calm care

カルム訪問看護ステーション南

重要事項説明書

介護保険

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、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「広島市指定居宅サービス事業者の指定並びに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 11 年厚生省令第 37 号)」第 73 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提供を実施する事業所

1) 事業所の所在地等

事業所名称	カルム訪問看護ステーション南(株式会社カルムケア)
指定事業所番号	3460190998
事業所所在地	〒734-0046 広島県広島市南区東霞町 6 番 30-105 号(霞レジデンス)
連絡先 相談担当者名	電話番号:082-546-9238　FAX 番号:082-546-9239 安慶田　康夫
事業所の通常の事業の実施地域	広島市南区(似島、金輪島を除く)、広島市中区、広島市西区、広島市東区(福田を除く)、安芸郡(海田町、府中町のみ)

2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	カルム訪問看護ステーション南が行う指定訪問看護事業及び指定介護予防訪問看護の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の保健師又は看護師(以下「看護職員等」という。)、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士(以下「リハビリ職員等」という。)が利用者に対して適正な指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護を提供することを目的としている。
運営の方針	要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者が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することにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。

2. 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ただし祝日、1 月 1 日～1 月 3 日を除く。
営業時間	8 時 30 分～17 時 30 分

3. サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～金曜日 ただし祝日、1 月 1 日～1 月 3 日を除く。
サービス提供時間	9 時 00 分～17 時 00 分

4.　事業所の職員体制

管理者	安慶田　康夫

職	職　務　内　容	人 員 数
管理者	① 主治の医師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 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。	常勤1名
看護職員・リハビリ職員のうち計画作成等に従事する者	① 指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、主治の医師に対して訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図ります。 ② 主治の医師の指示に基づく訪問看護計画の作成を行うとともに、利用者等への説明と同意を得ます。 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 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 14 名
看護職員 （保健師・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 4 名 非常勤 2 名
リハビリ職員 （理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）	① 訪問看護リハビリ計画に基づき、指定訪問看護のサービスを提供します。 ② 訪問日、提供したリハビリ内容等を記載した訪問看護リハビリ報告書を作成します。	常勤 6 名 非常勤 2 名
事務員	① 介護給付金等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤1名

5.　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	主治の医師の指示並び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、利用者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	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 病気や障害の状態の観察：血圧・脈拍・体温等のチェック。 ② 療養生活上のケア・指導：清拭、洗髪、入浴介助等、食事、排泄等の介助。 ③ 薬の指導・相談：薬の作用、副作用の説明、飲み方、残薬の確認等。 ④ 医師の指示による医療処置：点滴、カテーテル管理（胃ろう、尿留置カテーテル等）インシュリン注射等。 ⑤ 医療機器の管理：在宅酸素、人工呼吸器等の管理等。 ⑥ 褥瘡予防・処置：褥瘡防止の工夫や指導、褥瘡の手当て等。 ⑧ 認知症・精神疾患のケア：利用者と家族の相談、対応方法の助言等。 ⑨ 介護予防：健康管理、低栄養や運動機能低下予防の助言等。 ⑩ 家族等への介護支援・相談：介護方法の指導、病気や介護に関する相談、療養環境の整備・福祉用具導入・住宅改修等への助言等。 ⑪ リハビリテーション：拘縮予防や機能回復訓練、日常生活動作の訓練、肺炎予防や摂食・嚥下機能訓練、社会復帰への支援等。 ⑫ ターミナルケア：緩和ケア、がん末期や終末期を自宅で過ごせるよう支援、遺族への精神的支援等。 ⑬ 在宅移行支援：入院先の医師や看護師等との連携、退院後の在宅療養の準備や指導等。

2）　看護職員・リハビリ職員の禁止行為

看護職員・リハビリ職員は、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）　その他利用者又は家族等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利用料、利用者負担額

（1）　基本料金（要支援）

サービス内容	時間	単位	自己負担額（1 割）	自己負担額（2割）	自己負担額（3 割）
看護師による訪問看護	20 分未満	303 単位	324 円	648 円	973 円
	30 分未満	451 単位	483 円	965 円	1,448 円
	30 分以上 1 時間未満	794 単位	850 円	1,699 円	2,549 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	1,090 単位	1,166 円	2,333 円	3,499 円
理学療法士等による	20 分未満	284 単位	304 円	608 円	912 円

