

訪問看護及び介護予防訪問看護の運営規程・苦情処理

訪問看護ステーション ソレイユ

(事業の目的)

第1条 医療法人共和会が開設する指定訪問看護ステーション ソレイユ（以下「ステーション」という。）が行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業（以下「事業」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、ステーションの看護職員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士（以下「従業者」という。）が、要介護状態（介護予防にあつては要支援状態）等であり、主治の医師が必要を認めた利用者などに対し、適正な事業の提供を目的とする。

(運営の方針)

第2条 指定訪問看護の提供に当たって、ステーションの従業者は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援する。

- 2 指定介護予防訪問看護の提供に当たって、ステーションの従業者は要支援者等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、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。
- 3 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(事業所および出張所の名称等)

第3条 事業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 訪問看護ステーション ソレイユ
- (2) 所在地 大府市梶田町二丁目70番地

(職員の職種、員数、職務内容)

第4条 ステーションに勤務する職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、ステーションの従業員の管理及び指定訪問看護の利用の申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに自らも事業の提供に当たる。
- (2) 看護職員等 2.5名以上（常勤換算）
看護職員等は、訪問看護計画書及び訪問看護報告書（介護予防訪問看護計画書及び介護予防訪問看護報告書を含む。）を作成し、事業の提供に当たる。
- (3) 理学療法士、作業療法士及び言語聴覚士等 1名以上
理学療法士等は、医師の指示に基づき利用者の居宅を訪問してリハビリテーションを中心としたサービスの提供にあたる。

(営業日及び営業時間)

第5条 ステーションの営業日及び営業時間は、サービス提供日及びサービス提供時間は、事業者共和会職員就業規定に準じて、定めるものとする。

(1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。

ただし、国民の祝日、夏季休暇、12月29日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間 午前8時30分から午後5時15分までとする。

(3) サービス提供日 月曜日から金曜日までとする。

ただし、国民の祝日、夏季休暇、12月29日から1月3日までを除く。

(4) サービス提供時間 午前9時から午後5時までとする。

(5) 電話等により24時間連絡が可能な体制とする。

(6) 営業日及び営業時間以外の訪問については、要相談とする。

(訪問看護の提供方法)

第6条 訪問看護の提供方法は、次のとおりとする。

(1) 訪問看護の利用希望者が主治医(かかりつけ医)に申込み、医師が交付した訪問看護の指示書に基づいて、訪問看護計画書を作成し訪問看護を実施する。

(2) 利用希望者または家族からステーションに直接申し込みがあった場合は、主治医に指示書の交付を求めよう指導する。

(訪問看護の内容)

第7条 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、洗髪等による清潔の保持

(3) 食事および排泄等日常生活の世話

(4) 褥創の予防・処置

(5) リハビリテーション

(6) ターミナルケア

(7) 認知症患者の看護

(8) 療養生活のための介護方法の指導

(9) カテーテル等の管理

(10) その他医師の指示による医療処置

(急変・緊急時の処置)

第8条 従業者は、指定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ときは速やかに主治医に連絡し適切な処置を行う事とする。主治医に連絡が困難な場合は、緊急搬送などの必要な処置を講じるものとする。

2 従業者は、前項についてしかるべき処置をした場合には、速やかに管理者および主治医に報告しなければならないものとする。

3 事業所は、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、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。

4 事業所は、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するものとする。

5 事業所は、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には、損害賠償を速やかに行うものとする。

(利用料等)

第9条 指定訪問看護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該事業が法
廷代理受領サービスであるときには、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された
負担割合を乗じた額とする。

- 2 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問看護に要した交通費は、その実費を徴収する。
なお、自動車を使用した場合の交通費は、実施地域を超えた地点から1キロメートル当たり150円+税を徴収
する。
- 3 日常生活上必要な保健適応外の衛生材料などは、実費相当額とする。
- 4 死後の処置料は、10,000円+税とする。
- 5 指定訪問看護を提供した場合の利用料、前三項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対し
て事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

(キャンセル料の取扱いについて)

第10条 利用者からのキャンセルがあった場合で、サービス提供当日の9時までに連絡がなかった場合は、1提
供当たり800円+税を徴収する。ただし、利用者の容体の急変・緊急など、やむをえない事情がある場
合は、キャンセル料は不要とする。

(通常の事業の実施地域)

第11条 通常の実施地域は、大府市、東海市、東浦町、名古屋市緑区、豊明市の区域とする。

(苦情に対する対応方針)

第12条 事業者は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。
2 事業者は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出もし
くは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が
行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って行
うとする。

苦情窓口

ご利用者 ご相談窓口	ご利用時間	月曜日～金曜日	午前8時30分～午後5時15分
	ご利用方法	電 話	0562-45-1171
		面 接	訪問看護ステーション ソレイユ
		担 当	管理者 内田 恵美

(個人情報の保護)

第13条 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扱いのための ガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努
めるものとする。

- 2 事業者が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの 提供以外の目的では原則
的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るもの
とする。

