

広島県看護協会訪問看護ステーション「そよかぜ」運営規程

指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]事業運営規程

(事業の目的)

第1条 当運営規程は公益社団法人広島県看護協会が設置する広島県看護協会訪問看護ステーション「そよかぜ」以下「事業所」という。)において実施する指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、もって指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、要介護状態(介護予防にあつては要支援状態)の利用者の立場に立った適切な指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]の提供を確保することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 指定訪問看護においては、要介護状態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ことができるよう、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

指定介護予防訪問看護においては、要支援状態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、その療養生活を支援し、利用者の心身の機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

- 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たサービスの提供に努めるものとする。
- 3 事業所は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。
- 4 事業所は、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。
- 5 事業所は、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。
- 6 指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]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。
- 7 指定訪問看護[指定介護予防訪問看護]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。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称および所在地は次のとおりとする。

- (1) 名称 広島県看護協会訪問看護ステーション「そよかぜ」
- (2) 所在地 呉市広大新開二丁目3番3号

(管理者)

第4条 訪問看護ステーションの管理者は看護師または保健師である者とする。

- 2 管理者には所長をあてる。

(従業者の職種・員数及び職務の内容)

第5条 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 1名 (常勤職員)

管理者は、主治医の指示に基づき適切な指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕が行われるよう必要な管理及び従業者の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

- (2) 看護師 2.5名以上 (常勤換算)

看護職員は、訪問看護計画書及び報告書を作成し、訪問看護を担当する。

- (3) 理学療法士・作業療法士 適当数

理学療法士、作業療法士は、看護職員の代わりに看護業務の一環としてのリハビリテーションを担当する。

- (4) 事務職員 1名以上

(営業日および営業時間)

第6条 事業所の営業日および営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし国民の祝・休日、8月14日から16日まで、12月29日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前9時から午後5時までとする。
- (3) 上記営業日・営業時間以外でも電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の内容)

第7条 指定訪問看護(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・洗髪等による清潔の保持
- ③ 食事および排泄など日常生活の世話
- ④ 褥瘡の予防・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 療養生活や介護方法の指導
- 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

(指定訪問看護の利用料等)

第8条 指定訪問看護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち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。なお、法定代理受領以外の利用料については、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」(平成12年2月10日厚生省告示第19号)によるものと

する。

- 2 指定介護予防訪問看護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち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。なお、法定代理受領以外の利用料については、「指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準」(平成18年3月14日厚生省告示第127号)によるものとする。
- 3 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、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、実施地域を越えた地点から、1 キロメートル当たり40円をとする。
- 4 3項の利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとに区分)について記載した領収書を交付する。
- 5 指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとする。
- 6 法定代理受領サービスに該当しない指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供して指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の内容、費用その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、呉市(下蒲刈町・蒲刈町・豊町・豊浜町・倉橋町を除く)の区域とする。

(緊急時等における対応方法)

第10条 看護師等は、訪問看護の提供を行っているときに、利用者に病状の急変等が生じた場合には、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治の医師への連絡を行い指示を求める等の必要な措置を講じる。

(苦情処理)

第11条 提供した指定訪問看護における利用者及びその家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため必要な措置を講じる。(別紙1)

2 事業所は、提供した指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び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は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

3 事業所は、提供した指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(個人情報の保護)

第12条 事業所は、利用者又は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又は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利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。
- 3 事業所は、従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

(人権擁護、虐待防止等に関する事項)

第13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ずる。(別紙2)

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的で開催するとともに、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(年1回以上)の実施とともに、新規採用者に対する虐待防止のための研修の実施。
- (4) 措置を適切に実施するための担当者の設置。

2 事業所は、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するものとする。

(身体拘束)

第14条 事業所は、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)は行わない。やむをえ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を記録するものとする。

(事故発生時における対応)

第15条 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には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。(別紙3)

- 2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録を行うものとする。
- 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うものとする。

(勤務体制の確保等)

第16条 事業者は利用者に対し適切な指定訪問看護を提供できるよう、事業所ごとに看護師等の勤務の体制を定めることとする。

- 2 事業所は、適切な指定訪問看護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。(別添:公益社団法人広島県看護協会 ハラスメント防止等規定)

(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じるものとする。

- 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。

(衛生管理等)

第18条 事業所は、事業所において感染症が発生し、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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、看護師等に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、看護師等に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に(年1回以上)実施する。

(その他運営に関する重要事項)

