症状モニタリング、症状安定・改善のためのケア、服薬・通院継続のための関わり 5 身体症状の発症や進行を防ぐ 身体症状のモニタリング、生活習慣に関する助言・指導、自己管理能力を高める援助 6 ケアの連携 施設内外の関連職種との連携・ネットワーキング 7 社会資源の活用 社会資源に関する情報提供、利用のための援助 8 対象者のエンパワーメント 自己効力感を高める、コントロール感を高める、肯定的フィードバック |

(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) 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

利用料金については利用料金表を参照してください。

※訪問看護管理療養費

- 安全な提供体制が整備されていること
- 主治医に訪問看護計画書・訪問看護報告書を書面または電子的な方法で提出していること
- 主治医との連携を確保していること
- 指定訪問看護の実施に関する休日、祝日等も含めた計画的な管理を継続して実施していること

訪問看護管理療養費1

訪問看護ステーションの利用者のうち、同一建物居住者の占める割合が7割未満で、

次のいずれかに該当する

精神科訪問看護基本療養費を算定する利用者のうち、GAF尺度:40以下の利用者の数が月に5人以上である

訪問看護管理療養費2

訪問看護ステーションの利用者のうち、同一建物居住者の占める割合が7割以上であること
同一建物居住者の占める割合が7割未満であり、以下条件に該当しないこと
精神科訪問看護基本療養費を算定する利用者のうち、GAF尺度:40以下の利用者の数が月に5人以上である

※ 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

- ・ 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
- ・ 在宅自己腹膜EQ ¥* jc2 ¥* "Font:MS ゴシック" ¥* hps11 ¥o¥ad(¥s¥up 10(かんりゅう)、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
- ・ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- ・ 真皮を超える褥瘡の状態
- ・ 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

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。

※ 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

※ 退院時共同指導料は入院若しくは入所中の者が退院退所するにあたり、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後に場合に加算します。

※ 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。

※ 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。

※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が20人以上居住する建物の利用者にサービス提

供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。同一の建物に20人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が20人以上居住する建物を言います。

(養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅に限る。)

- ※ 複数名訪問看護加算は、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。)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。
- ※ 24時間対応体制加算とは、訪問看護ステーションが利用者やその家族等からの電話等による連絡や相談に常時対応でき、必要に応じて緊急時の対応を行うことができる体制を評価する加算です。算定回数は月に1回までを上限として設定されています。
- ※ 訪問看護情報提供療養費1は、訪問看護ステーションと市町村・都道府県の実施する保健福祉サービスとの有機的な連携を強化し、利用者に対する総合的な在宅療養を推進することを目的として加算します。
- ※ 訪問看護情報提供療養費2は、訪問看護ステーションの利用者が保育所、認定こども園、家庭的保育事業、小規模保育事業、事業所内保育事業、幼稚園、小学校、中学校、義務教育学校、中等教育学校前期課程、特別支援学校の小学部・中学部に、通園・通学するにあたって、学校等における生活を安全に送ることができるよう、訪問看護ステーションと学校等の連携を推進することを目的として加算します。
 - ・学校等からの求めに応じて、訪問看護の情報提供書を提供すること
 - ・指定訪問看護を行った日から2週間以内に情報を提供すること
 - ・学校等において当該利用者の医療的ケアの実施等に当たる看護職員と連携するための情報を提供すること
 - ・文書を提供する前6月の期間において、定期的に当該利用者に対して指定訪問看護を行っていること
 - ・提出した文書の写しを訪問看護記録書に添付し、保管すること
 - ・当該療養費の前の算定年月日と入園・入学・転園・転学等の場合はその旨を訪問看護療養費明細書に記載すること
- ※ 訪問看護情報提供療養費3は、利用者が保険医療機関、介護老人保健施設、介護医療院に入院または入所し、在宅から保険医療機関等へ療養の場所を変更する場合に、訪問看護ステーションと保険医療機関等の実施する看護の有機的な連携を強化し、利用者が安心して療養生活を送ることができるよう、切れ目のない支援と継続した看護の実施を推進することを目的として加算します。

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、運営規程の定めに基づき、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は(運営規程に記載されている内容を記載する)により請求いたします。 | |
| 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。 | |
| | 24時間前までのご連絡の場合 | キャンセル料は不要です |
| | 12時間前までにご連絡の場合 | 1 提供当りの料金の50%を請求いたします。 |
| | 12時間前までにご連絡のない場合 | 1 提供当りの料金の100%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(医療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>1 利用料利用者負担額（医療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>2 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてお届け（郵送）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>1 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27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 （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い</p> <p>2 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となる場合があります。）</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

| | |
|---|--|
| <p>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。</p> | <p>ア 相談担当者氏名 岩畑義和</p> <p>イ 連絡先電話番号 083-249-5181 同ファックス番号 083-250-5143</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 月～金曜日9：00～18：00</p> |
|---|--|

