

訪問看護 楓 運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、株式会社ライフサポートHAG Aが設置する訪問看護 楓（以下ステーションという）の職員及び業務管理に関する重要事項を定めることにより、ステーションの円滑な運営を図るとともに、指定訪問看護及び指定介護予防看護の事業（以下「事業」という）の適正な運営及び利用者に対する適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という）の提供を確保することを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条
- 1 ステーションは、訪問看護を提供することにより、生活の質を確保し、健康管理及び日常生活活動の維持・回復を図るとともに、在宅医療を推進し、快適な在宅医療ができるよう努めなければならない。
 - 2 ステーションは、事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努めなければならない。
 - 3 ステーションは、事業の運営にあたって、関係区市町村、地域包括センター、保健所及び近隣の他の保険・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めなければならない。
 - 4 ステーションは、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、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
 - 5 訪問看護の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する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。
 - 6 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対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとする。

(事業の運営)

- 第3条
- 1 ステーションは、この事業の運営を行うにあたっては、主治医の訪問看護指示書（以下「指示書」という）に基づく適切な訪問看護の提供を行うものとする。
 - 2 ステーションは、訪問看護を提供するにあたっては、ステーションの保健師、看護師、准看護師、理学療法士、又は言語聴覚士（以下「看護師」という）によってのみ訪問看護を行うものとし、第三者への委託によって行ってはならない。

(事業の名称及び所在地)

- 第4条 訪問看護を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。
- 1 名称 訪問看護 楓
 - 2 住所 千葉県松戸市小金原 6-5-13

(職員の職種、員数及び職務内容)

第5条 ステーションに勤務する職種、員数職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者：看護師若しくは保健師 1名
管理者は、所属職員を指揮・監督し適切な事業の運営が行われるように統括する。但し、管理上支障がない場合は、ステーションの他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事する事ができるものとする。
- 2 看護職員：保健師、看護師、又は准看護師
*常勤換算 2.5名以上（内1名は常勤とする。）

(営業日及び営業時間)

第6条 1 ステーションの営業日及び営業時間は職員就業規則に準じて定めるものとする。

営業日：通常月曜日から金曜日までとする。但し、12月30日から1月3日までを除く。

営業時間：午前8時30分から午後5時30分までとする。

- 2 常時24時間、利用者やその家族からの電話等による連絡体制を整備する。

(訪問看護の利用時間及び利用回数)

第7条 居宅サービス計画書に基づく訪問看護の利用時間及び利用回数は、当該計画に定めるものとする。

但し、医療保険適用となる場合を除く。

*介護保険の被保険者が医療保険適用となる場合は以下の通り

末期悪性腫瘍その他厚生労働大臣が定める疾病の利用者及び急性憎悪による特別指示書を交付された利用者等

(訪問看護の提供方法)

第8条 訪問看護の提供方法は次のとおりとする。

- 1 利用者がかかりつけ医師に申し出て、主治医がステーションに交付した指示書により、訪問看護計画書を作成し訪問看護を実施する。
- 2 利用者に主治医がない場合は、ステーションから居宅介護支援事業所、地域包括センター、地区医師会、関係区市町村等、関係機関に調整等を求める対応をする。

(訪問看護の内容)

第9条 訪問看護の内容は次のとおりとする。

- 1 療養上の世話、清拭・洗髪などによる清潔の管理、食事（栄養）及び排泄等日常生活療養上の世話、ターミナルケア
- 2 診療の補助
褥瘡の予防・処置、カテーテル管理等の医療処置
- 3 リハビリテーションに関する事
- 4 家族への支援に関する事
家族への療養上の指導・相談、家族の健康管理

(利用料)

- 第 10 条 1 ステーションは、基本利用料として介護保険法等に規定する厚生労働大臣が定める額の支払いを利用者から受けるものとする。介護保険で居宅サービス計画書に基づく訪問看護を利用する場合は、介護報酬告示上の額の一割、二割、又は三割の額を徴収するものとする。但し、支給限度額を超えた場合は、全額利用者の自己負担とする。
- 2 ステーションは、基本利用料の他以下の場合はそのたの利用料として、別表の額の支払を利用者から受けるものとする。
- (1) 訪問看護と連携して行われる死後の処置 15,000 円
 - (2) 次条に定める通常の業務の実施地域を超える場合の交通費 実費
5 キロメートル毎に 100 円

(医療保険における利用料)

