

訪問看護ステーション であい 訪問看護事業運営規程

(事業の目的)

第1条 医療法人昌和会が開設する『訪問看護ステーション であい』が実施する指定訪問看護事業及び指定介護予防訪問看護事業（以下「指定訪問看護等」という。）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、事業の円滑な運営管理を図るとともに、疾病・障害等及び要介護状態・要支援状態になった場合においても、療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことにより、その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事ができるよう支援することを目的とする。

付 当ステーション職員は、

- 1、利用者自身の尊厳及び権利や、知る権利・自己決定の権利を尊重し、
平等に訪問看護を提供します。
- 2、利用者の情報は守り、これを使用する際には了解を得た後、適切に使用します。
- 3、利用者との信頼関係を築き、より良いサービスを提供するために、
自己啓発に努めます。
- 4、職員自身も心身の健康の保持増進に努め、個人としての品行を高めます。

(運営の方針)

第2条 本事業の運営方針は以下のとおりとする。

- (1) 指定訪問看護等においては、要介護状態等の利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むこと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する。
 - (2) 事業所は利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ってサービスの提供に努めるものとする。
 - (3) 利用者の要介護状態等の軽減又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する。
 - (4) 指定訪問看護等の提供にあたっては、医師の指示並びに訪問看護計画に基づき、利用者の心身機能の維持回復を図り、日常生活の自立に資するよう適切に行う。
 - (5) 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施するなど措置を講じるものとする。
 - (6) 指定訪問看護等の提供にあたっては、介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。
- 2 指定訪問看護等の提供にあたっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。
 - 3 事業所は、正当な理由なくサービスを拒まない。

(事業者の名称及び所在地)

第3条 事業を行う事務所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名称 医療法人 昌和会 訪問看護ステーション であい
- 2 所在地 福岡県田川市大字弓削田940番地1

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 この事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 看護師1名

管理者は、従業者の管理及び指定訪問看護等の利用の申し込みに係る調整、主治医との連携・調整・業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う。

- (2) 看護師等 看護師 3名(常勤職員)
4名(非常勤職員)
作業療法士 1名(常勤職員)

看護師等(准看護師は除く。)は訪問計画書及介護予防訪問看護計画書、報告書を作成し利用者又はその家族に説明する。

看護師等は指定訪問看護の提供にあたる

- (3) 事務職員

必要な事務を行う

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。ただし、災害、悪天候等でやむを得ない事業が生じた場合は利用者等に連絡の上変更する事がある。

- (1) 営業日は毎週月曜日から土曜日とする。ただし、12月31日より1月3日と8月13日より8月15日及び国民の休日は除くものとする。
- (2) 営業時間は、午前8時30分から午後5時00分迄とする。
- (3) 訪問看護サービス提供対応日 年中全て対応する
- (4) 電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(通常の事業の実施区域)

第6条 当ステーションの事業実施区域は以下のとおりとする。

田川市、田川郡、飯塚市、嘉穂郡、嘉麻市、直方市、
(尚、その他地区でも相談上考慮する事とする。)

(指定訪問看護等の内容)

第7条 指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の内容は、次のとおりとする。

- 1 病状・障害の観察
- 2 清拭・洗髪・入浴等による清潔の保持
- 3 療養上の世話（体位交換・食事・排泄の介助等）
- 4 褥創の予防・処置
- 5 リハビリテーションの実施と指導
- 6 認知症患者の看護
- 7 利用者や家族に対する療養生活や看護方法の指導・相談
- 8 カテーテル等の管理
- 9 福祉制度の紹介・相談
- 10 その他医師の指示による医療処置

(指定訪問看護等の利用料その他の費用)

第8条 指定訪問看護等を提供した場合の利用料の額は、厚生大臣が定める基準によるものとし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

- 2 第6条に規定する通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問看護・介護予防訪問看護に要した交通費は、その実費を徴収する。
尚医療保険の場合は次の額を徴収する。

| | |
|----------|--------|
| 1片道30分以内 | 150円/回 |
| 2片道30分以上 | 300円/回 |
- 3 前項までの費用の支払いを受ける場合には、利用者、又はその家族等、利用者の後見人に対して事前に当該サービス内容及び費用について文書で説明をした上で支払いに同意する旨の文書に署名（押印）を受けることとする。
- 4 事業所は、利用者に指定訪問看護等を提供した際には、以下の事項を記したサービス提供記録を作成しなければならない。
 - (1) 指定訪問看護等の提供日、提供時間
 - (2) 指定訪問看護等の具体的な内容
 - (3) 利用料金、保険給付の額
 - (4) 利用者の心身の状況
 - (5) その他必要な事項
- 5 事業者が利用者から第1項及び第2項の費用の支払いを受けたときは、サービスの内容・金額を記載した領収書（法定代理サービスに該当しない場合、サービス提供証明書）を利用者に交付することとする。

(衛生管理等)

第9条 事業所は従業者の清潔保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業所は、事業所において感染症が発症し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(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

概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止の為の指針を整備する。

(3) 事業所において、従業者に対し、感染の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(居宅支援事業者等との連携)

