アルペジオ訪問看護ステーション

訪問看護（介護予防訪問看護）　運営規程

（事業の目的）

第１条　一般社団法人セブンスコード（以下、「運営法人」という。）が開設するアルペジオ訪問看護ステーション（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、作業療法士等　（以下「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。

（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　　アルペジオ訪問看護ステーション

二　所在地　横浜市泉区和泉中央南 4-25-3 薫ガーデンハイム 203 号室

（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）

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　看護職員等　4 名（常勤看護師 3 名　非常勤作業療法士 1 名）

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。

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　　：月曜日から日曜日までとし、祝日も営業する。
　　ただし、12 月 29 日から１月３日までを除く。
　二　営業時間　　：午前９時から午後５時までとする。
２　前１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　病状・障害の観察
　二　清拭・洗髪等による清潔の保持
　三　療養上の世話
　四　褥創の予防・処置
　五　認知症患者の看護
　六　療養生活や介護方法の指導
　七　カテーテル等の管理
　八　リハビリテーション
　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　　15,000 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、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収する。
　なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額を徴収する。
　　通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分を１キロメートルあたり 10 円

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、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）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　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、泉区、戸塚区、藤沢市とする。
なお戸塚区は深谷町、組沢、俣野町、藤沢市は湘南台 6,7 丁目、今田、高倉とする。

（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）
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、次に掲げる措置を講じる。
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、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。
四　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こと。
（その他運営についての重要事項）

第14条　事業所は､従業者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１ヶ月以内
二　継続研修　　年６回

２　従業者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　従業者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、訪問看護等の提供に関する記録を整備し、保管する。

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と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則
この規程は令和5年5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	アルペジオ訪問看護ステーション
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）　045-410-8260　　（ＦＡＸ番号）　045-410-8261

③　（担当者）　　管理者　反町　智子

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　担当者が、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など）。
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研修を毎週１回行い、ヒヤリ・ハットなど事例検討を行う。

備考　苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。