※ 担当する看護職員としては、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) 主治医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」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
- (2) 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
- (3) 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 感染防止について

感染症の発生や感染拡大を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 感染防止に関する責任者を選定しています。

| |
|-------------|
| 感染防止に関する責任者 |
|-------------|

| |
|------------|
| 代表取締役 岩畑義和 |
|------------|

- (2) 施設・事業所等の感染課題を明確にし、感染対策の方針・計画を定めます。
- (3) 感染予防に関する決定事項や具体的対策を施設・事業所全体に周知します。

- (4) 施設・事業所等における感染に関する問題を把握し、問題意識を共有・解決します。
- (5) 利用者・職員の健康状態を把握します。
- (6) 感染症が発生した場合、適切に対処するとともに、感染対策、拡大防止の指揮をとりま
す。
- (7) その他、感染関連の検討が必要な場合に、対処していきます。
- (8) 職員に対する感染防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

9 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 | 代表取締役 岩畑義和 |
|-------------|------------|

- (2) 虐待を防止のための事業者に対する研修を年2回以上実施します。
- (3) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を年2回以上実施します。
- (5) 事業所は、虐待又は虐待を疑われる事案が発生した場合は、速やかに市へ連絡しま
す。

10 ハラスメントの防止について

事業者は、ハラスメントの発生の防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じ
ます。

- (1) ハラスメント防止に関する責任者を選定しています。

| | |
|---------------------|------------|
| ハラスメント防止に関する責任 者 | 代表取締役 岩畑義和 |
|---------------------|------------|

- (2) 実際に生じている場合だけでなく、生じる可能性がある場合や放置すれば悪化する
恐れがある場合、行為自体が微妙な場合も含め、広く相談に対応します。
- (3) 相談は公平に、相談者だけでなく行為者についても、プライバシーを守って対応し
ますので安心してご相談ください。
- (4) 事業所が相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認で
きた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じま
す。また、再発防止策を講じる等適切に対処します。
- (5) 事業所では、定期的に職場におけるハラスメント防止研修・講習を行います。

10 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。 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。 |
|--------------------------|--|

| | |
|----------------------|--|
| <p>2 個人情報の保護について</p> | <ol 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。 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。） |
|----------------------|--|

11 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。

12 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、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名：損害保険ジャパン
 保険名：ウォームハート
 補償の概要：被害者対応費用、事故対応特別費用、人格権侵害、経済的損失、徘徊時賠償、受託貴重品

13 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。

14 心身の状況の把握

指定訪問看護の提供に当たっては、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、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交付を請求することができます。

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。
 - 苦情の把握

当日又は時間帯によっては翌日に利用者宅等に訪問し受けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し、了解を得ます。また、速やかに解決を図る旨、伝言します。
 - 検討会等の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行います。
 - 改善の実施

利用者に対し、対策を説明して同意を得ます。
改善を速やかに実施し、改善状況を確認します。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに検討します)
 - 解決困難な場合・指導

保険者等に連絡し、助言を得て改善を行います。また、解決できない場合には保険者等と協議し国保連への連絡も検討します。
 - 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに「苦情処理マニュアル」等を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービス向上を目指します。
 - 事故発生時の対応等

事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼します。

(2) 苦情申立の窓口

| | |
|---|---|
| 【事業者の窓口】 詩音株式会社 訪問看護ステーション詩音 代表取締役：岩畑義和 | 所在地 山口県下関市伊倉本町27-10 電話番号 083-249-5181 ファックス番号 083-250-5143 受付時間 月～金曜日 9：00～18：00 |
| 【市町村（保険者）の窓口】 下関市福祉部介護保険課事業者係 | 所在地 山口県下関市南部町1-1 電話番号 083-231-1371 ファックス番号 083-231-2743 受付時間 月～金曜日 8：30～17：15 |
| 【公的団体の窓口】 山口県国民健康保険団体連合会 | 所在地 山口県山口市朝田1980-7 電話番号 083-995-1010 ファックス番号 083-934-3665 受付時間 月～金曜日 9：00～17：00 |

18 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、利用者に説明を行い、交付しました。

| | | | |
|-----|-------|-----------------|---|
| 事業者 | 所在地 | 山口県下関市伊倉本町27-10 | |
| | 法人名 | 詩音株式会社 | |
| | 代表者名 | 岩畑義和 | 印 |
| | 事業所名 | 訪問看護ステーション詩音 | |
| | 説明者氏名 | | 印 |

上記内容の説明を事業者から確かに説明と交付を受けました。

| | | | |
|-----|-----|-----------------------------|---|
| 利用者 | 住所 | | |
| | 氏名 | | 印 |
| | 代筆者 | 上記署名は下記の者が代筆しました。 | |
| | | | 印 |
| | | 続柄 () | |

| | | | |
|-----|----|--|---|
| 代理人 | 住所 | | |
| | 氏名 | | 印 |