(人権擁護・虐待防止)

- 第 14 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防止のため次の措置を講じるものとする。
- 2 虐待を防止するための専任担当者の設置、従業者に対する新規採用時及び年 1 回以上の定期的な研修の実施、虐待防止検討委員会の設置及び定期的に開催をするとともに、その結果についても従業者に周知を図る。
 - 3 虐待防止のための指針の整備、利用者およびその家族から苦情処理体制の整備をする。
 - 4 その他虐待防止のために必要な措置事業者はサービス提供中に、当該事業所従業者又は養護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、これを市町村等に通報する。

ご利用者 ご相談窓口	ご利用時間	月曜日～金曜日	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
	ご利用方法	電 話	0 5 6 2—4 5—1 1 7 1
	面 接	訪問看護ステーション	ソレイユ
	担 当	管理者	内田 恵美

(身体拘束等の禁止)

- 第 15 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の緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の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、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとする。
 - 3 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。
 - (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(衛生管理等)

- 第 16 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、感染症が発生し又はまん延防止のため次の措置を講じるものとする。
 - (1) 感染対策するための専任の感染対策担当者の設置、従業者に対する新規採用時及び年 1 回以上の定期的な研修及び訓練の実施をする。
 - (2) 感染防止検討委員会の設置及び、概ね 6 月に 1 回以上の定期的に開催をするとともに、感染症の流行に伴い随時開催をするものとする。また、その結果についても従業者に周知を図る。
 - (3) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。

(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及び指定介護予防訪問看護の提供を継続的に実施するため、及び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るものとする。
- 2 事業所は、従業者に対し、新規採用時及び年 1 回以上の定期的な研修及び訓練を実施するとともに、業務継続計画について周知を図るものとする。
 - 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。

(ハラスメントの防止等)

第 18 条 事業所は、適切な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の提供を確保する観点から職場におけるハラスメント及びカスタマーハラスメントの防止のため次の措置を講じるものとする。

- (1) ハラスメント防止のため、従業者に対する新規採用時及び年 1 回以上の定期的な研修を実施するとともに、周知と啓発をする。
- (2) ハラスメント防止のための指針の整備、相談体制の整備をする。
- (3) 被害者への配慮のための取り組みをする。

(その他運営についての留意事項)

第 19 条 訪問看護ステーションは、従業者の質的向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- (1) 採用時研修 採用後 3 か月以内
 - (2) 継続研修 年 2 回
- 2 この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は、医療法人共和会とステーションの管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

- 1、この規程は、平成 11 年 11 月 22 日から施行する。
- 2、平成 13 年 6 月 11 日から（事業所の所在地、従業員数、利用料等）の変更により改める。
- 3、平成 16 年 3 月 1 日から（事業所の所在地）の変更により改める。
- 4、平成 18 年 4 月 1 日から（事業所の所在地、管理者名）の変更により改める。
- 5、平成 23 年 7 月 1 日から（管理者名、従業員数）の変更により改める。
- 6、平成 24 年 5 月 1 日から（従業員数）の変更により改める。
- 7、平成 24 年 8 月 1 日から（事業所の所在地、従業員数）の変更により改める。
- 8、平成 25 年 12 月 1 日から（従業員数）の変更により改める。
- 9、平成 26 年 6 月 1 日から（従業員数）の変更により改める。
- 10、平成 26 年 8 月 1 日から（従業員数）の変更により改める。
- 11、平成 28 年 1 月 1 日から（従業員数、利用料等文言）の変更により改める。
- 12、平成 28 年 7 月 1 日から（従業員数）の変更により改める。
- 13、平成 29 年 6 月 1 日から（従業員数）の変更により改める。
- 14、平成 30 年 6 月 1 日から（従業員数）の変更により改める。
- 15、令和元年 6 月 1 日から（従業員数、営業日及び営業時間）の変更により改める。
- 16、令和 2 年 4 月 1 日から（従業員数）の変更により改める。
- 17、令和 2 年 6 月 1 日から（従業員数、通常の実施地域）の変更により改める。
- 18、令和 2 年 7 月 1 日から（事業所および出張所の名称等、従業員数、通常の実施地域）の変更により改める。
- 19、令和 3 年 4 月 1 日から（従業員数、利用料等、苦情に対する対応方針、個人情報の保護、虐待防止、その他運営についての留意事項）の変更により改める。
- 20、令和 4 年 2 月 1 日から（従業員数）の変更により改める。
- 21、令和 4 年 4 月 1 日から（従業員数、人権擁護・虐待防止、衛生管理等、業務継続計画の策定等、ハラスメント防止等）の変更により改める。
- 22、令和 4 年 8 月 1 日から（従業員数）の変更により改める。
- 23、令和 5 年 4 月 1 日より施行する。
- 24、令和 5 年 5 月 1 日より施行する。
- 25、令和 6 年 6 月 1 日より(緊急時の対応、ハラスメント)の変更により改める。