

「指定訪問看護サービス」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

訪問看護ステーション榎の木 (山形県指定 第0660190133号)

当事業所は利用者に対して訪問看護、介護予防訪問看護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◇ 目 次 ◇

1. 事業者	2	◇
2. 事業所の概要	2	◇
3. 事業所の説明	2	◇
4. 職員の配置状況	3	◇
5. 事業者が提供するサービスと利用料金	4	◇
(1) 介護保険給付の対象となるサービス	4	◇
(2) 介護保険の給付対象とならないサービス	11	◇
6. 利用料金のお支払い方法	12	◇
7. 利用の中止・変更・追加	12	◇
8. サービスの終了に伴う援助について	12	◇
9. サービス提供における事業者の義務	12	◇
10. 事故発生時の対応について	13	◇
11. 個人情報の使用について	13	◇
12. 緊急時の対応について	13	◇
13. 苦情の受付について	14	◇
同意署名欄	15	◇

1. 事業者

- (1) 法人名 大和メディカル株式会社
- (2) 法人所在地 山形県山形市あかねヶ丘二丁目10番56号
- (3) 電話番号 023-644-0325
- (4) 代表者氏名 代表取締役 富樫 正彦
- (5) 設立年月日 平成23年10月3日

2. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 2階建
- (2) 建物の延べ床面積 1917.3㎡
- (3) 併設事業 住宅型有料老人ホーム
居宅介護支援 (山形県指定 第0670103050号)
看護小規模多機能型居宅介護 (山形市指定 第0690100425号)
定期巡回・随時対応型訪問介護看護(山形市指定第0690100417号)
福祉用具貸与・特定福祉用具販売(山形県指定0670103787号)

3. 事業所の説明

(1) サービスの種類

訪問看護・介護予防訪問看護	介護保険法 指定年月日	令和4年 5月20日
	(生活保護法 指定年月日	平成23年 5月2日)
	(健康保険法 指定年月日	平成22年 5月20日)
	(更生医療 指定年月日	令和3年8月1日)

※当事業所は住宅型有料老人ホーム「多機能ホーム樫の木」に併設されています

- (2) 事業所の所在地 山形県山形市上町四丁目6番24号
交通機関 山形駅よりタクシーで10分、山交バス上町口バス停徒歩1分

- (3) 電話番号 023-644-3364
FAX 番号 023-673-9702

- (4) 管理者氏名 訪問看護管理者 斧 智香子

(5) 当事業所の介護理念

◇あなたの思いを大切に笑顔と安心のある暮らしをめざします

◇広く学び、深く思いやり、高い技術で 地域から信頼される介護を実践します

(6) 事業の開始年月及び有効期間満了日

訪問看護 平成28年5月20日 より 令和4年5月19日

- (7) 通常の事業の実施地域 山形市

(8) 営業日及び営業時間

営業日	365日(年中無休)
受付時間	8:30~17:15 *電話により24時間対応可能
サービス提供時間	8:30~17:15 *電話等による連絡の対応常時可能

4. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して訪問看護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞

職 種	訪問看護	
	常勤	非常勤
1.管理者	1名（1名）	
2.看護職員	6名（1名）	3名

（ ）は兼務

＜主な職種の勤務体制＞

職 種	
1.管理者	勤務時間 8:30～17:15
2.看護職員	勤務別の最低配置人員 ・ 7:00～15:45 1名 ・ 8:30～17:15 1名 ・ 9:00～17:45 1名

＜職務の内容＞

1. 管理者 事業所の管理を一元的に行いません。
2. 看護職員 主に利用者の健康管理や療養上の援助を行いますが、日常生活上の介護、介助等も行います。

サービス利用中の医療の提供について

緊急の医療を必要とする場合には、利用者の希望により、主治医と相談の上医療機関において診療や入院治療を受けることができます。

5. 当事業者が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、以下の2つの場合があります。

- | |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険（医療保険）の給付の対象となる場合
(2) 利用料金の金額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

(1) 介護保険（医療保険）給付の対象となるサービス

- ア. 利用料金の通常9割（若しくは8割）が介護保険（または医療保険）から給付されます。
- イ. 各サービス料金表によって、利用者のサービスの時間や要介護度などに応じた金額をお支払い頂きます。なお、法定代理受領の場合は、給付額を除いた金額（負担割合証に応じた1割または2割の自己負担額）をお支払い頂きます。
- ウ. 利用者が未だ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払い頂きます。要支援又は要介護の認定を受けた後自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。