第19条 事業所は、訪問看護の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する。

- 2 事業者はその管理者および看護師等に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保する
 - (1) 採用時研修 採用1カ月以内
 - (2) 継続研修 年3回以上
- 3 事業所は、従業者に、その同居の家族である利用者に対する指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供をさせないものとする
- 4 事業所は、指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕に関する諸記録を整備し、その完結した日から5年間保存するものとする
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は公益社団法人広島県看護協会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。

(別紙1)

利用者からの相談・苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所・施設名	広島県看護協会訪問看護ステーション「そよかぜ」
申請するサービス種類	(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

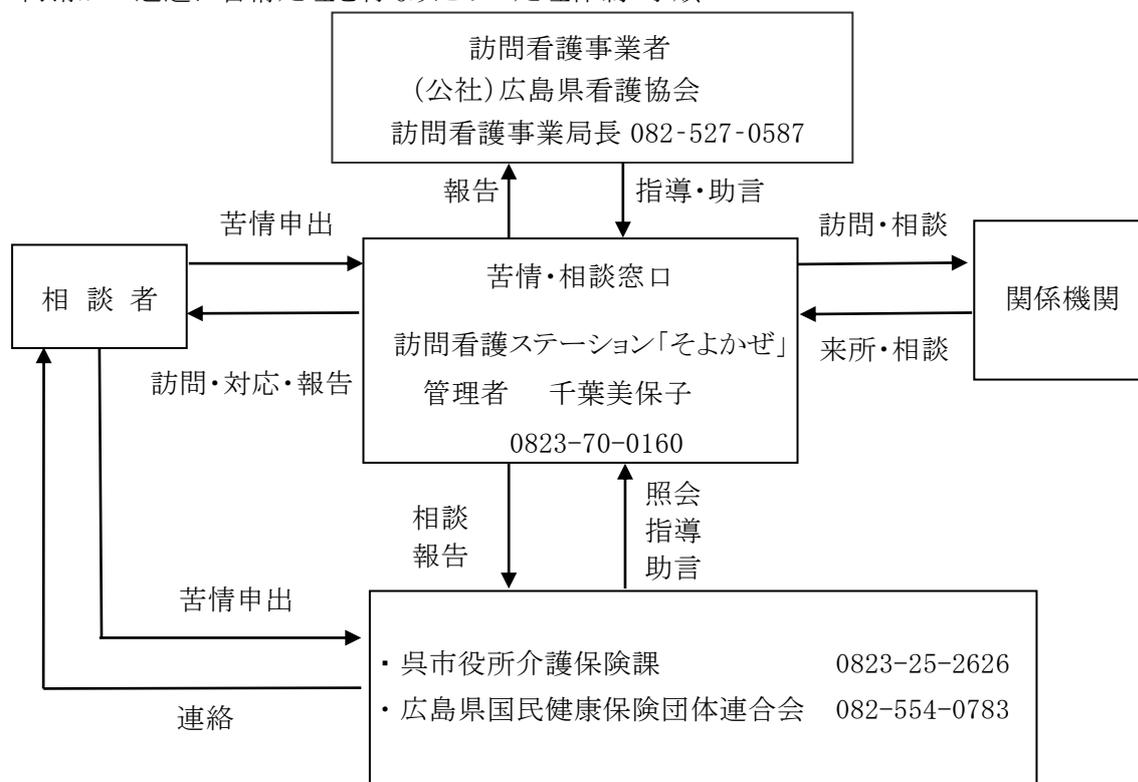
苦情解決責任者 所長(管理者) 千葉美保子

苦情受付担当者 主任 小野寺粧子

連絡先: 呉市広大新開二丁目3番3号 TEL:0823-70-0160 FAX:0823-76-5162

対応時間: 9:00~17:00 (月曜から金曜日まで)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制・手順



- ① 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を把握し、必要に応じ状況把握のために訪問し、状況を確認する。
- ② 対応内容に基づき、必要に応じ、関係者への連絡調整をし、対応方法を含めた結果を利用者に報告する。
- ③ 相談、苦情処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録、整備、保管する。
- ④ 当事業所において、処理し得ない内容について、行政窓口など関係機関と協力し、適切な対応方法で対処する。
- ⑤ 事業所内でのカンファレンスを実施し、原因を究明し、その対策を職員全員に周知し再発を予防する。
- ⑥ 苦情についての対応の結果を関係機関へ報告する。
(注) 迅速に対応し、相談者に回答、処理する。

