

重要事項説明書

(介護保険/医療保険)

利用者： _____ 様

合同会社 Honu

訪問看護ステーション Honu

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている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、説明致します。分からない事、分りにくい事があれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は「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年厚生省令第37号)第8条」の規定に基づき、指定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事を説明するものです。

Ⅰ ご利用者へのサービス提供を担当する事務所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問看護ステーション Honu			
介護保険指定事業所番号	大阪市介護保険指定事業所番号	2765092008	指定医療機関コード	50-92008
事業所所在地	大阪府東大阪市小阪本町一丁目12-10 ファースト小阪102号			
連絡先電話番号	06-4306-3454			
FAX番号	06-4306-3432			
管理者名	長 明子			
サービス提供地域	東大阪市、八尾市、大阪市(平野区・東住吉区・住吉区・住之江区・阿倍野区・西成区・大正区・生野区・天王寺区・浪速区・港区・西区・中央区・東成区・城東区・鶴見区・旭区・都島区・北区・福島区・此花区・西淀川区・淀川区・東淀川区)、岸和田市、堺市、松原市、大東市、門真市、守口市、寝屋川市、豊中市、吹田市、藤井寺市			

※サービス提供地域について、提供地域以外の方はご相談ください。

(2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日及び祝日(ただし、12月30日から1月3日は除く)
営業時間	月曜日から土曜日及び祝日午前9時から午後6時まで
備考:サービス提供時間は24時間年中無休 上記営業日・営業時間外 電話等により24時間連絡可能	

職種	職務内容	人員数
管理者	1 主治医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 介護給付等の請求事務及び一般事務等を行います。	常勤 1 名
看護職員のうち主として計画作成等従事する者	1 指定訪問看護の提供開始に際し、主治医から文書による指示を受けるとともに、主治医に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。 2 主治医の指示に基づく訪問看護計画書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、居宅支援事業者と連携を図ります。 8 訪問日、作成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 (内、管理者兼務 1 名) 非常勤 2 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 2 名
事務職員	1 介護給付等の請求事務及び一般事務等を行います。	0 名

2 当事業所の連絡窓口（相談・苦情・キャンセル連絡等）

TEL	06-4306-3454
担当者	管理者 長 明子
受付時間	9:00～18:00

3 事業の目的及び運営方針

事業の目的	指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]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、要介護状態(介護予防にあつては要支援状態)の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]の提供を確保する事を目的とします。
運営方針	(指定訪問看護の運営方針) ① 利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営む事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ものとします。 ② 利用者の介護予防又は要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとします。 ③ 利用者の所在する市町村・居宅介護支援事業所・地域包括支援センター・保険医療サービス・及び福祉サービスを提供する者との連携を努めるものとします。 ④ 指定介護予防訪問看護又は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します。

4 提供するサービスの内容と料金及び利用料について

(1)提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービス内容
訪問看護計画の作成	主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所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バイタルサインチェック ②全身状態の観察・清潔保持援助 ③服薬・栄養管理 ④各種医療器具に関する管理等(カテーテル・ストマー等) ⑤精神的援助・介護相談 ⑥その他

(2)看護職員の禁止行為

看護職員はサービスの提供にあたって、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・書類等の預かり
- 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その他の利用者又は家族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料金とその利用料について

(介護保険適用の場合)

(単位:円/回)

提供時間数 提供時間帯		20分未満(Ⅰ) 予防303単位介護314単位			30分未満(Ⅱ) 予防451単位介護471単位			30分以上60分未満(Ⅲ) 予防794単位介護823単位			60分以上90分未満(Ⅳ) 支援1090単位介護1128単位		
		利用料	利用者負担額		利用料	利用者負担額		利用料	利用者負担額		利用料	利用者負担額	
			1割	2割		1割	2割		1割	2割		1割	2割
昼間	看護師(予防)	3,242	324	648	4,825	482	965	8,495	849	1,699	11,663	1,166	2,332
	看護師(介護)	3,359	335	671	5,039	503	1,007	8,806	880	1,761	12,069	1,206	2,413

提供時間帯	早朝	夜間	深夜
時間帯	午前6時から午前8時	午後6時から午後10時	午後10時から翌朝6時
利用料	通常料金×125%	通常料金×125%	通常料金×150%

※提供時間数は、実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画に定める時間数によるものとします。

※利用料には地域加算が含まれています。

(4)その他サービスについて

(介護保険適用の場合)

(単位:円/回)