訪問看護・介護予防訪問看護

<サービスの概要>

かかりつけ医の「訪問看護指示書」に従い、下記のサービスを提供します。

①病状・障害の観察

病状や障害の状態を専門的に見守り、血圧・体温・脈拍などをチェックし、異常を早期発見します。

②在宅療養の世話

身体の清拭、洗髪、入浴介助、食事および排泄等の日常生活介助や指導を行います。

③介護予防の指導・リハビリテーション

病状の悪化や寝たきりになるのを防ぐほか、拘縮機能の回復、嚥下訓練、低栄養や運動機能低下を防ぐアドバイスをします。

④認知症・精神疾患のケア

認知症や精神疾患の相談、対応方法のアドバイスなどをします。

⑤医師の指示による医療処置

在宅点滴注射、カテーテル管理（経管栄養、尿留置カテーテルなど）、在宅酸素療法、人工呼吸機、インシュリン注射などの医療処置が必要な方の在宅療養を支援します。

⑥ターミナルケア

がん末期や終末期を住み慣れた在宅で最期まで過ごせるよう、医師の指示による疼痛管理や症状緩和などにも適切に対処し、心のケアも行ないます。

⑦ご家族等への介護支援・相談

介護方法や介護用品の助言、不安の相談などを受けます。

○具体的なサービスの実施内容・実施日・実施回数は、介護給付で居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問看護計画に定められます。

また、予防給付で介護予防サービス計画がある場合には、それに定められます。

○上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問看護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

☆訪問看護サービスの利用に関して

①サービス提供を行う訪問看護師

サービス提供時に、担当の訪問看護師を決定します。ただし、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問看護師が交替してサービスを提供します。

②訪問看護師の交替

ア. 利用者からの交替の申し出

選任された訪問看護師の交替を希望する場合には、当該訪問看護師が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問看護師の交替を申し出ることができます。

利用者から特定の訪問看護師の指定はできません。

イ. 事業者からの訪問看護師の交替

事業者の都合により、訪問看護師を交替することがあります。

訪問看護師を交替する場合に利用者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

③サービス実施時の留意事項

ア. 定められた業務以外の禁止

訪問看護サービスの利用にあたり、利用者は定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

イ. 訪問看護サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は訪問看護サービスの実施に当たって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

ウ. 備品等の使用

訪問看護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用いたします。

④訪問看護師の禁止行為

訪問看護師は、利用者に対する訪問看護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

1. 利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
2. 利用者の家族等に対する訪問看護サービスの提供
3. 飲酒及び喫煙
4. 利用者もしくはその家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動
5. その他利用者もしくはそのご家族等に行なう迷惑行為

<サービス利用料金>

負担割合証に応じた料金に際しては別紙をご参照ください。

ア. 指定訪問看護ステーションによる介護保険による訪問看護療養費

	20分未満	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満
訪問看護療養費	3,140円	4,710円	8,230円	11,280円
介護予防訪問看護 療養費	3,030円	4,510円	7,940円	10,900円

※20分未満の算定においては、利用者に対し週に1回以上20分以上の訪問看護を実施することが条件となります。

*サービス内容等に応じて、加算および減算されます。

同一建物減算	事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	所定単位× 90/100
	事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者50人以上にサービスを行う場合	所定単位× 85/100
准看護師による 訪問看護の減算	准看護師による指定訪問看護を行った場合	所定単位× 90/100
通常時間外加算 (夜間)	午後6時から午後10時(夜間)の時間に訪問看護を行った場合	基本料金に 25%加算
通常時間外加算 (早朝)	午前6時から午前8時(早朝)の時間に訪問看護を行った場合	基本料金に 25%加算
通常時間外加算 (深夜)	午後10時から午前6時(深夜)の時間に訪問看護を行った場合	基本料金に 50%加算
長時間訪問看護加算	(※①別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの)に対して、1時間30分を超える訪問看護を行った場合	3,000円/回
緊急時訪問看護加算	利用者の同意を得て、利用者又はその家族等に対して24時間連絡体制にあり、さらに計画外の緊急時訪問を必要に応じて行う場合	6,000円/月
特別管理加算(Ⅰ)	特別な管理を要するご利用者(※①別に厚生労働大臣が定める状態のイに該当するもの)に対して訪問看護を行う場合	5,000円/月
特別管理加算(Ⅱ)	特別な管理を要するご利用者(※①別に厚生労働大臣が定める状態のロからホに該当するもの)に対して訪問看護を行う場合	2,500円/月