訪問看護	40 分未満	568 単位	608 円	1,216 円	1,823 円
	1 時間未満	426 単位	456 円	912 円	1,367 円

（2） 基本料金（要介護）

サービス内容	時間	単位	自己負担額（1 割）	自己負担額（2割）	自己負担額（3 割）
看護師による訪問看護	20 分未満	314 単位	336 円	672 円	1,008 円
	30 分未満	471 単位	504 円	1,008 円	1,511 円
	30 分以上 1 時間未満	823 単位	881 円	1,761 円	2,642 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	1,128 単位	1,207 円	2,414 円	3,621 円
理学療法士等による訪問看護	20 分未満	294 単位	315 円	629 円	944 円
	40 分未満	588 単位	629 円	1,258 円	1,887 円
	1 時間未満	793 単位	849 円	1,697 円	2,546 円

（3） 各種加算料金

項目	単位	自己負担額（1 割）	自己負担額（2割）	自己負担額（3 割）
初回加算Ⅰ（退院当日の訪問看護）	350 単位	375 円	749 円	1,124 円
初回加算Ⅱ（退院翌日以降の訪問看護）	300 単位	321 円	642 円	963 円
退院時共同指導加算	600 単位	642 円	1,284 円	1,926 円
緊急時訪問看護加算Ⅰ	600 単位	642 円	1,284 円	1,926 円
緊急時訪問看護加算Ⅱ	574 単位	614 円	1,228 円	1,843 円
特別管理加算（Ⅰ）	500 単位	535 円	1,070 円	1,605 円
特別管理加算（Ⅱ）	250 単位	268 円	535 円	803 円
ターミナルケア加算	2,500 単位	2,675 円	5,350 円	8,025 円
複数名加算（30 分未満）	254 単位	272 円	544 円	816 円
複数名加算（30 分以上）	402 単位	430 円	860 円	1,290 円
看護・介護職員連携強化加算	250 単位	268 円	535 円	803 円
長時間訪問看護加算	300 単位	321 円	642 円	963 円
①理学療法士等の訪問回数超過減算	-8 単位/回	-9 円	-17 円	-26 円
② 12 月超減算（介護予防）①適用の場合	-15 単位/回	-16 円	-32 円	-48 円
③ 12 月超減算（介護予防）①適用外の場合	-5 単位/回	-5 円	-11 円	-16 円
高齢者虐待防止未実施減算	-1/100（%）			
業務継続計画未策定減算	-1/100（%）			

（4） 営業時間外のサービス割増料金

項目	時間帯	割増率
夜間	18:00～22:00	25%
早朝	6:00～8:00	25%
深夜	22:00～6:00	50%

（1） サービス提供時間数

実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問看護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）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数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ないます。

（2）　事業者が法定代理受領を行わない場合の利用料

上記に係る利用料は、全額を一旦お支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えて加入している各保険者へサービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

（3）　医療保険によるサービス提供

主治医（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、その日の指示から 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。（別途、医療保険契約が必要となります。）

（4）　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 時間連絡体制にあって、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。（同意書は別添）

（5）　特別管理加算

訪問看護に関し特別な管理を必要とする利用者（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、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）…①、特別管理加算（Ⅱ）…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。

別に厚生労働大臣が定める状態にあるもの
① 在宅悪性腫瘍患者指導管理も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。

（6）　ターミナルケア加算

在宅で死亡された利用者について、利用者又はその家族の同意を得て、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
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以上であり生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る）、多系統萎縮症（線条体黒質変性症、オリー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、頚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医が一時的に頻回の訪問看護が必要であると認められた場合。

（7）　その他の費用

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、通常の事業実施地域を超えると1訪問日につき 220 円（税込）をご負担いただきます。
衛生材料等	衛生材料等必要な場合は、使用したその材料費をご負担いただきます。
エンゼルケア料	エンゼルケアを実施した場合は、22,000 円（税込）をご負担いただきます。

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 50%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 100%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。		