		1割	2割	
特別管理加算(Ⅰ) 500単位(1ヶ月につき)	5,350	535	1,070	厚生労働大臣が定めるところの、特別な管理を要する利用者に計画的な管理を行う事に対して1回/月算定
特別管理加算(Ⅱ) 250単位(1ヶ月につき)	2,675	267	535	厚生労働大臣が定めるところの、特別な管理を要する利用者に計画的な管理を行う事に対して1回/月算定
緊急時訪問看護加算Ⅰ 574単位(1ヶ月につき)	6,141	614	1,228	契約者の同意を得て24時間体制で計画的な訪問以外に、必要時電話相談・緊急訪問を行う事に対して1回/月算定
ターミナルケア加算 2500単位(死亡月につき)	26,750	2,675	5,350	在宅で死亡した契約者に対し、死亡前24時間以内にターミナルケアを行った時に、死亡月に1回算定する。
複数名訪問看護加算				二人の看護師等が同時に訪問看護を行う場合(利用者の身体的に理由により一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。
254単位(1回あたり:30分未満)	2,717	271	543	
402単位(1回あたり:30分以上)	4,301	430	860	
長時間訪問看護加算 300単位(1回につき)	3,210	321	642	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(ケアプラン上1時間30分以上の訪問が、位置づけられている事が必要)、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、別途定められた1時間30分を超過する部分の利用者は徴収しません。
初回加算Ⅱ300単位	3,210	321	642	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に算定(医療保険の訪問看護を含む)
Ⅰ350単位	3,745	374	749	退院に初回訪問した場合の加算で翌日算定になります。
口腔連携強化加算50単位	535	53	107	歯科専門職の連携下、口腔衛生状態や口腔機能の評価を行い、互いに情報提供評価すると算定します。
退院時共同指導加算 600単位	6,420	642	1,284	入院中に主治医、訪問看護ステーションの看護師、その他の職員と共同して在宅での療養上必要な指導を行い、その内容を文書により提供した場合に算出します。

※主治医(介護老人保険施設の医師を除く)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な指示を

受けた場合は、その指示から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。(この事については、別途説明します)

※利用料には地域加算が含まれています。

<1ヶ月の利用料の目安>

(利用者負担額) _____ 円 × (利用回数) _____ 回 = _____ 円(A)

(加算項目) _____ 円 + (加算項目) _____ 円 + (加算項目) _____ 円 = _____ 円(B)

(5)提供するサービスの利用料と自己負担額の目安(医療保険適用の場合)

※訪問看護基本療養費(1日につき)

(単位:円/回)

項 目				利用料	自己負担額の目安				
					1割	2割	3割		
基本療養費	訪問看護基本療養費(Ⅰ) ※1			週3日目まで	5,550	555	1,110	1,665	
				週4日目以降	6,550	655	1,310	1,965	
	訪問看護基本療養費(Ⅱ)			週3日目まで	同一日2人	5,550	555	1,110	1,665
					同一日3人以上	2,780	278	556	834
				週4日目以降	同一日2人	6,550	655	1,310	1,965
					同一日3人以上	3,280	328	656	984
	訪問看護基本療養費(Ⅲ) ※入院中の外泊(入院中1回限り)				8,500	850	1,700	2,550	
	複数回訪問看護加算(同一建物2人以下)			1日2回	4,500	450	900	1,350	
				1日3回	8,000	800	1,600	2,400	
	緊急時看護加算			月 14日目まで	2,650	265	530	795	
				月 15日目以降	2,000	200	400	600	
	長時間訪問看護加算 ※5 (1回/週)				5,200	520	1,040	1,560	
	複数名訪問看護加算 ※6 (1回/週)			看護師(1回/週)	4,500	450	900	1,350	
				看護補助(3回/週)	3,000	300	600	900	
	夜間・早朝訪問看護加算 ※7 (1回/日)				2,100	210	420	630	
	深夜訪問看護加算				4,200	420	840	1,260	
管理療養費	訪問看護管理療養費 月の初日			7,670	767	1,534	2,301		
	訪問看護管理療養費2 月の二日目以降			2,500	250	500	750		
	24時間対応体制加算 (1回/月)			6,520	652	1,304	1,956		
	訪問看護医療DX情報活用加算 (1回/月)			50	50	100	150		
	特別管理加算 (1回/月)			2,500	250	500	750		
	重症者管理加算 (1回/月)			5,000	500	1,000	1,500		
	退院時共同指導加算			8,000	800	1,600	2,400		
	退院支援指導加算			6,000	600	1,200	1,800		
	特別管理指導(特別管理加算の方)			2,000	200	400	600		
	在宅患者連携指導加算(1回/月)			3,000	300	600	900		
	在宅患者緊急時等カンファレンス加算(2回/月)			2,000	200	400	600		
	看護・介護職員連携強化加算(1回/月)			2,000	200	400	600		
訪問看護ターミナルケア療養費1				25,000	2,500	5,000	7,500		
訪問看護ターミナルケア療養費2				10,000	1,000	2,000	3,000		
訪問看護情報提供療養費(1.2.3)				1,500	150	150	150		