3 その他参考事項

訪問看護ステーションの管理者は、事業者に苦情処理報告を文書で行う。

平成 29 年 4 月改訂

利用者等の虐待の防止のために講ずる措置の概要

事業所・施設名	広島県看護協会訪問看護ステーション「そよかぜ」
申請するサービス種類	(介護予防)訪問看護

措置の概要

1 発見者からの相談、虐待防止に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

虐待防止責任者 所長(管理者) 千葉美保子

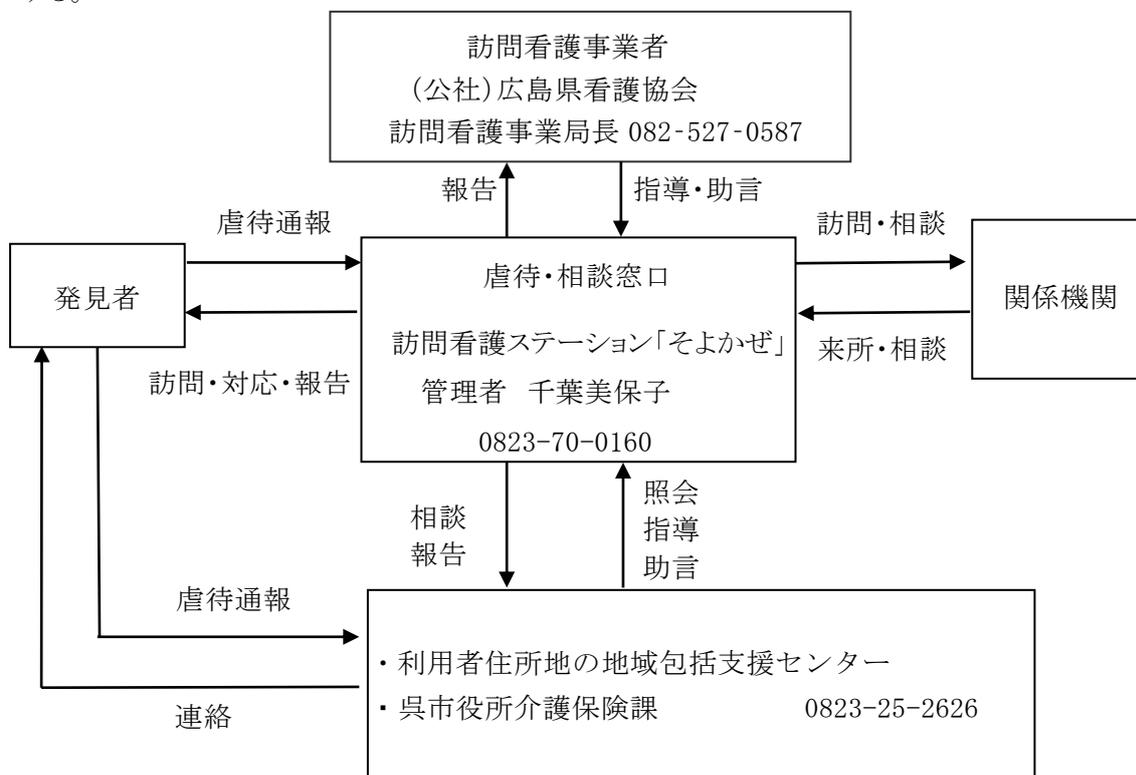
虐待防止担当者 虐待防止検討委員

連絡先: 呉市広大新開二丁目3番3号 TEL:0823-70-0160 FAX:0823-76-5162

対応時間: 9:00~17:00 (月曜から金曜日まで)

2 虐待防止等について、適切に対応するための体制・手順

虐待が疑われる事例の発見・相談があった場合は、関係機関と連携を図り、迅速かつ適切に対処する。



3 その他必要な措置

- ・基本理念を明確化・共有し、健全な組織運営と質の高い訪問看護サービスの提供を行う。
- ・従業員のストレスを把握し、必要に応じて負担軽減等の対応を行う。
- ・職員合同研修会において、職業倫理、法令遵守の意識啓発を継続的に実施する。
- ・認知症看護等の知識・技術の向上を図るための研修機会を確保する。
- ・家族等の介護者の高齢者虐待の理解促進のための支援や啓発活動を実施する。
- ・虐待が疑われる事例を発見した場合は市町等関係機関へ報告する

