

重要事項説明書

1. 事業者の概要

(令和6年4月1日)

名 称	愛知県厚生農業協同組合連合会
所 在 地	愛知県長久手市平池901番地
代 表 者	代表理事理事長 宇野 修二

2. 事業所の概要

名 称	江南厚生訪問看護ステーション
所 在 地	愛知県江南市高屋町大松原137番地
介護保険事業者番号	2363690021
管 理 者	松本 暁美
連 絡 先	TEL 0587-51-3320 FAX 0587-51-3321
サービス提供地域	江南市

3. 当ステーションのサービス方針等

私たちは、療養生活をされる方々が、在宅での生活を継続できるように、安全・安楽・自立を目指し援助します。

4. 事業所の職員体制等

職 種	従事するサービスの種類、業務	人 員
管理者	看護師	1 名
サービス担当職員	看護師	常勤 9 名（管理者含む）
	看護師	非常勤 1 名
	理学療法士	常勤 2 名

5. サービス提供時間

平 日	8 : 30 ~ 17 : 00
-----	------------------

(注) 土曜日・日曜日・祝日・8月15日(創立記念日)・年末年始(12/30~1/3)については「休日」の扱いとなります。

6. 緊急時の対応方法

サービス提供にあたり、利用者に事故、体調の急変等が生じた場合は、利用者の家族、主治医、居宅介護支援事業者等に連絡します。

医療機関	主治医等の氏名
	連 絡 先
利用者の 緊急連絡先	氏 名
	連 絡 先

但し、悪天候や災害時は訪問できないことがあることをご承知おきください。

7. 相談窓口、苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。なお、市町村介護保険相談窓口、愛知県国民健康保険団体連合会(国保連)でも対応しております。

相談窓口	連絡先(電話番号)	対応時間
当ステーション お客様相談窓口	TEL 0587-51-3320	サービス提供時間
	FAX 0587-51-3321	
	相談員(責任者) 松本 暁美	
江南市役所 ふくし部 介護保険課	TEL 0587-54-1111	平日 8 : 30 ~ 17 : 15
愛知県国民健康保険団体 連合会 苦情相談窓口	TEL 052-971-4165 FAX 052-962-8870	平日 9時~12時 13時~17時
大口町 健康福祉部 健康生きがい課	TEL 0587-94-0051	平日 8 : 30 ~ 17 : 15
扶桑町 健康福祉部 介護保険課介護グループ	TEL 0587-93-1111	平日 8 : 30 ~ 17 : 15
各務原市 各務原市役所 介護保険課	TEL 058-383-2067	平日 8 : 30 ~ 17 : 15
一宮市役所 介護保険課	TEL 0586-85-7017	平日 8 : 30 ~ 17 : 15

8. 苦情処理の体制

- (1) 苦情があった場合は、ただちにサービス提供責任者が相手方に連絡し、直接出向くなどして詳しい事情を聞くと共に、サービス提供者からも事情を確認し対応します。
- (2) サービス提供責任者が必要と判断した場合は苦情処理等対応委員会を設置し検討します。
また、必要な場合は管理者を含めて検討します。検討の結果、速やかに具体的な対応する物とします。
- (3) 苦情の内容について記録し保管いたします。

9. 事故発生時の対応

サービス提供にあたって、事故が発生した場合は、速やかに市町村・利用者の家族に連絡するとともに、必要な処置を講じ、損害を弁償します。

10. 秘密保持について

- (1) 従業員は、正当な理由がない限り、サービス提供にあたって知り得た利用者・家族の秘密を漏らしません。
- (2) 従業員が退職後においても、在職中に知り得た利用者・家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。
- (3) サービス調整会議などにおいて個人情報を用いる場合は、利用者または家族の同意を得ない限り用いません。

以上