<1ヶ月の利用料の目安>

(利用者負担額) 円 × (利用回数) 回 = 円 (A)

(1日目) 円 × (加算回数) 回 = 円 (B)

(2日目以降) 円 × (加算回数) 回 = 円 (C)

(加算項目) 円 × (加算回数) 回 = 円 (D)

(加算項目) 円 × (加算回数) 回 = 円 (E)

(A) 円 + (B) 円 + (C) 円 + (D) 円 + (E) 円

= 円

※精神科訪問看護基本療養費（1日につき）

（単位：円/回）

項 目			利用料	自己負担額の目安				
				1割	2割	3割		
基本療養費	精神科訪問看護 基本療養費(Ⅰ) ※9	週3日目まで 30分以上		5,550	555	1,110	1,665	
		週3日目まで 30分未満		4,250	425	850	1,275	
		週4日目以降 30分以上		6,550	655	1,310	1,965	
		週4日目以降 30分未満		5,100	510	1,020	1,530	
	精神科訪問看護 基本療養費(Ⅲ)	週3日目まで (30分以上)	同1日2人	5,550	555	1,110	1,665	
			同1日3人以上	2,780	278	556	834	
		週3日目まで (30分未満)	同1日2人	5,550	555	1,110	1,665	
			同1日3人以上	2,130	213	426	639	
		週4日目以降 (30分以上)	同1日2人	6,550	655	1,310	1,965	
			同1日3人以上	3,280	328	656	984	
		週4日目以降 (30分未満)	同1日2人	6,550	655	1,310	1,965	
			同1日3人以上	2,550	255	510	765	
		精神科訪問看護基本療養費(Ⅳ) ※入院中の外泊(入院中1回限り)			8,500	850	1,700	2,550
		複数回訪問看護加算(同一建物2人以下)	1日2回		4,500	450	900	1,350
			1日3回		8,000	800	1,600	2,400
		緊急時看護加算	月 14日目まで		2,650	265	530	795
	月 15日目以降		2,000	200	400	600		
	長時間訪問看護加算 ※5 (1回/週)			5,200	520	1,040	1,560	
	複数名訪問看護加算 ※6	看護師(1回/週)		4,300	430	860	1,290	
		看護補助(3回/週)		3,000	300	600	900	
	夜間・早朝訪問看護加算 ※7 (1回/日)			2,100	210	420	630	
	深夜訪問看護加算 ※8 (1回/日)			4,200	420	840	1,260	
管理療養費	訪問看護管理療養費 月の初日		7,670	767	1,534	2,301		
	訪問看護管理療養費2 月の二日目以降		2,500	250	500	750		
	24時間対応体制加算 (1回/月)		6,520	652	1,304	1,956		
	訪問看護医療DX情報活用加算 (1回/月)		50	50	100	150		
	退院時共同指導加算		8,000	800	1,600	2,400		
	退院支援指導加算		6,000	600	1,200	1,800		

