

運 営 規 程

訪問看護（介護予防）サービス

アズワン訪問看護ステーション

アズワン訪問看護ステーション

〔指定訪問看護（指定介護予防訪問看護）運営規定

（事業の目的）

第1条 株式会社アズワンが設置するアズワン訪問看護ステーション（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、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（介護予防にあたっては要支援状態）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。

（指定訪問看護の運営方針）

第2条 事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態等となった場合においても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じた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、心身機能の維持を図るものとする。

2 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止を資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。

3 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。

4 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保健医療サービスおよ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 指定訪問看護の提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等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、身体拘束を行わないものとする。

6 前項の身体拘束を行う場合には、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。

7 指定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の情報を行うものとする。

8 前7項のほか、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年厚生省第37号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（指定介護予防訪問看護の運営方針）

第3条 事業所が実施する事業は、利用者が要支援状態となった場合においても、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 利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、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。

3 事業の実施に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。

4 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保健医療サービスおよ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 指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等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、身体拘束を行わないものとする。

- 6 前項の身体拘束を行う場合には、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。
- 7 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、主治医及び地域包括支援センターへの情報の提供を行うものとする。
- 8 前7項のほか、「指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成18年3月14日厚生省令第35号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（事業所の名称）

第4条 事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名 称 アズワン訪問看護ステーション
- (2) 所在地 寝屋川市香里本通町11番18号ヨシデビル3階

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第5条 この事業所における従業者職員の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 （常勤職員・訪問看護員と兼務）

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て遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

- (2) 職員体制

看護師 7名（常勤5名（うち1名兼務）、 非常勤2名）
理学療法士 2名（非常勤2名）
事務職員 （非常勤1名）

看護職員、理学療法士は、主治医の指示による指定訪問看護計画〔指定介護予防看護〕を行う。
事務職員は必要な事務を行う。

（営業日及び営業時間）

第6条 事業所の営業時間は、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。
但し、祝日 8月13日～8月16日、12月30日～1月3日を除く。
- (2) 営業時間 午前9時から午後5時までとする。
- (3) サービス提供時間 午前9時から午後5時までとする。
- (4) 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡、訪問は可能な体制とする。

（指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の内容）

第7条 事業所で行う指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕は利用者の心身機能維持回復を図るようにより妥当適切に行うことを目的として、次に掲げる事業を行う。

- (1) 訪問看護計画書の作成及び利用者又はその家族への説明。利用者の希望、主治医の指示及び心身の状況に踏まえて、療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載。

（サービス内容の例）

- ①病状・障害の観察
- ②清拭・洗髪等による清潔の保持
- ③食事及び排泄等日常生活の世話
- 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認知衣装患者の看護
- ⑧療養上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

(2) 訪問看護計画書に基づく指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供

(3) 訪問看護報告書の作成

(指定訪問看護の利用料等)

第8条 指定居宅療養管理指導を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、介護負担割合証に応じた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日厚生労働省告示第19号）によるものとする。

2 指定介護予防居宅療養管理指導を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、介護負担割合証に応じた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日厚生労働省告示第127号）によるものとする。

3 指定居宅療養管理指導〔指定介護予防居宅療養管理指導〕の実施に要した交通費は、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、次の額とする。

事業所から片道5キロメートル未満 200円

事業所から片道5～10キロメートル未満 500円

事業所から片道10キロメートル以上の場合2キロメートル毎に100円を加算する。

4 前3項に定める交通費の支払を受けた時は、利用者又はその家族に対し、その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、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の利用料お内容及び金額に関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を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施は寝屋川市、枚方市区域とする。

(緊急時等における対応方法)

第10条 指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨機応変に手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡を行い指示を求める等の必要な措置を講じ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、緊急搬送の必要な措置を講じるものとする。

2 利用者に対する指定居宅管理指導〔指定介護予防療養管理指導〕提供のより事故が発生した場合は、市町村、当該等利用者の家族、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、必要な措置を講じるものとする。

3 利用者に対する指定居宅管理指導〔指定介護予防療養管理指導〕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。

(衛生管理等)

第 11 条 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の防止のための指針を整備する。
- (3) 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実施する。

(苦情処理)

第 12 条 指定居宅管理指導〔指定介護予防療養管理指導〕の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。

2 事業所は、提供した指定居宅管理指導〔指定介護予防療養管理指導〕に関し、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供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 本事業所は、提供した指定居宅管理指導〔指定介護予防療養管理指導〕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からの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 13 条 事業所は、利用者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・介護関係事業所における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」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の個人情報については、事業者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代理人の了解を得るものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第 14 条 事業所は、虐待の発生又は再発を防止するため、以下の措置を講じる。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（web 等の会議活用でも可）を定期的開催するとともに、その結果について、看護師等に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

2 前第 1 号に規定する委員会は、web 等を活用して行うことができるものとする。

3 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

(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。

(その他運営に関する留意事項)

第 15 条 本事業所は、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

(1) 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内

(2) 継続研修 年 1 回

2 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

3 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るべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

4 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。

5 事業所の従業員に、その同居の家族であるべき利用者に対する指定居宅管理指導〔指定介護予防療養管理指導〕の提供をさせないものとする。

6 事業所は、訪問看護の記録を整備しその完結の日から 5 年間保存するものとする。

7 この規定に定める事項の他、運営に関する重要事項は、株式会社アズワンと事業者の管理者と協議に基づいて定めるものとする。

(附則) この規定は、平成 21 年 5 月 1 日から施行する。

平成 27 年 9 月 1 日一部変更とする。

令和 5 年 5 月 1 日一部変更とする。

令和 7 年 7 月 30 日一部変更とする。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設の名称	アズワン訪問看護ステーション
申請するサービスの種類	指定訪問看護・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）、担当者の設置等

- ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口：電話 072-834-0205 FAX 072-834-0206

担当者 ：井上 ゆかり

※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する。

- ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。

・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

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必要に応じ訪問を実施し、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に事実関係の確認を行う。

- ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

3 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。