

公益財団法人日本生命済生会 ニッセイ訪問看護ステーション重要事項説明書

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(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（平成 25 年 4 月 1 日大阪市条例第 26 号）」及び「大阪市指定介護予防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（平成 25 年 4 月 1 日大阪市条例第 31 号）」に基づき、指定訪問看護(指定介護予防訪問看護)サービス提供締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1. 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	公益財団法人日本生命済生会
代表者氏名	理事長 三木 章平
事業者所在地	大阪市西区江之子島 2 丁目 1 番 54 号
連絡先	電話：(06) 6443-3446 ファックス：(06) 6443-3557

2. ご利用者のサービス提供を担当する事業所について

1) 事業所の所在地等

事業所名称	公益財団法人日本生命済生会 ニッセイ訪問看護ステーション
介護保険指定事業所番号	2761890025
事業所所在地	大阪市西区江之子島 2 丁目 1 番 54 号
事業所連絡先	電話：(06) 6443-3450 ファックス：(06) 6443-3452
管理者（相談担当者）	丸山 洋子

2) 事業の目的

ニッセイ訪問看護ステーションは、指定訪問看護の円滑な運営管理を図ると共に利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問看護サービスを提供することを目的とします。

3) 運営方針

(1) 指定訪問看護の運営方針

- ① 利用者が要介護状態に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、自立した生活が行えるよう配慮して、その療養生活を支援し、心身の機能回復を目指します。
- ② 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、療養上の目標を設定し、計画的に行います。
- ③ 事業の実施にあたっては、大阪市、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携に努めます。

- ④ 指定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うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行います。
- ⑤ 上記の他「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を定める条例（平成 25 年 4 月 1 日 大阪市条例第 26 号）」に定める内容を遵守します。

(2) 指定介護予防訪問看護

- ① 利用者が要支援状態に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、自立した生活が行えるよう配慮して、その療養生活を支援し、心身の機能回復を目指します。
- ② 利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し計画的に行うものとし、療養上の目標を設定し、計画的に行います。
- ③ 利用者の心身の機能、環境状況などを把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上利用者の意思及び人格を尊重しながら利用者のできることを基本にしたサービス提供に努めることとします。
- ④ 事業の実施にあたっては、大阪市、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター他の居宅サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携に努めます。
- ⑤ 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うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行います。
- ⑥ 上記の他「大阪市指定介護予防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（平成 25 年 4 月 1 日大阪市条例第 31 号）」に定める内容を遵守します。

4) 事業所窓口の営業日および営業時間

月曜日～金曜日；午前 9 時～午後 4 時

ただし、国民の祝日、12月30日～1月3日までを除きます。

5) サービス提供可能な時間帯

月曜日～金曜日；午前 9 時～午後 4 時

ただし、国民の祝日、12月30日～1月3日までを除きます。又、状況に応じては、主治医の指示に基づき、営業日・時間以外の訪問を行うこともあります。

6) 相談受け付け時間

月曜日～金曜日；午前 9 時～午後 4 時

ただし、国民の祝日、12月30日～1月3日までを除きます。

又、上記営業日、営業時間のほか、事業者への電話等により、24 時間常時間電話連絡が可能な体制を取ります。サービス提供に関する相談及び苦情がありましたら、相談担当者までご連絡ください。

7) 通常の事業の実施地域

大阪市西区、浪速区、大正区、中央区、福島区、港区、此花区

(上記以外でも、ご希望のかたは相談してください。)

8) 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	職員の管理、適切な訪問看護への配慮 衛生管理 適切な訪問看護の実施に対する必要な管理 訪問看護計画書・報告書の管理	常勤 1名
訪問看護師	適切な訪問看護を行うための主治医との連携 居宅サービス計画に沿った訪問看護の提供 訪問看護計画書・報告書の作成 緊急時の主治医への連携等必要な措置 サービス担当者会議への出席等による居宅介護 支援事業者との連携	常勤 5名 非常勤 7名
理学療法士 作業療法士等	訪問看護（理学療法士・作業療法士による） サービス担当者会議への出席等による居宅介護 支援事業者との連携	常勤 8名 （日本生命病院リハ ビリ室兼務）
事務職員	事務・庶務	非常勤 1名

