

メディカルケアステーションあおと

訪問看護（介護予防訪問看護） 運営規程

（事業の目的）

第1条 医療法人社団オホーツク（以下、「運営法人」という。）が開設するメディカルケアステーションあおと（以下、「事業所」という。）が行う指定訪問看護事業及び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、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等（以下「訪問看護職員等」という。）が、要介護者又は要支援者（以下、「要介護者等」という。）に対し、適正な指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護等」という。）を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 事業の実施に当たっては、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。また、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。

- 2 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- 3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。
- 4 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。
- 5 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。

（事業所の名称等）

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。

- 一 名称 メディカルケアステーションあおと
- 二 所在地 横浜市緑区北八朔町6番52

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名（常勤兼務）
管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。
- 二 訪問看護職員等 常勤換算2.5以上

訪問看護職員等（准看護師は除く。）は、訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書以下「訪問看護計画書等」という。）、又は訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書（以下「訪問看護報告書等」という。）を作成し、利用者又はその家族に説明する。
訪問看護看護職員等は、訪問看護等の提供に当たる。

（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。

- 一 営業日 : 月曜日から金曜日までとする。ただし、祝日及び12月29日から1月3日までを除く。
- 二 営業時間 : 8時45分から17時45分までとする。

2 事業所のサービス提供日及びサービス提供時間は次のとおりとする。

- 一 サービス提供日 : 月曜日から金曜日までとする。ただし、祝日及び12月29日から1月3日までを除く。
- 二 サービス提供時間 : 9時00分から17時00分までとする。

3 前2項のほか、時間外・休日のサービス提供は相談に応じる。また、電話等による連絡は24時間可能とする。

（訪問看護等の内容）

第6条 訪問看護等の内容は次のとおりとする。

- 一 健康状態の観察、助言
- 二 排泄ケア・清潔ケア等日常生活の看護
- 三 介護方法、療養環境改善の助言
- 四 褥瘡、創傷の処置、カテーテル、点滴等医療機器の管理
- 五 認知症看護
- 六 リハビリテーション
- 七 社会資源の活用方法についての助言
- 八 終末期の看護
- 九 その他医師の指示による医療処置

（訪問看護等の利用料）

第7条 訪問看護等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、当該訪問看護等が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とする。詳細は料金表のとおりとする。

2 訪問看護等を提供した場合の利用料のほか、以下の場合はその他の利用料として支払いを受けるものとする。

- 一 死後の処置 12,000 円

二 第9条の通常の事業の実施地域を越えて行う訪問看護等に要した交通費は、徴収しない。

三 訪問日の前日17時30分までに連絡がなかった場合、利用者負担分をキャンセル料として徴収する。ただし、利用者の急な体調不良や入院を要する事態が発生した場合はこの限りではない。

3 前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をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名捺印）を受ける。

4 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとの区分）について記載した領収書を交付する。

5 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、費用の額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。

（緊急時等における対応方法）

第8条 訪問看護職員等は訪問看護等を実施中に、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する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。

2 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

3 利用者に対するサービスの提供により、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。

（通常の事業の実施地域）

第9条 通常の事業の実施地域は、緑区、旭区、保土ヶ谷区、神奈川区、青葉区、都筑区とする。

ただし、旭区は若葉台一丁目から四丁目、上川井町、川井本町、下川井町、川合宿町、都岡町、今宿西町、今宿東町、上白根町、上白根一丁目から三丁目、中白根一丁目から四丁目、白根町、白根一丁目から八丁目、鶴ヶ峰本町、川島町、保土ヶ谷区は上菅田町、新井町、神奈川区は菅田町、青葉区はあかね台一丁目から二丁目、恩田町、田奈町、鴨志田町、桂台一丁目から二丁目、若草台、松風台、榎が丘、たちばな台一丁目から二丁目、桜台、青葉台一丁目から二丁目、つつじが丘、しらとり台、さつきが丘、鉄町、みたけ台、もえぎ野、柿の木台、藤が丘一丁目から二丁目、梅ヶ丘、千草台、上谷本町、下谷本町、大場町、みすずが丘、市ヶ尾町、荏田北一丁目～三丁目、荏田西一丁目から五丁目、荏田町、都筑区は川和町、川和台、加賀原一丁目から二丁目、佐江戸町、荏田南一丁目から五丁目、荏田南町、荏田東一丁目から四丁目、荏田東町、見花山、大丸、富士見が丘、二の丸、高山、葛が谷、茅ヶ崎中央、茅ヶ崎東一丁目から五丁目、茅ヶ崎南一丁目から五丁目、長坂、平台、桜並木、勝田町、勝田南一丁目から二丁目、早淵一丁目から三丁目、新栄町、仲町台一丁目から五丁目、池辺町、東方町、折本町、川向町、大熊町までのみとする。

（苦情に対する対応方針）

第10条 事業所は、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 事業所は、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。

（事故発生時の対応）

第11条 事業所は、利用者に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。

2 事業所は、前項の事故及び事故に際してとった処置について記録する。

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、損害賠償を速やかに行う。

（個人情報の保護）

第12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 事業所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。

（虐待の防止のための措置）

第13条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 一 事業所における虐待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。）を定期的で開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- 三 事業所において、看護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施すること。
- 四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと

（衛生管理等）

第14条 事業所は、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、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。

- 一 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、従業者に周知徹底を図る。
- 二 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。
- 三 事業所において、従業者に対し、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実施する。

（業務継続計画の策定等）

第15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〔指定介護予防訪問看護〕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実施するものとする。

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。

(その他運営についての留意事項)

第15条 事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、
又、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後3ヵ月以内
- 二 継続研修 年1回

2 従業員は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。

3 従業員であった者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業員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、従業員との雇用契約の内容とする。

4 事業所は、訪問看護等の提供に関する記録を整備し、保管する。

6 事業所は、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看護師等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。

5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人与事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則 この規程は、2021年6月1日から施行する。

附則 この変更規程は、2023年1月1日から施行する。

附則 この変更規程は、2023年12月1日から施行する。

附則 この変更規程は、2024年3月20日から施行する。

附則 この変更規程は、2024年4月1日から施行する。

参考様式

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	メディカルケアステーションあおと
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 ① 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。 ② （電話番号） 045-482-7285 （FAX番号） 045-532-5585 ③ （担当者） 管理者 星野 一樹 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ① 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 担当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行う。 ③ 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等）。 ④ 記録を台帳に保管し再発を防ぐために役立てる。 3 その他参考事項 ① 毎日朝礼で前日発生した事項について確認し、情報共有する。 ② 連絡帳で情報の共有をする。 ③ 訪問看護員等に対するカンファレンスを定期的に行い、ヒヤリ・ハットなど事例検討を行う。