※1 訪問看護指示書及び訪問看護計画書に基づき、サービスを提供した場合の療養費。

※2 同一建物に居住する複数の利用者へ同一日に訪問看護指示書及び訪問看護計画書に基づき、サービスを提供した場合の療養費。

※3 利用者の同意を得て、利用者の居住地の市町村、保健所、精神保健福祉センターに対して、指定訪問看護に関する情報を提供した場合。

※4 厚生労働大臣が定める疾病等の利用者、特別訪問看護指示書期間の利用者に対して1日2回以上の訪問が必要な場合。

※5 厚生労働大臣が定める長時間の訪問を要する利用者に対し、1回の訪問看護の時間が1時間30分を超えた場合。

※6 厚生労働大臣が定める疾病等の利用者に対して、看護職員が同時に複数の看護職員とサービスの提供を行う場合。

※7 夜間(午後6時から午後10時まで)又は早朝(午前6時から午前8時まで)にサービスの提供を行う場合。

※8 深夜(午後10時から午前6時まで)にサービスの提供を行う場合。

※10 同一建物に居住する複数の利用者へ同一日に精神訪問看護指示書及び精神訪問看護計画書に基づき、サービスを提供した場合の療養費。

※ 医療利用料の他に自費の材料がかかる場合がありますので、自費費用につきましては相談させていただきます。

5 その他の費用に関して

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、交通費の実費を請求いたします。	
	自動車使用した場合の交通費 事業所から片道5キロメートル未満 400円 片道5キロメートル以上 800円	
②キャンセル料	利用者からキャンセルがあった場合においても、介護報酬上は定額どおりの算定がなされることを踏まえ、キャンセル料が発生しない場合が多いものと考えられます。 ※ ただし、利用者の病変、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。 ※ 利用者のご都合でサービスを中止する場合は、至急事業までご連絡ください。	
③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	利用者(お客様)の別途費用となります。	
④訪問看護と連携して行われる死後の処置	利用者家族からのご希望による処置を行った場合に 限ります。	11,000 (自費)

6 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

①利用料・その他の費用の請求	ア 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。	
	イ 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にお届けいたします。	
②利用料・その他の費用の支払い	ア サービス提供の内容を照合のうえ請求月の末日に、事業者の指定する方法にてお支払いいただきます。	

7 担当訪問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訪問看護職員の変更を希望される場合は、管理者までご相談ください。

※ 担当訪問看護職員に関しましては、ご利用者のご希望を尊重して調整を行いますが、当事務所の人員体制等により、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

8 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)をご確認させていただきます。被保険者の住所等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。
- (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) 主治医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、利用者及び利用者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。
- (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等の変化により、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、すべて当事業所が行いますが、実際の提供に

あたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

9 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

虐待防止に関する責任者	管理者 長 明子
-------------	----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決対策を整備しています。
- (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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成しています。(虐待防止に関するマニュアル)
- (7) 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。

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

- ① 事業者及び事業者の使用する者は、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當なく第三者に漏らしません。
- ② 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。

(2) 個人情報の保護について

- 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の緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医にご連絡するとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	医療機関名	
	主治医	
	所在地及び電話番号	☎ - -
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所	
	電話番号	☎ - - 携帯 - -

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
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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険
保障の概要	訪問看護事業者特別約款

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又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、居宅介護支援事業所が開催するサービス担当者会議を通じて、利用者の心身の状況
その置かれている環境、他の保険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。

15 居宅介護支援事業者との連携

- ①指定訪問看護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保険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ます。
- ②サービスの提供の開始に際し、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又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又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。

16 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利用者及びその家族は、事業者に対して、保存されるサービス提供記録等の閲覧・交付を営業時間内に請求する事ができます。

17 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）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。

18 衛生管理等

- ①感染症の予防及び蔓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感染症の予防及び蔓延の防止のための指針を作成します。
- ③感染症の予防及び蔓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等について、衛生的な管理を努めます。

19 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。

(下記に記す【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通りとします。

- ・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必要に応じ訪問を実施し、状況の聞きとりや事情の確認を行う。
- ・管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・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、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。
(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

②苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 合同会社 Honu 代表社員 長 明 子	所在地:〒577-0802 東大阪市小阪本町一丁目12-10 ファースト小阪102号 電話番号:06-4306-3454 FAX:06-4306-3432 受付時間:9:00~18:00 (土・日・祝日を除く)
【大阪市介護保険課の窓口】 東大阪市福祉部高齢介護室 高齢介護課	所在地:〒577-8521 東大阪市荒本北一丁目1番1号 電話番号:06-4309-3185 FAX:06-4309-3814 開庁時間:月曜日から金曜日までの9時から17時30分まで(祝休日、12月29日から1月3日までを除く)
【公共団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地:〒540-0028 大阪市中央区常盤町一丁目3番8号 中央大通FNビル内 電話番号:06-6949-5418
【市町村の窓口】 大阪市生野区保健福祉課	所在地:〒544-8501 大阪市生野区勝山南3丁目1番19号(生野区役所2階) 電話番号:06-6715-9857 FAX:06-6715-9967 受付時間:9:00~17:30 (土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市東住吉区保健福祉課	所在地:〒546-8501 大阪市東住吉区東田辺1丁目13番4号 電話番号:06-4399-9857 FAX:06-6629-4580 受付時間:9:00~17:30 (土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市平野区保健福祉課	所在地:〒547-8580 大阪市平野区背戸口3丁目8番19号 電話番号:06-4302-9857 FAX:06-4302-9943 受付時間:9:00~17:30 (土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市住吉区保健福祉課	所在地:〒558-8501 大阪市住吉区南住吉3丁目15番55号(住吉区役所2階) 電話番号:06-6694-9857 FAX:06-6694-9692 受付時間:9:00~17:30 (土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市天王寺区保健福祉課	所在地:〒543-8501 大阪市天王寺区真法院町20番33号(天王寺区役所2階) 電話番号:06-6774-9857 FAX:06-6772-4906 受付時間:9:00~17:30 (土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市阿倍野区保健福祉課	所在地:〒545-8501 大阪市阿倍野区文の里1丁目1番40号(阿倍野区役所1階) 電話番号:06-6622-9857 FAX:06-6629-1349 受付時間:9:00~17:30 (土・日・祝日を除く)