- 第 11 条 訪問看護を提供した場合、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、保険外の利用料とし、次に定める料金を徴収する。
- 1 交通費の額は、事業所からの距離に応じ、下記の通り徴収する。但し、月額 3,000 円を限度とする。 5 km まで 100 円、5~10 km まで 200 円、10km 以上 300 円
 - 2 利用者の希望により、次の訪問看護を提供した場合は、保険外の利用者負担として次の額を徴収する。
 - ①90 分を超える訪問看護料 : 30 分毎 1,000 円
 - ②休日 (早朝夜間 : 18 時~翌朝 8 時を除く) : 2,500 円/回
 - ③死後のケア : 15,000 円
 - ④衛生材料等は自己負担とする。
 - 3 前各項に規定する費用の額に係わるサービスの提供にあたっては、あらかじめ利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容および費用について事前に説明した上で、支払いを受けることとする。

(通常業務を実施する地域)

- 第 12 条 ステーションが通常業務を行う地域は、松戸市、柏市、流山市、鎌ヶ谷市とする。

(緊急時における対応方法)

- 第 13 条 1 看護師等は訪問看護実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行うものとする。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な処置を講ずるものとする。
- 2 前項について、しかるべき処置をした場合には、速やかに管理者及び主治医に報告しなければならない。

(事故処理)

- 第 14 条 1 ステーションは、サービス提供に際し利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、介護支援専門員、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。
- 2 ステーションは、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、その完結の日から 2 年間保存する。
- 3 ステーションは、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

(相談・苦情・ハラスメント対応)

- 第 15 条 1 ステーションは、利用者からの相談、苦情、ハラスメント等に対する窓口を設置し、指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し迅速に対応する。
- 2 ステーションは、前項の苦情の内容等について記録し、その完結の日から 2 年間保存する。

(衛生管理等)

- 第 16 条 1 ステーションは、看護師等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、ステーション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 ステーションは、ステーションにおいて感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じるものとする。
- (1) ステーションにおける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 6 か月に 1 回以上開催するものとするとともに、その結果について職員に周知徹底を図る。
- (2) ステーション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する。
- (3) ステーションにおいて、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を及び訓練を定期的実施する。

(虐待防止に関する事項)

- 第 17 条 1 ステーションは、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、次の措置を講ずるものとする。
- (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者に周知徹底を図る。
- (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 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- 2 ステーションは、サービス提供中に、当該ステーション職員又は擁護者（利用者の家族等高齢者に現に擁護する者）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。

(業務継続計画の策定等)

- 第 18 条 1 ステーションは、感染症や非常災害の発生において、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（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 ステーションは、職員に対し、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実施するものとする。
- 3 ステーションは、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。

(その他運営についての留意事項)

- 第 19 条 1 ステーションは、社会的使命を十分認識し、職員の資質向上を図るために次に掲げる研修の機会を設け、また、業務体制を整備するものとする。
- (1) 採用後 2 か月以内の初任研修
- (2) 年 1 回の業務研修
- 2 職員は、正当な理由がある場合を除き、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密をもらしてはならない。退職後も同様とする。
- 3 ステーションは、利用者に対する指定訪問看護等の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から 2 年間保管しなければならない。(医療及び特定療養費に係る療養に関する諸記録等は 3 年間、診療録は 5 年間保管とする。)

(附則)

この規程は、平成 30 年 8 月 1 日から施行する。

令和 6 年 4 月 1 日から一部改正施行する。

令和 6 年 5 月 1 日から一部改正施行する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問看護 楓
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 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
- | | |
|------|-------------------------------|
| 窓口 | 千葉県松戸市小金原 6-5-13 |
| | 訪問看護 楓 |
| 担当者 | 苦情対応責任者 吉川 誠 |
| 電話 | 047-711-8284 FAX 047-710-0703 |
| 受付時間 | 8時から18時まで（月～金） |

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 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に必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・ 管理者は訪問看護員（看護師・准看護師）に事実確認を行う。
- ・ 相談担当者は把握した状況について検討し、対応を決定する。
- ・ 相談担当者が必要であると判断した場合には、事務所内で検討会議を行う。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針（居宅支援事業所の場合記入）

4 その他参考事項

松戸市 介護保険課 電話 047-710-0235

柏市 保健福祉部 電話 04-7167-1134

流山市 介護支援課 電話 04-7150-6531

鎌ヶ谷市 健康福祉部 電話 047-445-1141

千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係 電話 043-254-7428