（8）利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法

利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	① 利用料利用者負担額（医療保険を適用する場合）及びその他の利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。 ② 上記に係る請求書は、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（手渡し又は郵送）します。
利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	① サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容照合のうえ、請求月の25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ・ 事業者指定口座への振り込み ・ 利用者指定口座からの自動振替 ・ 現金支払い ② お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（医療保険を適用する場合）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. 担当する看護職員・リハビリ職員の変更をご希望される場合の相談窓口

利用者のご事情により、担当する訪問看護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者　安慶田　康夫 電話番号　082-546-9238 FAX 番号　082-546-9239 受付日及び受付時間　平日 8:30～17:30

※ 担当する看護職員・リハビリ職員は、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7. 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限）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限が終了す

る 30 日前には、なされるよう必要な援助を行うもととします。

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・リハビリ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、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。

6） リハビリ職員（理学療法士、作業療法士、言語聴覚士）による訪問看護は、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに訪問させるという位置づけのもので、居宅サービスのメニューである訪問リハビリテーションではありません。

8. 虐待の防止

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　安慶田　康夫

2） 成年後見制度の利用を支援します。

3） 虐待の防止のための指針を整備しています。

4） 虐待防止検討委員会を定期的に開催し、その結果を従業者に周知徹底を図っています。

5） 苦情解決体制を整備しています。

6） 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。

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。

9. 秘密の保持と個人情報の保護について

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、利用者又はその家族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又は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。
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、利用者又は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。)

10. 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、速やかに主治の医師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。

【家族等緊急連絡先】	氏　　名 続　　柄 住　　所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤　務　先
【主治医】	医 療 機 関 氏　　名 電 話 番 号

11. 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、利用者に係る事業者等に連絡を行い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。

【市町村の窓口】 広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課事業者指導係	所 在 地　広島市中区国泰寺町 1-6-34 電話番号　082-504-2183 受付時間　9:00～17:30(土日祝は休み)
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名　オフィスカルムケア 所 在 地　広島市南区東霞町 6 番 30-105 号(霞レジデンス) 携帯電話　080-3274-9157 電話番号　082-546-9238 FAX 番号　082-546-9239 担当介護支援専門員　村上　省二

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	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険

補償の概要	身体障害、財物破損、人格権侵害、被害者治療費

12.　身分証携行義務

訪問看護・リハビリ職員は、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。

13.　心身の状況の把握

指定訪問看護の提供にあたっては、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。

14.　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あたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密な連携に努めます。

2）　サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「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。

15. サービス提供の記録

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。

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を提供した日から5年間保存します。

2）　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。

3）　提供した指定訪問看護に関し、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。

16. 衛生管理等について

1）　事業所における感染の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに従業者に周知徹底を図っています。

2）　事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

3）　従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施しています。

4）　看護職員・リハビリ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。

5）　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。

17. 就業環境の確保について

1）　事業所において、上下関係を利用したパワハラ・セクハラを防止するために就業環境の確保についての指針を整備しています。

2）　サービス利用契約中に、利用者及びその家族が暴力、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）

18. 業務継続計画について

1） 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問看護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定しています。

2） 従業者に対して業務継続計画について必要な研修を年間2回及び訓練を年間1回実施しています。

19. サービス提供に関する相談、苦情

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。（下表に記す【苦情申立の窓口】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。

（1） 事実確認：苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、関係する職員に事情を確認する。

（2） 対応策：担当者が必要であると判断した場合は、関係職員全員で検討会議を開く。

（3） 迅速対応：検討の結果、迅速に具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。

（4） 記録及び再発防止：記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

3） 苦情申立の窓口

カルム訪問看護ステーション南	所 在 地 広島市南区東霞町 6 番 30-105 号（霞レジデンス） 電話番号 082-546-9238 FAX 番号 082-546-9239 受付時間 8:30～17:30（土日祝は休み）
広島市南区厚生部福祉課高齢介護係	所 在 地 広島市南区皆実町1－4番 46 号 電話番号 082-250-4138 FAX 番号 082-254-9184 受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
広島県国民健康保険団体連合会	所 在 地 広島市中区東白島町 19 番 49 号 電話番号 082-554-0783 受付時間 9:30～17:15（土日祝は休み）