【市町村の窓口】 大阪市浪速区保健福祉課	所在地:〒556-8501 大阪市浪速区敷津東1丁目4番20号(浪速区役所3階) 電話番号:06-6647-9857 FAX:06-6644-1937 受付時間:9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市西淀川区保健福祉課	所在地:〒555-8501 大阪市西淀川区御幣島1丁目2番10号(西淀川区役所2階) 電話番号:06-6478-9857 FAX:06-6478-9989 受付時間:9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市淀川区保健福祉課	所在地:〒532-8501 大阪市淀川区十三東2丁目3番3号(淀川区役所3階) 電話番号:06-6308-9857 FAX:06-6885-0537 受付時間:月曜日~金曜日 9時~17時30分(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市東淀川区保健福祉課	所在地:〒533-8501 大阪市東淀川区豊新2丁目1番4号(東淀川区役所2階) 電話番号:06-4809-9857 FAX:06-6327-2840 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市鶴見区保健福祉課	所在地:〒538-8510 大阪市鶴見区横堤5丁目4番19号(鶴見区役所1階) 電話番号:06-6915-9859 FAX:06-6913-6235 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市旭区保健福祉課	所在地:〒535-8501 大阪市旭区大宮1丁目1番17号 電話番号:06-6930-9857 FAX:050-3535-8688 受付時間:9:00~17:15(月曜~金曜)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市城東区保健福祉課	所在地:〒536-8510 大阪市城東区中央3丁目5番45号(城東区役所1階) 電話番号:06-6858-2441 FAX:06-6858-4325 受付時間:9:00~17:15(月曜~金曜) 土曜日、日曜日、祝日、年末年始(12月29日から1月3日まで)
【市町村の窓口】 豊中市福祉部福祉指導監査課	所在地:〒561-8501 豊中市中桜塚3丁目1番1号 豊中市役所第二庁舎2階 電話番号:06-6858-2441 FAX:06-6858-4325 受付時間:9:00~17:15(月曜~金曜) 土曜日、日曜日、祝日、年末年始(12月29日から1月3日まで)
【市町村の窓口】 守口市健康福祉部地域福祉課	所在地:〒570-0033 大阪府守口市大宮通1丁目13-7 電話番号:06-6992-1570 受付時間:9:00~17:30 土曜日、日曜日、祝日および年末年始(12月29日~1月3日)
【市町村の窓口】 岸和田市保健部健康推進課	所在地:〒596-8510 大阪府岸和田市岸城町7番1号 電話番号:072-423-8811 FAX:072-423-8833 受付時間:月曜日から金曜日 9時から17時30分 (土曜日・日曜日・祝日は閉庁)
【市町村の窓口】 松原市福祉総務課保護係	所在地:〒580-0043 大阪府松原市阿保1丁目1-1 電話番号:072-337-3117
【市町村の窓口】 堺市地域福祉課	所在地:〒590-0078 堺市堺区南瓦町3番1号 堺市役所本館2階 電話番号:072-228-7477 FAX:072-228-7870 受付時間:9:00~17:30(月~金)

