

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ことを説明するものです。

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	有限会社ワイズケア
代表者氏名	取締役 宗元 裕介
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県神戸市垂水区北舞子4-10-25 電話番号：078-385-5608 FAX番号：078-385-7212
法人設立年月日	2005 年 1 月 24 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	わらいば明石
介護保険指定 事業所番号	明石市指定 ( 2862090624 )
事業所所在地	兵庫県明石市魚住町清水2151-1
連絡先 相談担当者名	電話番号：078 - 945 - 3101 FAX 番号：078 - 945 - 3102 管理者：吉田 雅奈子
事業所の通常の 事業の実施地域	明石市、加古郡、加古川市、神戸市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者に対し、指定訪問看護の円滑な運営管理を図るとともに、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の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	本人が要介護状態等となった場合においても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を図るものとする。また、本人の意思及び人権を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜から金曜(12月30日から1月3日、8月13日から8月15日を除く)
営業時間	午前9時から午後6時まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

営業日	月曜から日曜(12月30日から1月3日を除く)
営業時間	午前9時から午後6時まで

※ 緊急時訪問看護加算を算定する場合は、24 時間の対応が可能。

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	吉田 雅奈子
-------	--------

	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	常 勤 1名
計 画 作 成 等 に 従 事 す る 者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定訪問看護の提供の開始に際し、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。</li> <li>2 主治医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。</li> <li>3 利用者へ訪問看護計画を交付します。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤 1名 以上
看 護 職 員	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3</li> </ol>	常 勤 1名 以上 非常勤 3名 以上
事 務 職 員	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。	非常勤 1名 以上

### 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した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、本人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	<p>訪問看護計画に基づき訪問看護を提供します。</p> <p>① 健康状態の観察・疾病予防・悪化の防止の支援            ② 栄養・食事摂取のケア            ③ 排泄・清潔のケア            ④ 療養環境の整備・療養生活への助言            ⑤ 寝たきり、床ずれ予防            ⑥ コミュニケーションの支援            ⑦ 医療的処置・管理（チューブ類の管理、服薬管理、床ずれや創傷の処置、医療機器の管理、その他医師の指示による処置・管理など）            ⑧ 認知症の看護や心理的看護            ⑨ リハビリテーション看護            ⑩ ターミナルケア            ⑪ 介護者の支援（介護方法の指導や不安やストレスに対するケア看取り後の遺族ケア）</p>

#### (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 本人又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 本人又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 本人の同居家族に対するサービス提供
- ④ 本人の居宅での飲酒、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 その他本人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、利用者負担額について

サービス提供時間数 利用料負担割合別	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	
	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割負担の方	3,271円	327円	4,907円	490円	8,575円	857円	11,753円	1,175円
2割負担の方		654円		981円		1,715円		2,350円
3割負担の方		981円		1,472円		2,572円		3,525円

加算・減算について

加 算	利用料	利用者 負担額 1 割	利用者 負担額 2 割	利用者 負担額 3 割	算定回数等
緊急時訪問看護加算 (Ⅰ)	6,252円	625円	1,250円	1,875円	1月に1回
緊急時訪問看護加算 (Ⅱ)	5,981円	598円	1,196円	1,794円	1月に1回
特別管理加算(Ⅰ)	5,210円	521円	1,041円	1,563円	1月に1回
特別管理加算(Ⅱ)	2,605円	260円	521円	781円	
ターミナルケア加算	26,050円	2,084円	4,168円	6,252円	死亡月に1回
初 回 加 算 (Ⅰ)	3,647円	364円	729円	1,094円	初回のみ
初 回 加 算 (Ⅱ)	3,647円	312円	625円	937円	
退院時共同指導加算	6,252円	625円	1,250円	1,875円	1回当たり
看護体制強化加算Ⅰ	5,731円	573円	1,146円	1,719円	1月に1回
看護体制強化加算Ⅱ	2,084円	208円	416円	625円	1月に1回
複数名訪問看護加算(Ⅰ)	2,646円	260円	519円	778円	1回当たり(30分未満)
	4,188円	418円	837円	1,256円	1回当たり(30分以上)
複数名訪問看護加算(Ⅱ)	2,094円	209円	418円	628円	1回当たり(30分未満)
	3,303円	330円	660円	990円	1回当たり(30分以上)
長時間訪問看護加算	3,126円	307円	613円	919円	1回当たり(90分以上)
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	62円	6円	12円	18円	1回当たり
サービス提供強化加算(Ⅱ)	31円	3円	6円	9円	1回当たり

※ 当事業所と同一の建物若しくは同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当

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時から翌朝午前6時
加算割合	25%	25%	50%

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対して訪問看護を行った場合は、上記金額の 90/100 となります。

※ 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 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場合に加算します。

※ 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(以下①～⑥)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。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。