（ 2024年7月1日現在）

3. 提供するサービスの内容と料金及び利用料について

1) 提供する訪問看護サービスの内容について

訪問看護の内容は、主治医の指示に基づき次のサービスを提供します。

- (1) 療養上の世話：食事（栄養）の管理・援助、排泄の管理・援助、清潔の管理・援助（清拭等）、ターミナルケア
- (2) 診療の補助：褥瘡の処置、カテーテル管理等の医療処置
- (3) リハビリテーションに関すること
- (4) 家族支援に関すること：家族への療養上の指導、相談、家族の健康管理

2) 訪問看護計画書(介護予防訪問看護)の作成と利用者への交付

主治医との連携を図り、適切な訪問看護を提供するため、利用者の希望、主治医の指示、心身の状況、看護目標、具体的なサービス内容を記載した訪問看護(介護予防訪問看護)計画書を作成します。また、訪問看護計画書(介護予防訪問看護)の内容等を説明した上で利用者の同意を得、利用者及び居宅介護支援事業所、地域包括支援センターに交付します。利用者がサービスの内容や提供方法の変更を希望する場合は、主治医・居宅介護支援事業所・地域包括支援センターなどと相談の上対応します。

3) 訪問看護報告書(介護予防訪問看護計画書)の作成と主治医への報告

訪問を行った日、提供した看護内容、サービス提供結果などを記載し、訪問看護計画書(介護予防訪問看護)とともに主治医に月1回以上定期的に提出します。

4) 看護職員の禁止行為およびサービス利用にあたっての禁止事項

- (1) 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の提供
- ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者の生命や身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑥ その他利用者又は家族などに対して行う宗教活動、営利活動、その他迷惑行為

(2) サービス提供にあたっての禁止事項

- ① よりよいサービス提供に影響するために利用者や家族等との関係構築を重視しますが、過剰な要求はサービス提供に影響するため一切応じられません。
- ② 利用者や家族等が暴力・ハラスメント行為を行った場合には、サービスの提供を一時中止し、契約については見直しさせていただく場合があります。

5) 提供するサービス区分と利用料金について

【指定訪問看護】

区分 (1 回当たり)		単位	利用者負担金 (1 割)
看護師等	訪問看護 I 1 (20 分未満)	314 単位	349 円
	訪問看護 I 2 (30 分未満)	471 単位	524 円
	訪問看護 I 3 (30 分以上 1 時間未満)	823 単位	915 円
	訪問看護 I 4 (1 時間以上 1 時間 30 分未満)	1128 単位	1254 円
理学療法士等	訪問看護 I 5 (20 分)	294 単位	327 円
特別管理加算 I (* 1) 1 月に 1 回		500 単位	556 円
特別管理加算 II 1 月に 1 回		250 単位	278 円
緊急時訪問看護加算 1 月に 1 回		600 単位	668 円
ターミナルケア加算 実施月に 1 回		2500 単位	2780 円
サービス提供体制強化加算 1 回当たり		6 単位	7 円
看護介護職員連携強化加算		250 単位	278 円
長時間訪問看護加算 1 回当たり		300 単位	334 円
複数名訪問看護加算 1 回当たり (30 分未満)		254 単位	283 円
1 回当たり (30 分以上)		402 単位	447 円
退院時共同指導加算 1 回当たり		600 単位	668 円
初回加算 I (* 2) 1 回		350 単位	389 円
初回加算 II 1 回		300 単位	334 円
口腔管理加算		50 単位	56 円

【指定介護予防訪問看護】

区分 (1 回当たり)		単位	利用者負担金 (1 割)
看護師等	訪問看護 I 1 (20 分未満)	303 単位	337 円
	訪問看護 I 2 (30 分未満)	451 単位	502 円
	訪問看護 I 3 (30 分以上 1 時間未満)	794 単位	883 円
	訪問看護 I 4 (1 時間以上 1 時間 30 分未満)	1090 単位	1212 円
理学療法士等	訪問看護 I 5 (20 分)	284 単位	316 円

特別管理加算Ⅰ（＊１）	1月に1回	500単位	556円
特別管理加算Ⅱ	1月に1回	250単位	278円
緊急時訪問看護加算	1月に1回	600単位	668円
サービス提供体制強化加算	1回当たり	6単位	7円
看護介護職員連携強化加算		250単位	278円
長時間訪問看護加算	1回当たり	300単位	334円
複数名訪問看護加算	1回当たり（30分未満）	254単位	283円
	1回当たり（30分以上）	402単位	447円
退院時共同指導加算	1回当たり	600単位	668円
初回加算Ⅰ（＊２）	1回	350単位	389円
初回加算Ⅱ	1回	300単位	334円
口腔管理加算		50単位	56円

