

訪問看護ステーション結び
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 株式会社まなはるが設置する訪問看護ステーション結び（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の方針）

- 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 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。
 - 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との連携に努めるものとする。
 - 5 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情報の提供を行うものとする。
 - 6 前各項のほか、「姫路市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例」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運営の方針）

- 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、計画的に行うものとする。
 - 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、利用者の意思及び人格を尊重しながら、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、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情報の提供を行うものとする。
- 6 前各項のほか、「姫路市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法等に関する基準を定める条例」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業の運営)

第4条 指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供に当たっては、事業所の看護師等によつてのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

- 2 事業所は、事業の実施に当たり、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号に規定する暴力団員及び姫路市暴力団排除条例(平成24年姫路市条例第49号)に規定する暴力団密接関係者を、その運営に関与させないものとする。

(事業所の名称等)

第5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 結び
- (2) 所在地 姫路市飾磨区上野田3丁目119 城南ビルⅡ 2階東

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第6条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする

- (1) 管理者 看護師 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) 看護職員 3名以上

看護職員は、主治医の指示による指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕計画に基づき指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕に当たる。

(営業日及び営業時間)

第7条 事業所の営業日及び営業時間は、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、祝日、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) 上記の営業日、営業時間のほか、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8条 事業所で行う指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕は、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう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

- 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 床ずれの予防・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

(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〕

(3) 訪問看護報告書の作成

(指定訪問看護の利用料等)

第9条 指定訪問看護を提供した場合の利用料の額は、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。自動車を使用した場合は100円(＋消費税)/回、有料駐車場を利用した場合は、実質相当額を徴収する。

- 4 死後の処置料は 11000 円とする。
- 5 キャンセル料は下記の通り徴収する。
- | | |
|--------------------|-----------------|
| 前日までに連絡をいただいた場合 | 不要 |
| 当日、訪問までに連絡をいただいた場合 | 2000 円 |
| 訪問までに連絡がない場合 | 1 提供当たりの料金 100% |
- ただし、利用者様の急な入院や体調不良による受診等、正当な理由の場合はキャンセル料は発生しません。
- 6 前各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。
- 7 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の内容及び金額に関し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。
- 8 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ときは、提供した指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕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ものとする。

（通常の事業の実施地域）

第 10 条 通常の事業の実施地域は、姫路市（家島町・安富町・夢前町は除く）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。

（緊急時等における対応方法）

- 第 12 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、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨機応変の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、緊急搬送等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訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕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、必要な措置を講じるものとする。
- 3 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。

(苦情処理)

第13条 指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕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、必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、提供した指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕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 事業者は、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14条 事業者は、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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り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。

(虐待防止に関する事項)

第15条 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 定期的な虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催及び、その結果について従業員への周知徹底

(2) 虐待の防止のための指針の整備

(3) 定期的な虐待の防止のための研修の実施

(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配置

2 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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、これを市に通報するものとする。

(個別計画の提出)

第16条 居宅サービス計画を作成している居宅介護支援事業者または介護予防支援事業者から訪問看護（介護予防訪問看護）計画の提供の求めがあった際には、当該訪問看護（介護予防訪問看護）計画を提出することに協力するように努めるものとする。

(記録の整備)

第17条 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

2 事業者は、利用者に対する指定訪問看護〔指定介護予防訪問看護〕の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。なお、「その完結の日」とは、個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日を指すものとする。

(業務継続計画の策定等)

第18条 事業者は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者が継続して指定（介護予防）訪問看護の提供を受けられるよう次の措置を講ずるものとする。

(1) 業務継続計画の策定

(2) 従業者への業務継続計画の周知徹底及び定期的な研修及び訓練の実施

(3) 定期的な業務継続計画の見直し及び変更

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第19条 事業者は、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措置を講ずるものとする。

(1) おおむね6月に1回以上、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の開催及び、その結果について従業者への周知徹底

(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備

(3) 定期的な感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施

(その他運営に関する留意事項)

第20条 事業者は、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3ヵ月以内

(2) 継続研修 年6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べき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

4 事業所の従業者に、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。

5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は株式会社まなはる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。

附 則

この規程は、令和 7 年 8 月 1 日から施行する。

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	株式会社まなはる 訪問看護ステーション 結び
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

〈苦情相談窓口〉

担当 管理者：田部井 小百合

電話番号 079-263-7274

受付日 月曜日から金曜日(祝日、12月29日から1月3日を除く)

受付時間 9時00分～17時

〈市町村及び国民健康保険団体連合会の苦情相談窓口等〉

姫路市 介護保険課079-221-2923

兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口078-332-5617

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

〈苦情処理体制〉

苦情相談窓口を設置し、受付担当者を配置する。外部苦情窓口も設置し、利用者が直接連絡できる体制とする。

〈苦情処理手順〉

1.苦情の受付 苦情内容を正確に記録。必要に応じて受付担当者が利用者宅を訪問し苦情内容を確認。

2.初期対応 苦情を受けたスタッフは迅速に責任者へ報告し、利用者に謝意を示し、話を丁寧に傾聴する。

3.対応策の検討と実施 責任者が中心となり、関係者で対応方針を検討。決定した対応策を速やかに実施。

4.利用者への報告 苦情への対応内容を利用者や家族に説明し、必要に応じて改善状況や進捗を報告。

5.フォローアップ 苦情対応後、利用者や家族への満足度を確認し定期的に改善の効果を検証する。

6.再発防止 同様の苦情や事故が再発しないように、苦情処理の内容を記録し、スタッフへ周知。「苦情処理マニュアル」などを作成・改善し、研修などの機会を通じて再発防止に努める。