事故発生時の対応のために講ずる措置の概要

事業所・施設名	広島県看護協会訪問看護ステーション「そよかぜ」
申請するサービス種類	(介護予防) 訪問看護

措置の概要

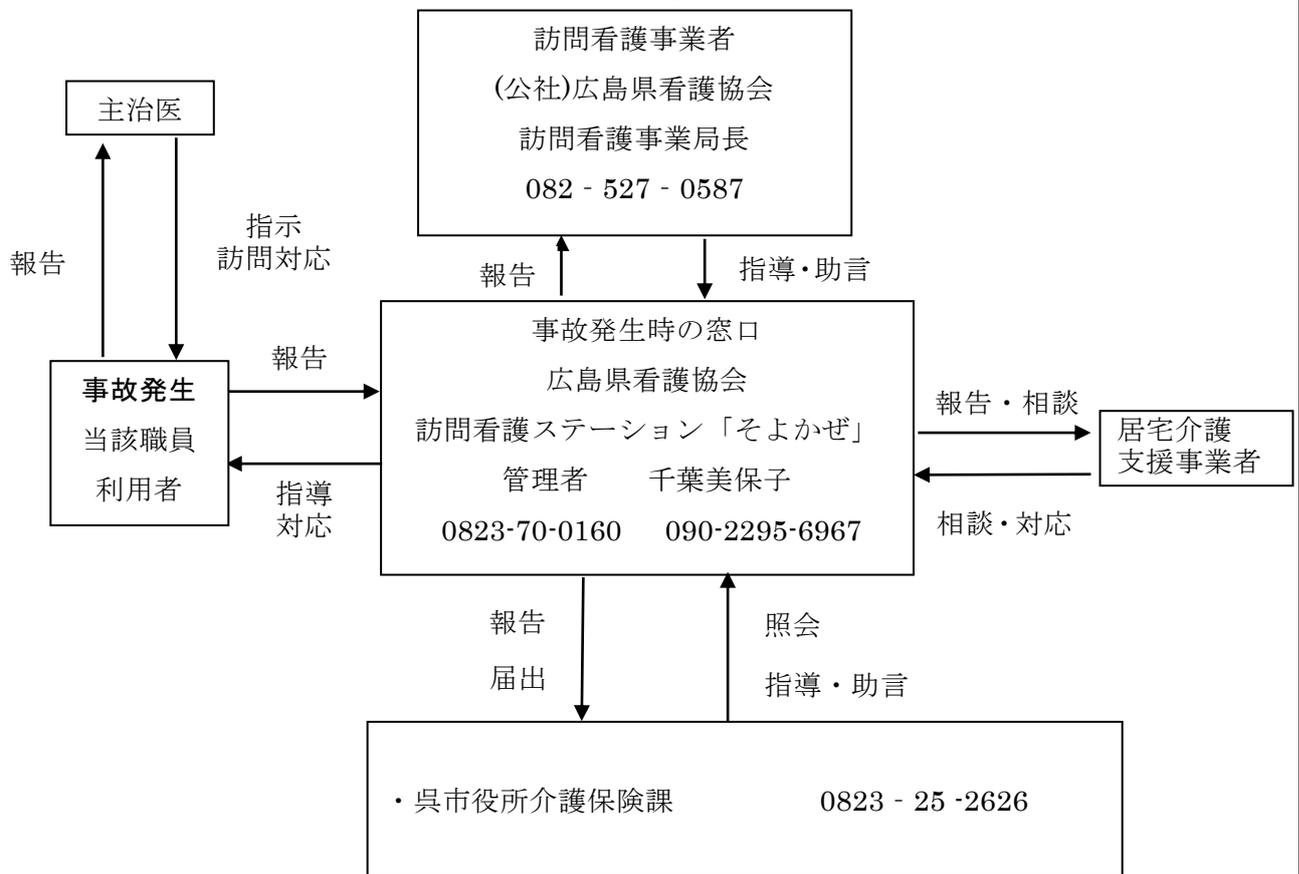
1 事故発生時に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

連絡先 呉市広大新開二丁目3番3号 TEL 0823-70-0160 090-2295-6967
FAX 0823-76-5162

担当者 所長（管理者） 千葉美保子

2 事故発生時の処理体制と対応手順

訪問看護の提供により事故が発生した場合は、速やかに主治医、関係機関等に連絡し、当会の事故対応マニュアルに基づき、迅速かつ適切に対応する。



- ①事故が発生した場合は、主治医、利用者家族、市、利用者に係る居宅介護支援事業者等関係機関に速やかに連絡・報告し、必要な措置を講ずる。
- ②事故の状況及び事故に際して採った処置について、正確に記録し保管する。
- ③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う。
- ④事故の原因を解明し、再発を防止するための対策を講じる。