【市町村の窓口】 大阪市西成区保健福祉課	所在地:〒557-8501 大阪市西成区岸里1丁目5番20号(西成区役所5F) 電話番号:06-6659-9857 FAX:06-6659-9468 受付時間:9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市東成区保健福祉課	所在地:〒537-8501 大阪市東成区大今里西2丁目8番4号(東成区役所2階) 電話番号:06-6977-9857 FAX:06-6972-2781 受付時間:9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市大正区保健福祉課	所在地:〒551-3501 大阪市大正区千島2丁目7-95(大正区役所3F) 電話番号:06-4394-9857 FAX:06-6553-1986 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市港区保健福祉課	所在地:〒552-0012 大阪市港区市岡1丁目15-25(港区役所3F) 電話番号:06-6576-9857 FAX:06-6572-9514 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市中央区保健福祉課	所在地:〒541-8518 大阪市中央区久太郎町1丁目2-27(中央区役所4F) 電話番号:06-6267-9857 FAX:06-6264-8285 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市西区保健福祉課	所在地:〒550-8501 大阪市西区新町4丁目5-14(西区役所3F) 電話番号:06-6532-9986 FAX:06-6538-7316 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市住之江区保健福祉課	所在地:〒559-8601 大阪市住之江区御崎3丁目1番17号(住之江区役所1階) 電話番号:06-6682-9857 FAX:06-6686-2040 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市北区福祉課一般福祉	所在地:〒530-8401 大阪市北区扇町2丁目1番27号(北区役所3階33番窓口) 電話番号:06-6313-9857 FAX:06-6313-9905 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市都島区保健福祉課	所在地:〒534-8501 大阪市都島区中野町2丁目16番20号(都島区役所2階) 電話番号:06-6882-9857 FAX:06-6352-4584 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市福島区保健福祉課	所在地:〒553-8501 大阪市福島区大開1丁目8番1号 2階・3階 電話番号:06-6464-9857 FAX:06-6462-4854 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市此花区保健福祉課	所在地:〒554-8501 大阪市此花区春日出北1丁目8番4号(此花区役所1階) 電話番号:06-6466-9857 FAX:06-6462-0942 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 大阪市大正区保健福祉課	所在地:〒551-8501 大阪市大正区千島2丁目7番95号(大正区役所3階) 電話番号:06-4394-9857 FAX:06-6553-1986 受付時間:9:00~17:30(月~木、第4日曜) 9:00~19:00(金)(土・日・祝日を除く)

【市町村の窓口】 大東市保健福祉課	〒574-8555 大阪府大東市谷川一丁目1番1号 市役所本庁3階 電話番号:072-870-0473 FAX:072-875-3018 受付時間:午前9時から午後5時30分まで (土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く)
【市町村の窓口】 門真市保健福祉部健康増進課	〒571-0064 大阪府門真市御堂町14-1 電話番号:06-6904-6400 受付時間:午前9時から午後5時30分まで (土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く)
【市町村の窓口】 寝屋川市保健総務課	〒572-0838 大阪府寝屋川市八坂町28番3号(寝屋川市保健所) 電話番号:072-829-7771 FAX:072-838-1152 受付時間:月曜日から金曜日の9時から17時30分です。
【市町村の窓口】 吹田市保健福祉課保健医療総務室	〒564-8550 大阪府吹田市泉町1丁目3番40号 電話番号:06-6339-2225 受付時間:午前9時から午後5時30分まで (土曜・日曜・休日・年末年始を除く)
【市町村の窓口】 藤井寺市保健福祉部福祉総務課	〒583-8583 大阪府藤井寺市岡1丁目1番1号 電話番号:072-939-1111 FAX:072-939-1739 受付時間:午前9時～午後5時30分まで 休日:土曜日・日曜日、祝日、12月29日～1月3日
【市町村の窓口】 東大阪市 福祉部 指導監査室居宅事業者課	所在地:〒577-8521 東大阪市荒本北一丁目1番1号 電話番号:06-4309-3317 FAX:06-4309-3813 受付時間:9:00～17:30 (土・日・祝日を除く)
【市町村の窓口】 八尾市健康福祉部福祉指導監査室	所在地:〒581-0003 八尾市八尾本町一丁目1番1号 電話番号:072-924-3012 FAX:072-922-3786 受付時間:9:00～17:30 (土・日・祝日を除く)

20 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	有 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

21 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-----------------

事業 者	所在地	東大阪市下小阪五丁目4-10 805号
	法人名	合同会社 Honu
	代表者名	代表社員 長 明 子 ⑩
	所在地	東大阪市下小阪五丁目4-10 805号
	事業所名	訪問看護ステーション Honu
	説明者氏名	長 明 子 ⑩

重要事項説明書の内容についての説明を受け、了承しました。

ご利用者	住 所	
	氏 名	⑩

代理人	住 所	
	氏 名	⑩

上記署名は、 _____ が代筆しました。