＊１ 特別管理加算は、指定訪問看護(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（下記に記載する「別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの」に限る）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。

イ 特別管理加算(Ⅰ)：月1回 556円（500単位×11.12円の1割）が加算されます。

- ・ 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

ロ 特別管理加算(Ⅱ)として月1回 278円（250単位×11.12円の1割）が加算されます。

- ・ 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を受けている状態。
- ・ 真皮を超える褥瘡の状態
- ・ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態。
- ・ 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

＊２ 初回加算は、新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して、病院、診療所等から退院した日に指定訪問看護事業所の看護師が初回の指定訪問看護を行った場合に所定単位数を加算します。

＊ サービス提供時間数は、実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画(介護予防サービス)及び介護予防訪問看護計画に定める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。

＊ 緊急時訪問看護加算(緊急時介護予防訪問看護)は利用者の同意を得て、利用者又はその家族に対して24時間連絡体制にあつて、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旨を説明し、同意を得た場合に加算します。なお、同意書面は別紙の通りです。

＊ 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、利用者またはその家族の同意を得て、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、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)、多系統萎縮症（線条黒質変性症、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

* 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な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。

* 夜間早朝加算は 1.25 倍、深夜加算は 1.5 倍の算定となります。

提供時間帯	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

* (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、全額を一旦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）申請を行って下さい。

* 1 単位は 11.12 円の算定です。

* 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。

* 看護・介護職員連携強化加算は、たん吸引等を行う訪問介護事業所と連携し、利用者に係る計画の作成の支援を行った場合に算定します。

* 長時間訪問看護加算(長時間介護予防訪問看護)は、特別管理加算(Ⅰ)及び(Ⅱ)の対象者に対して、訪問看護の所要時間が 1 時間以上 1 時間 30 分未満の訪問看護に引き続き訪問看護を行う場合につき 300 単位を加算します。ただし、ケアプランに位置づけられた計画的な訪問看護であることが必要です。

* 複数名訪問看護加算(複数名介護予防訪問看護加算)は、2 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療法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。

* 退院時共同指導加算は、病院、診療所又は介護老人保健施設に入院中若しく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、初回の訪問看護の際に 1 回（特別な管理を要する者 2 回）算定します。ただし、医療保険において算定する場合や初回加算を算定する場合は算定しません。

* 初回加算は、過去 2 ヶ月において訪問看護の提供を受けていない場合または、要支援から要介護（要介護から要支援）に認定結果が変更した場合で、新規に訪問看護計画書を作成した利用者に対して初回の訪問看護を行った月に算定します。ただし、退院時共同指導加算を算定する場合には算定しません。

6) 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。	
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 30%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 50%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。		

4. 利用料の請求および支払い方法について

1) 利用料、その他の費用の請求

利用料、その他の費用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。請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月の 15 日までに利用者あてにお届けします。

2) 利用料、その他の費用の支払い

請求月の月末までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。
お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。

①利用者指定口座からの自動振替

②事業者指定口座への振込み

振込先 みずほ銀行 四ツ橋支店 普通口座 1151697

公益財団法人日本生命済生会

③現金支払い

3) 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金の支払いを 2 ヶ月分以上遅延し、文書による支払い催告を行ったにもかかわらず、支払い催告の日から 1 ヶ月以内にその支払いがなかった場合には、契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただきます。

5. 担当する看護職員の変更を希望される場合の相談窓口について

1) 事業者の窓口

ニッセイ訪問看護 ステーション 相談担当者 丸山 洋子	所在地：大阪市西区江之子島 2 丁目 1 番 54 号 電話：(06) 6443-3450 FAX：(06) 6443-3452 受付時間：午前 9 時から午後 4 時 (ただし、土曜日・日曜日、祝休日および 12 月 30 日から 1 月 3 日は除く)
--------------------------------------	--

2) サービス担当者

複数の看護師（理学療法士）が担当する体制を取ります。担当する看護職員（理学療法士）は、利用者のご希望を出来るだけ尊重して調整を行います。が、当事業所の職員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承下さい

3) サービス内容の見積もりについて

このサービスの内容の見積もりは、事前にお伺いした日常生活の状況や利用者の意向に基づき作成したものです。

【指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）の提供内容と利用料、利用者負担額】

(介護保険を適応する場合)