- ① 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
  - ② 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又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態
  - ③ 人工肛門又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
- ※ 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（以下①～②）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。
- ① 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、オリーブ橋小脳萎縮症及びシヤイ・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
  - ② 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
- ※ 初回加算は新規に訪問看護計画を作成した利用者に対し、訪問看護を提供した場合に加算します。ただし、退院時共同指導加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 退院時共同指導加算は入院若しくは入所中の者に対し、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場合に加算します。ただし、初回加算を算定する場合は算定しません。
- ※ 看護体制強化加算（Ⅰ）、（Ⅱ）は、算定月の前6ヶ月において緊急時訪問看護加算の算定が全利用者の50%以上、特別管理加算の算定が全利用者の20%以上、（Ⅰ、Ⅱ共通）前12か月においてターミナルケア加算を算定した利用者数が（Ⅰ：5人以上、Ⅱ：1人以上）であることを要件に算定します。
- ※ 複数名訪問看護加算（Ⅰ）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。）、（Ⅱ）は一人の看護師等と看護補助者（訪問看護を担当する看護師等の指導の下に療養生活上の世話の他、居室内の環境、看護用品及び消耗品の整理整頓等といった看護業務の補助を行うもの）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。
- ※ 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90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。
- ※ サービス提供体制加算は、事業所に勤務する職員それぞれが研修計画を作成し研修の実施しているか定期的な健康診断を受けているか、定期的な情報共有のできる会議を開催しているか、職員

の内 30%以上が（Ⅰ）は 7 年以上（Ⅱ）は 3 年以上勤務しているか、の要件が整うことで算定します。

※ 主治医から、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提供となります。

※ 利用者負担額（介護保険適用1割負担の場合）算出方法

利用料金総額＝利用単位数×地域区分率（明石市6級地10.42）

利用者負担額＝利用料金総額の1割負担

例）訪問看護30分未満のサービス利用時の利用者負担額

314単位×10.42＝ 3,271.88（小数点以下切り捨て）

3,271×10%＝327（小数点以下切り上げ）

利用者負担額 327円

#### 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以下の通り請求いたします。 (1) 事業所から片道おおむね10キロメートル未満 500円 (2) 事業所から片道おおむね10キロメートル以上 1,000円	
② 死後のご遺体のお世話	在宅での看取り後、ご遺体をご家族と相談しながらきれいに整えます 10,000 円	
③ 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。	
	前日 17 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	前日 17 時以降のご連絡の場合	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。		

#### 5 利用料、利用者負担額その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額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 10 日前後に利用者または家族宛てにお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額その他の費用の支払い方法等	ア 請求月の 20 日までに、以下のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (1) 事業者指定口座への振り込み 振込手数料は利用者様負担となります。 (2) 利用者指定口座からの自動振替

※ 利用料、利用者負担額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ヶ月以上遅延し、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 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事業所らしてください。
- (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。

## 7 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	管理者	吉田 雅奈子
-------------	-----	--------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (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) 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。

## 8 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、その秘密を保持するべき旨を、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

- 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。)

### 9 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行い身体拘束に関する担当者を選定しています。

身体拘束に関する担当者	管理者 吉田 雅奈子
-------------	------------

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

### 10. 感染症の予防及びまん延防止

事業所は感染症の発生と、まん延を防止するために必要な措置を講じます。

- ・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おおむね 6 ヶ月に一回以上開催し、その結果について事業所内で周知徹底
- ・感染症及びまん延の防止のための指針の整備
- ・感染症及びまん延の防止の為の研修会及び訓練を定期的実施

### 11. ハラスメント対策について

サービス利用契約中に、ご利用者、ご家族が暴力、ハラスメント行為を行った場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。(・叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す)

### 12. 業務継続計画

感染症や非常災害の発生でもご利用者への居宅介護を継続的に実施するためと、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。計画書は定期的に見直しを行い、必要があれば変更いたします。

### 13 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。

### 14 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、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	超ビジネス保険（事業活動包括保険）

#### 15 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。

#### 16 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利用状況等の把握に努めるものとします。

#### 17 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。

#### 18 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。
- (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完結の日から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。記録をコピーした場合、利用者の実費負担となります。※1枚につき 10円

#### 19 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。

#### 20 非常災害対策について

- (1) 利用者の安全を第一に避難誘導を行います。
- (2) また利用者の安否確認を行うとともに在宅医療器機の管理を行い体制を整えます。
- (3) 年に一回定期的に避難、救出、その他の必要な訓練を行います。
- (4) 非常災害等の発生の際にはその事業が継続できるよう、他の事業所との連携および協力を行う体制を構築できるよう努めます。

#### 21 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。
- ・ 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
  - ・ 相談担当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、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、利用者へは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】 わらいば明石 担当 管理者 吉田 雅奈子	兵庫県明石市魚住町清水2151-1 電話 078-945-3101 ファックス 078-945-3102 受付時間 平日 午前9時～午後6時
【行政の苦情相談窓口】 あかし消費生活センター (介護サービスの質や契約上の相談窓口)	電話 078-912-0999 受付時間 火曜～土曜 午前9時～午後4時
【行政の苦情相談窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会 (介護サービス苦情相談窓口)	電話 078-332-5617 受付時間 平日午前8時45分～午後5時15分
【行政の苦情相談窓口】 明石市 高年介護室 (施設に対しての苦情相談窓口)	電話 078-918-5166 受付時間 平日午前9時～午後5時

年 月 日

開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者 兵庫県神戸市垂水区北舞子4-10-25

有限会社ワイズケア

取締役 宗元 裕介

事業所 兵庫県明石市魚住町清水2151-1

わらいば明石

説明者 氏名 \_\_\_\_\_

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受けました。

利用者 氏名 \_\_\_\_\_

署名代筆者 氏名 \_\_\_\_\_

(利用者との関係 )