第10条 事業所は、事業の実施に際し、居宅支援事業者（必要と判断される場合は、主治医、保健・医療・福祉サービス提供者を含む）と連携し、必要な情報を提供することとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第11条 事業所は、利用者が正当な理由なしに指定訪問看護等の利用に関する指示に従わないことより利用者の要介護状態等の程度を悪化させたとき又は悪化させるおそれがあるとき、及び利用者に不正な受給があるとき等には、意見を付して当該市町村に通知する事とする。

(利益供与の禁止)

第12条 事業所及びその従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者等に対し、利用者にサービスを利用させることの代償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

(苦情処理)

第13条 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するため事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合には直ちに相手方に連絡をとり、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。詳細は別紙「利用者からの苦情を処理するための概要」による。

(個人情報保護)

第14条 事業所は、利用者の家族及び個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

2 事業者が得た利用者及び家族の個人情報については事業者での訪問看護サービスの提供以外の目的では原則的に使用しないものとし、外部への情報提供については利用者及び家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

(虐待の防止)

第15条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針の整備。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (4) 前3合に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

2 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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するものとする。

(身体拘束等の原則廃止)

第16条 事業所はサービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下身体拘束等という）を行わない。

- (2) 事業所はやむを得ず身体拘束等を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束等の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その他心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。

(業務継続計画の策定等)

- 第 17 条 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護等の提供を継続的に実施するための、及び非常時での体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行うものとする。
 - 3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(地域との連携等)

- 第 18 条 事業所は、指定訪問看護等の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問看護等を提供する場合には、当該建物に居住する以外の者に対しても指定訪問看護等の提供を行うよう努めるものとする。

(緊急時又は事故発生時の対応)

- 第 19 条 事業所及びその従業者は指定訪問看護等の提供中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたとき、又は事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を講じるとともに、管理者の指示に従い、市町村（一部事務組合及び広域連合を含む。以下同じ）、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅支援事業者等に報告を行うものとする。
- 2 事業所は、事故の状況や事故に際してとった処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。
 - 3 事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行うものとする。

(その他運営についての留意事項)

- 第 20 条 本事業の社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに、業務体制を整備する。
- (1) 採用時研修 採用後 6月以内
 - (2) 継続研修 年三回
- 2 この規定の概要等、利用（申込）者のサービス選択に係る事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。
 - 3 訪問看護計画書、サービス提供記録については、それらを当該利用者に交付する。

- 4 主治の医師による指示の文書、訪問看護計画書、訪問看護報告書、サービス提供記録については、サービスの提供に係る保険給付支払いの日から5年間、事故発生記録、市町村への通知及び苦情処理に関する記録については、その記録が完結してから2年間保存する。
- 5 都道府県及び市町村、並びに国民健康保険連合会（以下「都道府県等」という。）からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、都道府県等からの指導・助言に従って必要な改善を行う。また、都道府県等から求められた場合には、その改善内容を都道府県等に報告する。
- 6 この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、
医療法人 昌和会 理事長 林田 憲昌と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

| | | |
|----|----------------|-------------|
| 附側 | この規定は、平成14年 | 2月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成15年 | 6月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成16年 | 1月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成18年 | 4月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成20年 | 8月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成21年 | 2月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成24年12月 | 1日から施行する。 |
| | この規定は、平成26年 | 4月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成26年 | 6月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成27年 | 5月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成28年11月 | 1日から施行する。 |
| | この規定は、平成29年 | 2月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成30年 | 4月1日から施行する。 |
| | この規定は、平成30年12月 | 29日から施行する。 |
| | この規定は、平成31年 | 4月1日から施行する。 |
| | この規定は、令和1年10月 | 1日から施行する。 |
| | この規定は、令和2年 | 2月1日から施行する。 |
| | この規定は、令和4年 | 4月1日から施行する。 |
| | この規定は、令和6年 | 4月1日から施行する。 |

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

| | |
|------------|----------------|
| 事業所又は事業所名 | 訪問看護ステーション であい |
| 申請するサービス種類 | 訪問看護・介護予防訪問看護 |

| 措 置 の 概 要 | |
|-----------|---|
| 1 | <p>利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置</p> <p>* 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でもが対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。</p> <p style="margin-left: 40px;">（電話番号） 0947-47-8481</p> <p style="margin-left: 40px;">（担当者） 訪問看護ステーション であい 相談担当 曾我 章子（管理者）</p> |
| 2 | <p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情があった場合は、直ちに相談担当者（管理者）が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。 ・ 管理者が、必要があると判断した場合は、職員全員を集めて検討会議を行う。 ・ 検討の結果、迅速に具体的な対応を行う。 ・ 記録を保管し、再発を防ぐために役立てる。 |
| 3 | <p>その他の参考事項</p> <p>* 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。 （毎日の確認、訪問看護職員に対する研修の実施等）</p> |
| 4 | <p>行政その他苦情受付機関</p> <p>福岡県広域連合 本部 092-643-7055 田川支部 0947-49-1093</p> <p>在住の市町村役場</p> |