ターミナルケア加算	在宅で死亡された利用者に対して、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日（*②別に厚生労働大臣が定める状態にある場合は1日）以上ターミナルケア*1を行なった場合	25,000円／死亡月に1回
初回加算	新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して訪問看護を提供した場合	3,500円／月
退院時共同指導加算	入院中または入所中の者に対して主治医等と連携して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場合	6,000円/回
看護体制強化加算Ⅰ 介護予防 看護体制強化加算	医療ニーズの高い利用者への指定訪問看護の提供体制を強化し、算定日が属する月の前12月間においてターミナルケア加算を算定した利用者が5名以上の場合	5,500円/月 1,000円/月
看護体制強化加算Ⅱ	医療ニーズの高い利用者への指定訪問看護の提供体制を強化し、算定日が属する月の前12月間においてターミナルケア加算を算定した利用者が1名以上の場合	2,000円/月
訪問看護 サービス提供体制 強化加算Ⅱ 1	研修等を実施しており、かつ勤続年数3年以上の職員が30%以上配置されている場合	イ 30円/回

※緊急時訪問看護加算、特別管理加算（Ⅰ）（Ⅱ）およびターミナルケア加算については、区分支給限度基準額の算定対象外となります。

*1 厚生労働省による「人生の最終段階における医療の決定プロセスに関するガイドライン」に沿った別紙手順書に基づいた計画的なケア

イ. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業を行う事業所と連携した場合の介護保険による訪問看護療養費

定期巡回・随時対応型 訪問介護看護費（Ⅱ） （1月につき）	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	29,610円	29,610円	29,610円	29,610円	37,610円

※利用者が他の一体型の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所においてサービスを受けている間は、上記料金は発生しません。

*サービス内容等に応じて、加算および減算されます。

准看護師による 訪問看護の減算	准看護師による訪問が1回でもある場合	所定単位× 98/100
医療保険による 訪問看護の減算	医療保険の訪問看護が必要であるものとして、主に主治医が発行する訪問看護指示の文書の訪	-970円/日

	問看護指示期間の日数につき減算	
緊急時訪問看護加算	利用者の同意を得て、利用者又はその家族等に対して24時間連絡体制にあり、さらに計画外の緊急時訪問を必要に応じて行う場合	6,000円/月
特別管理加算（Ⅰ）	特別な管理を要するご利用者（*①別に厚生労働大臣が定める状態のイに該当するもの）に対して訪問看護を行う場合	5,000円/月
特別管理加算（Ⅱ）	特別な管理を要するご利用者（*①別に厚生労働大臣が定める状態のロからホに該当するもの）に対して訪問看護を行う場合	2,500円/月
ターミナルケア加算	在宅で死亡された利用者に対して、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日（*②別に厚生労働大臣が定める状態にある場合は1日）以上ターミナルケア*1を行なった場合	25,000円/死亡月に1回
退院時共同指導加算	入院中または入所中の者に対して主治医等と連携して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を行い、退院後に初回の訪問看護を行った場合（特別な管理を必要とする場合は2回に限り）	6,000円/回
初回加算	新規に訪問看護計画を作成した利用者に対して訪問看護を提供した場合	3,500円/月
看護・介護職員連携強化加算	指定訪問介護事業所と連携し、たんの吸引等が必要な利用者に係る計画の作成や訪問介護員に対する助言等の支援を行った場合	2,500円/月
訪問看護サービス提供体制強化加算 Ⅰ Ⅱ	研修等を実施しており、かつ勤続年数7年以上の職員が30%以上配置されている場合	500円/月

※緊急時訪問看護加算、特別管理加算（Ⅰ）（Ⅱ）およびターミナルケア加算については、区分支給限度基準額の算定対象外となります。

*1 厚生労働省による「人生の最終段階における医療の決定プロセスに関するガイドライン」に沿った別紙手順書に基づいた計画的なケア

☆前記*②別に厚生労働大臣が定める状態にあるものの方が、主治医から特別指示書を交付された場合は、介護保険の方も医療保険の適用となります。

☆（*①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. 在宅悪性腫瘍患者指導管理、在宅気管切開患者指導管理を受けている状態、気管

カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態

- ロ. 在宅自己腹膜かん流指導管理、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指導管理を受けている状態
- ハ. 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態
- ニ. 真皮を超える褥瘡の状態
- ホ. 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