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護保険適応の有無	利用料	利用者負担額
月				円	円
火				円	円
水				円	円
木				円	円
金				円	円
土				円	円
日				円	円
1週当たりの利用料、利用者負担額の見積もり合計額				円	円

【1ヶ月のお支払い額（利用料：介護保険を適応する場合の利用者負担額とその他の費用の合計）】

訪問看護費	円
訪問看護の加算	円
その他の費用	円
合計	円

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、利用サービスの単位数を合計の上計算し、端数処理を行うため若干異なる場合があります。

※この見積もりの有効期限は説明の日から1ヶ月以内とします。

6. 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、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者にお知らせください。
- 2) 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いますが、

【連絡先等について】

主治医	利用者の主治医	
	医療機関名称等	
	所在地	
	電話番号	
ご家族等	連絡先氏名	続柄
	住所	
	電話番号	② 自宅 ② 勤務先又は携帯
居宅介護支援者	居宅介護支援事業所	
	所在地	
	担当介護支援専門員氏名	
	電話番号	① ②
市町村	区役所	区健康福祉サービス課介護保険係
	住所	大阪市 区
	連絡先（電話）	06-

10. 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掲示を求められた時は、いつでも身分証を掲示します。

11. 業務継続計画の策定等

- 1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- 2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- 3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

12. 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提供者と密接な連携に努めるものとします。

13. 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。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へ送付します。

14. 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、その記録はサービス提供の日から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。
- 4) 提供した訪問看護に関し、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。

15. 衛生管理等

- 1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- 2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- 3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- 4) 看護職員の清潔保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- 5) 指定訪問看護事業所の設備及び備品当について、衛生的な管理に努めます。

16. 訪問看護業務に関する相談、苦情について

- 1) 苦情処理の体制及び手順
 - (1) 相談又は苦情があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。
 - (2) 相談対応者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。
 - (3) 相談内容に基づき、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。
- 2) 相談または苦情等に対応する常設の窓口
 - (1) 相談、苦情に関する窓口として、相談担当者を設けます。
 - (2) 担当者不在時においても事業所の誰もが対応可能なように「相談苦情管理対応シート」を作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷くこととします。
 - (3) 利用者には、常設窓口および相談担当を説明します。

【相談または苦情の窓口】

【事業者の窓口】

ニッセイ訪問看護 ステーション 相談担当者 丸山 洋子	所在地：大阪市西区江之子島2丁目1番54号 電話：(06) 6443-3450 FAX：(06) 6443-3452 受付時間：午前9時から午後4時 (ただし、土曜日・日曜日、祝休日および12月30日から1月3日は除く)
--------------------------------------	--

【市町村の窓口】

所在地および連絡先

受付時間：午前9時から午後5時30分

(ただし、土曜日・日曜日、祝休日および12月29日から1月3日は除く)

西区役所 健康福祉サービス課 介護保険係	大阪市西区新町4丁目5番14号 電話：06-6532-9859 FAX：06-6538-7316
中央区役所 健康福祉サービス課 介護保険係	大阪府中央区久太郎町1丁目2番27号 電話：06-6267-9859 FAX：06-6267-9468
大正区役所 健康福祉サービス課 介護保険係	大阪府大正区千島2丁目7番95号 電話：06-4394-9859 FAX：06-4394-9989
浪速区役所 健康福祉サービス課 介護保険係	大阪府浪速区敷津東1丁目4番19号 電話：06-6647-9859 FAX：06-6633-8272
港区役所 健康福祉サービス課 介護保険係	大阪府港区市岡1丁目5番25号 電話：06-6576-9859 FAX：06-6572-9514
福島区役所 健康福祉サービス課 介護保険係	大阪府福島区吉野3丁目17番23号 電話：06-6464-9859 FAX：06-6462-4854
此花区役所 健康福祉サービス課 介護保険係	大阪府此花区春日出1丁目8番4号 電話：06-6466-9859 FAX：06-6462-0942

【公的団体の窓口】

大阪府 国民健康保険 団体連合会	所在地 大阪府中央区常磐町1丁目3番8号 中央大通 FN ビル 電話：06-6949-5418 FAX：06-6949-5417 受付時間：午前9時から午後5時 (ただし、土曜日・日曜日、祝休日および12月29日から1月3日は除く)
------------------------	--