☆（*②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. 末期の悪性腫瘍、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およびパーキンソン病（ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ三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）をいう）、多系統縮症（線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症、シャイ・ドレガー症候群）、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を必要であると認める状態

ウ. 医療保険による訪問看護

（被保険者証の種別によって、下記料金の自己負担額が1～3割と異なります）

訪問看護基本療養費（Ⅱ）		患者宅個別	同一建物	
			同一日に2人	同一日に3人以上
保健師・看護師等による場合	週3日目まで	5,550円	5,550円	2,780円
	週4日目以降	6,550円	6,550円	3,280円
准看護師による場合	週3日目まで	5,050円	5,050円	5,050円
	週4日目以降	6,050円	6,050円	6,050円

+

訪問看護管理療養費	安全な提供体制が整備されており、訪問看護計画書及び訪問看護報告書を主治医に提供するとともに、訪問看護の実施に関して計画的な管理を継続して行なった場合	月の初日の訪問
		7,670円/日
		2日目以降
		3,000円/日

*サービス内容等に応じて、加算されます。

(被保険者証の種別によって、下記料金の自己負担額が1～3割と異なります)

難病等複数回訪問加算	特別訪問看護指示書の交付を受けた利用者に対して、必要に応じて1日に2回又は3回以上の訪問看護を行った場合	1日2回の訪問 4,500円×訪問日数
		1日3回以上の訪問 8,000円×訪問日数
長時間訪問看護加算	1回の訪問看護の時間が2時間を越えた場合	5,200円/ 週1回を限度
夜間早朝訪問看護加算	夜間(午後6時から午後10時)又は早朝(午前6時から午前8時)の時間に訪問看護を行った場合	2,100円/日
深夜訪問看護加算	午後10時から午前6時(深夜)の時間に訪問看護を行った場合	4,200円/日
24時間対応体制加算	電話等により看護に関する意見を求められた場合、常時対応できる体制にあり、さらに必要に応じて緊急時訪問看護を行う体制にある場合	6,800円/月
特別管理加算	特別な管理を必要とする者(*①別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの)に対して、利用者に係る訪問看護の実施に関する計画的な管理を行った場合	(*①別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの)の イ(重症度の高い状態) 5,000円/月
		(*①別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの)のロ～ホ 2,500円/月
退院支援指導加算	保険医療機関から退院するにあたって、退院日に療養上必要な指導を行ったとき(*①、②別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの・退院日の訪問看護が必要であると認められたもの)	6,000円/回
退院時共同指導加算	入院中または入所中の者に対して主治医等と連携して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を行い、退院後に初回の訪問看護を行った場合(特別な管理を必要とする場合は2回に限り)	8,000円/回
訪問看護情報提供 療養費1	当該利用者の居住地を管轄する市町村等に対して情報を提供した場合	1,500円/月
訪問看護ターミナル	在宅で死亡した利用者に対して、主治医の指示に	25,000円/

ケア療養費1	より、その死亡日及び死亡日前14日以内に2回以上の訪問看護を実施し、かつターミナルケアに係る支援体制について利用者およびその家族等に対して説明した上でターミナルケアを行った場合	死亡月に1回
看護・介護職員連携強化加算	喀痰吸引等を行う介護職員に対して医師の指示の下、支援・連携した場合	2,500円/月

複数名訪問看護加算	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	看護師＋看護師 4,500円/回
		看護師＋准看護師 3,800円/回

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

○全サービス共通

①介護保険給付の支給限度額を超えてのサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金表に定められた「サービス利用料金」欄の額と保険給付額を合わせた金額（自己負担額ではありません）が全額負担となります。

②日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等、利用者の日常生活に要する費用はご負担いただきます。

③通常実施区域外の交通費

通常の事業実施地域外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、1回の利用につき300円をいただきます。

6. 利用料金のお支払い方法

利用者は1ヶ月分のサービス利用料を、事業者が発行する利用料請求書に基づき、翌月26日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

ア. 下記指定口座への振込み

庄内銀行 あかねヶ丘支店

普通預金 1019761

大和メディカル株式会社 介護事業部 榎の木

代表取締役 富樫正彦

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

7. 利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、利用者の都合によりサービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合、利用予定日の前日までに、担当の介護支援専門員と調整の上、事業所に申し出てください。

8. サービスの終了に伴う援助について

利用者は、以下の事由によりサービスを終了することができます。

- 要介護認定により利用者の心身の状態が自立と判定された場合
- 利用者から契約解除の申し出があった場合
- 利用者及びご家族の故意または重大な過失により、契約の継続が困難な場合
- 事業者のやむを得ない事情による契約の継続が困難な場合
- 利用者が死亡した場合

サービスが終了する場合には、事業所はご利用者の置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

9. サービス提供における事業者の義務

当事業所は、利用者に対しサービスを提供するにあたって、利用者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮する義務を負います。当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたり、次のことを守ります。

- ①利用者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ②非常災害に関する具体的計画を策定します。(消防計画及び防火管理者の選任)
感染症や災害が発生した場合であっても、必要な看護サービスが継続的に提供できるよう、業務継続に向けた計画等の策定、研修、(シュミレーション)を実施します。
- ③提供したサービスの記録を作成し、サービス終了後から5年間保存します。また、利用者からの求めがある時は閲覧させ、またはその複写物を交付します。
- ④利用者に対して身体拘束その他の行動制限を行いません。ただし、利用者または他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を整備するなど、適正な手続きにより身体拘束を行う場合があります。
- ⑤利用者のサービス提供時において、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定めた医療機関への連絡を行う等の必要な処置を講じます。

10. 事故発生時の対応について

サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の場合には県及び市町村(保険者)に事故報告書を提出いたします。

11. 個人情報の使用について

①当事業所とその職員は、業務上知り得た利用者または身元引受人もしくはその家族等に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。

ただし、下記の場合には事前承諾なく個人情報を使用します。

- ・ご家族の方への心身の状況説明
- ・介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料のため
- ・介護保険事務のため
- ・入退所等の管理、会計・経理、事故等の報告、介護サービスの向上等管理業務のため

- ・当施設で行われる学生実習への協力のため
- ・損害賠償保険などにかかわる保険会社等への相談又は届出等のため
- ・法に定められた届出や統計のため
- ・監督官庁への報告及び求めがあった場合

なお、介護保険サービスの質の向上のための学会、研究会等での事例研究発表等での使用に際しては、予め利用者もしくは身元引受人に承諾を得た後に使用します。この場合、利用者個人を特定できないように仮名等を使用します。

②前項に掲げる事項は、サービス利用終了後も同様の取り扱いとします。

12. 緊急時の対応について

訪問介護事業所および訪問看護事業所では、利用者本人およびご家族からの緊急の連絡を24時間体制で受け付けられるようにしています。

連絡先事業所	緊急連絡先
訪問看護ステーション榎の木	023-644-3364

①月～金曜日の受付時間内（8：30～17：15）の時間帯は、ケアマネージャーと連絡をとり、必要なサービスの提供を行います。

①以外の時間帯は当事業所の責任者が輪番制で対応します。

13. 苦情の受付について

（1）苦情の受付

サービス利用における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

訪問看護ステーション 榎の木	受付窓口	斧 智香子（管理者）
	受付時間	8：30～17：15（毎週日～土曜日）
	電話番号	023-644-3364

(2) 行政機関その他苦情受付期間

山形市役所介護保険課	所在地 山形市旅籠町2-3-25 電話番号 023-641-1212 (代表)
山形県国民健康団体連合会 介護保険課介護サービス推進室	所在地 寒河江市大字寒河江字久保6番地 電話番号 0237-87-8006 (苦情・相談専用) 受付時間 午前9時～午後4時 (月～金曜日) (祝日及び12月29日から1月3日までを除く)

平成24年10月1日 改訂
 平成25年 4月1日 改訂
 平成25年 9月1日 改訂
 平成26年 1月1日 改訂
 平成26年 4月1日 改訂
 平成26年 7月1日 改訂
 平成27年 4月1日 改訂
 平成27年 8月1日 改訂
 平成28年 4月1日 改訂
 平成28年 5月20日 改訂
 平成28年11月1日 改訂
 平成29年 4月1日 改訂
 平成29年 8月1日 改訂
 平成29年10月20日 改訂
 平成30年 4月1日 改訂
 令和 元年 10月1日改定
 令和 3年 4月1日改定
 令和 3年4月1日一部改定
 令和 6年 6月 1日改定
 令和 6年 7月 1日改定

私は、本書面にて、

訪問看護ステーション榎の木 氏名 _____ から
下記の訪問看護、介護予防訪問看護サービス利用にかかる重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

指定居宅サービスの種類	確認印	日付
訪問看護 訪問看護ステーション榎の木		
介護予防訪問看護 訪問看護ステーション榎の木		

令和 年 月 日

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

代理人 住所 _____

氏名 _____ 印 (続柄 _____)